

# 妊娠相談体制強化事業委託業務処理要領

## 1 事業名称

妊娠相談体制強化事業

## 2 事業趣旨及び目的

予期しない妊娠は、危険な自宅等出産、医療機関を受診していない状況からの飛び込み受診、出産直後の児童虐待死、出産後の児童遺棄など極めて深刻な事案の発生要因として挙げられている。

予期しない妊娠などにより悩みや不安を抱えた若年妊婦等を早期に支援につなげるため、休日、夜間に相談対応可能な SNS などによる相談窓口を設置するとともに、緊急一時的な居場所支援等を行い、予期しない妊娠などにより悩みや不安を抱えた若年妊婦等への支援を目的とする。

## 3 履行期間

令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日

## 4 業務内容

### (1) 相談体制の整備

#### ア 相談対応

次のア) からオ) までに掲げる全ての相談対応を行うこと。また、緊急性の高い相談（出産間近、児童虐待等）を受理した場合に備え、関係機関と常時連絡がとれる体制をとること。

ア) 電話相談

イ) 窓口相談

ウ) LINE 相談

エ) メール相談

オ) 訪問相談（アウトリーチ）

#### イ 相談時間

前号の窓口を 24 時間開設し、ウに掲げる相談員を配置すること。

#### ウ 配置基準

ア) 平日は、1 人工以上

イ) 土曜、日曜、祝日及び年末年始（令和 6 年 12 月 29 日から令和 7 年 1 月 3 日まで）9 時から 17 時までは、2 人工以上

ウ) 土曜、日曜、祝日及び年末年始（令和 6 年 12 月 29 日から令和 7 年 1 月 3 日まで）17 時から翌日 9 時までは、1 人工以上

エ) 相談員は、予期しない妊娠についての相談経験等を有し、SNS の利用実態や SNS 相談等についての造詣が深い者から任用すること。

オ) 夜間常駐しない場合においても、緊急時などの連絡、対応が可能な体制を確保すること。

#### エ 相談対象者

原則として、道内に在住する予期しない妊娠をした（したと思われる）妊婦等とする。

ただし、対象者以外からの相談を受けた場合にも、相談者が必要な関係機関につなぐなどの対

応を行うこととし、相談者に不信感や不満を抱かせないように、誠意を持って対応すること。

#### オ LINE 相談システム

甲が定める「北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン」に対応した相談システムを利用し、「妊娠相談体制強化事業における LINE 公式アカウント運営要領」及び「妊娠相談体制強化事業運用ポリシー」に基づき適切に事業を実施すること。

#### カ 相談方法

本業務の実施に当たっては、本業務専用の LINE 公式アカウントを使用し、次のア) からエ) に従い、相談を実施すること。

なお、LINE 公式アカウントは、甲が取得し、丙に提供する。

##### ア) 相談対応の優先順位

緊急度が高いと考えられる相談を最優先とし、次に相談アクセスの先着順に相談に応じることを原則とする。

なお、緊急度が高いと考えられる相談は、「出産間近」、「医療機関外で出産した」、「児童虐待」、「DV」等の文言が含まれる相談とする。

##### イ) 相談者へのフォロー

相談員からのメッセージ送信後、10分程度経過しても相談者から返信がない場合は、相談の可否について相談員から再度メッセージを送信する。

##### ウ) 自動応答メッセージ

相談者がアカウント登録した場合、相談時間外に相談があった場合及び相談時間内に同時相談件数を超える相談があった場合には、自動応答メッセージを送信する。

なお、送信内容については、甲及び乙と協議の上、設定する。

##### エ) 一斉送信メッセージ

北海道と協議してメッセージを作成し、アカウント登録者に対し送信する。

#### キ 相談窓口の名称

当該事業における相談窓口は「にんしん SOS ほっかいどうサポートセンター」の名称を掲げることとする。

### (2) 居場所支援体制の整備

#### ア 対象者

上記(1)に定める相談において、優先順位が高く、かつ、居所が不安定な者。

#### イ 支援する居場所

丙の所有する施設のほか、宿泊施設を利用し、住む場所がない妊産婦が安心して過ごせる受入場所を確保し、必要な生活環境を整備すること。当該施設は札幌市内に設置すること。受入場所には、利用者の個室、調理室、浴室、便所が設けられているほか、生活に必要な家具や什器は整っていることとする。個室は、1世帯につき1室以上の居室を2床以上確保し、調理室、浴室、便所は共用を可とする。また、利用者はこれらの設備を無料で利用できることとする。

#### ウ 支援する期間

1週間程度を目安とすること。なお、妊産婦が退去後に安定した生活を送る基盤が確保できない状況で退去させることのないよう、中長期の居場所支援を実施している関係機関等との連携を密に行うよう努めること。

## エ 支援員の配置

受け入れた妊産婦が安心して過ごせるよう相談支援や居場所の提供等のマネジメントの実施、今後の生活の自立に向けた自立支援等を含む関係機関との連携を担う支援員を1名以上配置すること。また、夜間常駐しない場合においても、緊急時などの連絡、対応が可能な体制を確保すること。

- (3) 予期しない妊娠等に関する相談に係る関係機関（市町村、医療機関等）との調整業務  
相談内容に応じて、相談者の対応を関係機関と調整すること。

## 5 業務の報告

丙は、次に示す相談対応状況等を甲及び乙に電子データで報告すること。

なお、報告の詳細について別紙に定めるとおり。

- (1) LINE アカウント登録者数
- (2) 相談者の情報、延べ人数及び実人数等
- (3) 相談対応件数等
- (4) 相談内容及び相談者の分類別件数
- (5) 居場所支援を利用した実人数
- (6) 居場所支援を利用した者毎の情報（住居地、居場所支援の利用期間、利用の理由、退所後の処遇、提供した支援内容について）
- (7) 関係機関と連携した件数及び引継ぎした件数
- (8) 緊急対応を行った件数及び内容

## 6 請求

丙は、甲および乙がそれぞれに定める様式に沿って、各債権者に請求を行うこと。

## 7 実績報告等

### (1) 契約締結後

丙は、契約締結後、契約書第4条に基づき、速やかに業務処理計画書（別記第1号様式）を甲及び乙に提出するとともに、第6条に基づき、業務処理責任者（管理技術者）等選定通知書（別記第2号様式）により甲及び乙に通知すること。

### (2) 実績報告

丙は、業務完了後、契約書第11条に基づき、速やかに実績報告書（別記第3号様式）及び収支精算書（別記第4号様式）を甲及び乙に提出すること。

### (3) 概算払

丙は、契約書第14条に基づき概算払の請求をするときは、収支計画書（別記第5号様式）を甲及び乙に提出すること。

## 8 提出書類

7の収支精算書を提出するときは、次の書類を添付するものとする。

なお、委託期間中の現地調査、業務の処理状況に関する報告等において、随時提出を求めることがあ

るので常に整備しておくこと。

(1) 人件費

業務日誌（写）、出勤簿（写）、給与台帳（写）、給与支払明細書（写）、雇用契約書（写）、標準報酬決定通知書（写）、領収書（写）及び銀行等の振込受取書（写）又はこれらに類する書類

(2) 旅費

出張命令書（写）、出張復命書（写）（出張内容がわかる資料）、交通費等の領収書（写）等及び銀行等の振込受取書（写）又はこれらに類する書類

(3) その他の経費

請求書（写）、契約書（写）、発注書（写）、納品書（写）、領収書（写）及び銀行等の振込受取書（写）又はこれらに類する書類

(4) インターネットバンキングを利用して経費の支払を行ったときは、画面の写しを提出すること。

9 再委託について

(1) 再委託は原則禁止とする。必要により業務の一部を再委託しようとするときは、あらかじめ次の書面を提出し委託者の承諾を得なければならない。

ア 次の事項を記載した書面

ア) 再委託の相手方の商号又は名称及び住所

イ) 再委託する業務の範囲

ウ) 再委託する理由及びその必要性

エ) 再委託の契約金額

オ) 再委託の相手方に対する業務の管理履行体制

カ) 再委託の相手方の履行実績、組織体制、職員の状況

イ 再委託の相手方の法令等を遵守する旨の誓約書

(2) 再委託の承諾を得た場合は、受託者が再委託の相手方への管理監督を行うものとする。

(3) 再委託の相手方に対して道との契約書を準用した約定、契約内容や留意事項の十分な説明と理解を得るものとする。

(4) 再委託の相手方が第三者に委託することのないよう受託者から再委託の相手方に指導すること。

10 その他

(1) 丙は、委託期間中及び業務完了後における現地調査に協力すること。

(2) 丙は、委託業務に関する帳簿及び書類を備え、委託業務に要した経費とそれ以外の経費を区別することができるよう整理すること。

(3) 委託業務に要したことが確認できない経費は、当該経費を除き委託料の額を確定する。

(4) この要領に定めのない事項については、必要に応じ、甲及び乙と丙が協議して定めるものとする。