

# 令和7年度 北九州市妊婦のための支援給付事業業務委託 仕様書

## I 概要

### 1 目的

妊婦給付認定申請や胎児の数の届出を行った妊婦に対して支給する「妊婦支援給付金」に関する業務並びに妊娠届出時面談や出生後4ヵ月頃までを目処に面談を行った妊婦等に対して支給する「出産・子育て応援交付金」の支給に関する業務、及び妊婦等包括相談支援事業のひとつとして実施する妊娠8ヵ月頃の妊婦への相談支援に関する業務を委託するに当たり、業務内容及び範囲を明確にすることを目的とする。

### 2 事業概要について

- (1) 妊婦認定を受けた妊婦に妊婦支援給付金（1回目）を、胎児の数の届出を行った妊婦に妊婦支援給付金（2回目）を支給する。
- (2) 妊婦支援給付金（1回目）について  
妊婦認定申請を受けた妊婦に対して妊婦支援認定通知書及び案内文を郵送し、申請手続を行った人に対し、ポイントを付与又は指定された口座に5万円を振り込む。
- (3) 妊婦支援給付金（2回目）について  
妊婦認定申請を受け胎児の数の届出を行った妊婦に対し、ポイントを付与又は指定された口座に、胎児の数一人あたり5万円を振り込む。
- (4) 妊娠8ヵ月頃の妊婦に対し市がアンケート調査を実施し、その回答内容に応じて、妊婦に必要な案内や電話相談等を実施し、不安の解消につなげる。きたきゅう子育て応援アプリ（以下、アプリ）未登録者は、アンケート送付・回収も行う。
- (5) 出産・子育て応援交付金の経済的支援として、令和7年3月31日以前に出産した妊婦等を対象に、妊娠届出時面談を行った妊婦に「出産応援ギフト」（5万円）を、出生後4ヵ月頃までを目処に面談を行った対象児童の養育者に「子育て応援ギフト」（子ども一人あたり5万円）を指定された口座に振り込む。

### 3 本事業における対象者数（見込み）について

- (1) 令和7年4月から令和8年3月末までの妊婦支援給付金（1回目）対象者  
約5,600人
- (2) 令和7年4月から令和8年3月末までの妊婦支援給付金（2回目）対象者  
約5,600人
- (2) 令和7年4月から令和8年3月末までの妊婦支援給付取消対象者  
約200人

- (3) 令和6年4月から令和7年3月末までの出産応援ギフト対象者  
 (主に特別な事情がある者) 約10人
- (4) 令和6年4月から令和7年3月末までの子育て応援ギフト対象者  
 (主に令和7年2・3月に出産した者) 約630人
- (5) 令和7年4月から令和8年3月までの期間  
 妊娠8ヵ月頃のアンケート対象者 内、アプリ登録者 約5,400人  
 内、アプリ未登録者 約200人

#### 4 委託の範囲

この委託業務の範囲は、次に掲げるものとする。

- (1) コールセンター業務  
 (2) 事務センター業務

※ 給付金事務に関するデータ管理を行うためのシステム（以下、「給付金システム」という）、妊娠8ヵ月頃のアンケート（以下、「8ヵ月アンケート」という）に関するデータ管理を行うためのシステム（以下、「相談支援システム」という）及びそのシステムを利用するための端末は市が貸与し、受託事業者において利用する。

※ 一部給付金事務については、福岡県のプラットフォーム（WEB方式）を利用する。

#### 5 委託内容

事業内容	時期
コールセンター開設	令和7年4月1日から 令和8年3月31日まで
事務センター開設	令和7年4月1日から 令和8年3月31日まで
(妊婦支援給付金) 令和7年4月～令和8年3月末 妊婦給付認定通知書・申請案内書送付	データ抽出日の翌日以降、 7営業日以内に送付・受付 (データ抽出日：概ね隔週木曜日)
(妊婦支援給付金) 令和7年4月～令和8年3月末 支給対象者からの申請内容の確認対応	令和7年4月から随時
(妊婦支援給付金) 令和7年7月から (申請案内文発送日から3か月経過後) 未申請者への勧奨通知の送付	毎月月末まで

(妊婦支援給付金) 令和7年4月～令和8年3月末 妊婦給付認定取消通知書送付	データ抽出日の翌日以降、 7営業日以内に送付・受付 (データ抽出日：概ね隔週木曜日)
(出産・子育て応援交付金) 令和7年4月～令和8年3月末 出産・子育て応援ギフト申請案内文送付	データ抽出日の翌日以降、 7営業日以内に送付・受付 (データ抽出日：概ね隔週木曜日)
(出産・子育て応援交付金) 出産・子育て応援ギフト支給決定通知書送付 ※令和6年度申請者のうち、支給決定していない者を含む	支給日が決まった日から支給日まで に速やかに発送
(出産・子育て応援交付金) 令和7年4月から (申請案内文発送日から3か月経過後) 未申請者への勧奨通知の送付 ※令和6年度申請案内文発送対象者を含む	毎月月末まで
(出産・子育て応援交付金) ・(令和6年4月～令和6年9月末までの子育て応援交付金未申請者) ・(令和6年10月～令和7年3月末までの子育て応援交付金未申請者) 最終勧奨通知の送付	・令和7年5月中旬まで  ・令和7年11月中旬まで
(妊婦等包括相談支援事業) ・市提供の相談支援システムの相談内容の確認・精査 ・アプリ未登録者へのアンケート用紙送付・回収 相談支援システムへの入力、相談内容の確認・精査 ・妊婦へのアプローチ・電話相談 ・相談内容の記録とデータの管理	令和7年4月から随時
その他上記事項の実施に関し必要と認める事項	令和7年4月から随時

## 6 履行場所

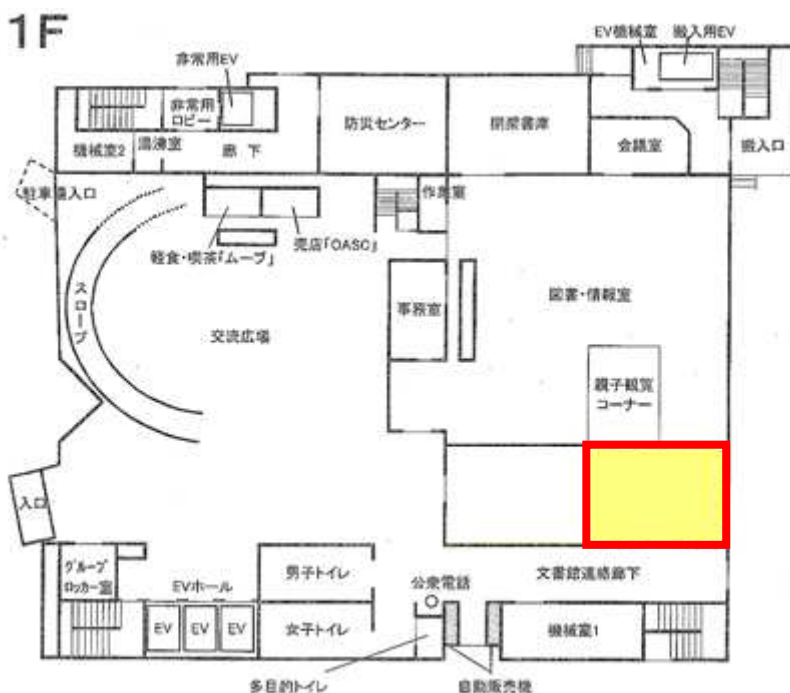
市が示す施設（下記参照）にコールセンター及び事務センターを設置し、業務履行の拠点とすること。なお、許可を得た場合には北九州市立男女共同参画センター内の相談室等の施設についても使用可能である。

### ■履行場所

場所：北九州市立男女共同参画センター（ムーブ）

（北九州市小倉北区大手町11番4号）

1階 面積59.4㎡ 現状渡し



### 【経費の負担について】

- ・ 使用料は不要。
- ・ 施設に付属の什器等については、施設管理者と協議の上使用できる場合がある。
- ・ 光熱水費・メンテナンス経費（保安等）について、大手町ビルに係る経費を面積按分の上、受託事業者において負担する必要がある。

参考：R6実績：月／約4万円

## Ⅱ コールセンター運營業務

### 1 業務内容

#### 【妊婦等包括相談支援事業】

8か月アンケートの結果に応じて、必要な支援の案内や、電話相談及びオンライン面談に応じる。

#### (1) 8か月アンケートに関する事務処理全般

ア アプリ未登録者へのアンケート用紙作成、発送、回収

作成部数 アンケート用紙、発送・返信用封筒 約 200 セット

イ 回収したアンケート用紙の内容を、相談支援システムに入力

#### (2) アンケート結果の確認と支援の方向性の決定

#### (3) 支援対象者への支援内容の案内、電話相談、オンライン面談

#### (4) 支援内容の記録と市への情報共有

#### (5) 各種報告書（日時報告、週次報告等）の作成

#### (6) その他必要な事項

### 2 開設期間、開設時間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

午前9時00分から午後5時00分まで

※ 土・日・祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く

### 3 回線数

電話がつながりにくい状況とならないよう、適切な回線数を維持すること。

### 4 専門職の配置

アンケート結果に応じて支援内容を決定し電話相談等に対応していくため、必ず保健師または助産師の専門職を1名以上配置し、必要に応じ妊婦の健康状態の確認や不安を軽減する。

### 5 相談者への対応マニュアルの作成・更新

妊婦等包括相談支援事業について、アンケート内容を確認し対応する際に、相談内容に応じて回答するための対応マニュアルは、市において作成し提供する。なお、対応結果等から適宜市と協議し、対応マニュアルを更新すること。

### Ⅲ 事務センター運営業務

#### 1 業務内容

妊婦のための支援給付及び出産・子育て応援交付金に関する事務処理全般を行う事務センターを設置し、運営する。

##### 【妊婦のための支援給付】

(1) 妊婦支援給付金に関する市民からの問合せ電話への対応業務全般

ア FAQ（よくある質問とその回答集）の作成・維持改善・更新管理

イ 各種報告書（日時報告、週次報告等）の作成

ウ 混雑時・時間外用のアナウンス文作成・録音、利用

エ その他必要な事項

※福岡県のプラットフォームやギフト交換商品に関する問合せには福岡県のプラットフォーム委託事業者が対応

(2) 妊婦給付認定通知書（封書）の作成・発送（紛失等による再作成含む）、紙申請希望者への申請書作成・発送

作成部数	① 令和7年4月から令和8年3月までの妊婦給付認定者 約5,600枚 妊婦給付認定通知書（兼妊婦支援給付金支払通知書） 案内書（福岡県のプラットフォーム委託事業者が提供） ② 紙申請希望者用（申請書、発送・返信用封筒） 約30セット ※その他、再発行分もあり。
特記事項	・妊婦給付認定者は、市が母子保健システムから抽出したデータを給付金システムに投入する。給付金システムから対象者を抽出する。 ・対象者に対して妊婦給付認定通知書及び案内書を郵送する。申請者が案内書に記載の専用サイトにスマートフォンやPCでアクセスし、申請用IDとパスワードでログインし、利用者情報登録を入力。申請者はポイント付与又は現金給付を選択する。 現金給付の場合、申請者は口座情報（本人確認資料等を添付）を登録。 ・電子申請が困難な人（申請不備が複数回続いた方を含む）については、紙申請希望者用の書類一式（申請書、発送・返信用封筒）を作成、郵送すること。 ポイント付与の場合の対応は福岡県のプラットフォーム事業委託事業者にて行う。

- (3) 申請内容の審査・判定（特にミス防止の措置が必要）
  - ア 審査に必要な情報は、市が提供する。
  - イ 審査項目については、市と協議の上、決定すること。  
主に、申請者氏名と口座名義人氏名が一致するか、入力した口座情報と添付した口座の確認資料の情報が一致するか、申請者氏名と添付した本人確認が一致するかを審査項目とする。
  - ウ セキュリティに配慮し、適切に実施すること。
  - エ 審査作業を効率化し、正確かつ速やかに審査が行える仕組みを取り入れること。
  - オ 紙申請は福岡県のプラットフォーム委託事業者へ申請書を共有し、登録を依頼すること。ただし、本人確認書類や口座確認書類等は共有しない。
- (4) 不備・疑義がある際の対応
  - ア 不備がある場合は、速やかに電子メール、電話又は郵便により、当該申請者に確認を行うこと。
  - イ 疑義がある場合、その他困難な事案が生じた場合は、速やかに市に報告すること。
- (5) 妊婦給付認定通知書・妊婦給付認定申請却下通知書の作成・発送
  - ア 妊婦給付認定通知書・妊婦給付認定申請却下通知書については、給付金システムから出力し作成すること。
  - イ 妊婦給付認定申請却下通知対象者については、市と協議の上、決定すること。
  - ウ 対象者に対して、個人情報漏洩防止策を講じた上で、通知を送付すること。
- (6) 妊婦給付認定取消通知書の作成・発送
  - ア 妊婦給付認定取消通知書については、給付金システムから出力し作成すること。
  - イ 妊婦給付認定取消通知対象者については、市と協議の上、決定すること。
  - ウ 対象者に対して、個人情報漏洩防止策を講じた上で、通知を送付すること。
- (7) 口座振込のための金融機関向けのデータ作成・提供
- (8) その他
  - ア 各プロセスで適宜、給付金システムへ入力すること
  - イ 申請書受付から審査完了までの期間を7日間以内で実施し、遅滞なく対応できる体制を構築すること。

#### 【出産・子育て応援交付金】

- (1) 出産・子育て応援交付金に関する市民からの問合せ電話への対応業務全般
  - ア F A Q（よくある質問とその回答集）の維持改善・更新管理
  - イ 各種報告書（日時報告、週次報告等）の作成
  - ウ 混雑時・時間外用のアナウンス文作成・録音、利用

エ その他必要な事項

- (2) 申請案内文（封書）の作成・発送（紛失等による再作成含む）、支給決定通知書の作成・発送、紙申請希望者への申請書類等作成・発送

作成部数	<p>① 令和6年4月から令和7年3月までに対象となった 出産応援ギフト申請案内 約10枚</p> <p>② 令和6年4月から令和7年3月までに対象となった 子育て応援ギフト申請案内 約630枚</p> <p>③ 令和6年4月から令和7年3月までに対象となった 支給決定通知書 約600枚</p> <p>④ 紙申請希望者用（申請書、発送・返信用封筒） 約10セット</p> <p>※その他、申請書再発行分もあり。</p>
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請対象者は、市が母子保健システムから抽出したデータを給付金システムに投入する。給付金システムから支給対象者を抽出する。</li> <li>・申請案内文の内容は、市と協議の上、作成すること。</li> <li>・支給対象者に対してQRコード及び申請用IDを印刷した申請案内文を郵送する。申請者がスマートフォンやPCで読み取り、申請用IDと生年月日を入力し、対象者データが一致した方が電子申請（出産・子育て応援ギフトの申請書入力、口座情報、本人確認資料を添付）する。</li> <li>・電子申請が困難な人（申請不備が複数回続いた方を含む）については、紙申請希望者用の書類一式（申請書、発送・返信用封筒）を作成、郵送すること。</li> <li>・子育て応援ギフトの申請案内文は、対象児童の人数分作成すること。</li> </ul>

- (3) 申請内容の審査・判定（特にミス防止の措置が必要）

ア 審査に必要な情報は、市が提供する。

イ 審査項目については、市と協議の上、決定すること。

主に、申請者氏名と口座名義人氏名が一致するか、入力した口座情報と添付した口座の確認資料の情報が一致するか、申請者氏名と添付した本人確認が一致するかを審査項目とする。

ウ セキュリティに配慮し、適切に実施すること。

エ 審査作業を効率化し、正確かつ速やかに審査が行える仕組みを取り入れること。

オ 紙申請は給付金システムへ申請内容を入力すること。



(4) 不備・疑義がある際の対応

ア 不備がある場合は、速やかに電子メール又は郵便により、当該申請者に確認を行うこと。

イ 疑義がある場合、その他困難な事案が生じた場合は、速やかに市に報告すること。

(5) 支給・不支給決定通知の作成・発送

ア 支給決定通知書については、給付金システムから出力し作成すること。

イ 不支給決定通知書については、市と協議の上、決定すること。

ウ 支給対象者に対して、個人情報漏洩防止策を講じた上で、通知を送付すること。

(6) 口座振込のための金融機関向けのデータ作成・提供

(7) その他

ア 各プロセスで適宜、給付金システムへ入力すること

イ 申請書受付から審査完了までの期間を7日間以内で実施し、遅滞なく対応できる体制を構築すること。

## 2 各給付金の支払手続

各給付金の支払手続は、市が行う。

(1) 口座振込

市が給付金システムから振込先データを抽出し使用する。

(2) 止むを得ず現金払いとなる場合、市が現金書留郵便での現金払いを行う。

なお、対象者との連絡については、市の指示に従って行う。

## IV 共通事項

### 1 郵便物（申請案内文発送、紙申請分封書の発送・受領）に関する対応

郵便局との郵便物の発送時の受け渡し、受領等のやり取りは受託事業者において対応する。受付に遅れが生じないように調整を行うこと。

### 2 申請書等の保管

紙申請書類等については、一定期間事務センターで保管後、市に移管する。市への移管時期・場所等については別途協議する。

### 3 返戻管理

あて所なし等の事由により、返戻された書類については、不着であった旨を市に報告する。

また、返戻された書類については、保管場所が容易に把握できるように保管する。

一定期間事務センターで保管後、市に移管する。

#### 4 外国人、視覚障害者、DV等避難者等への対応

外国人、視覚障害者、DV等避難者等、申請に特別な配慮を要する方は、市の指示に従い、個別対応を行うこと。

#### 5 業務報告

発送件数、支給件数及び支給額のそれぞれの集計データについては、市へ報告を行うこと。また、個別に業務の進捗管理や架電の状況、集計が必要な場合は、市の指示に従って対応すること。

### V その他の事項

#### 1 業務責任者

- (1) 本契約は、労働者派遣契約ではなく業務委託契約であることを踏まえ、受託事業者は、市による本契約上の委託者たる地位に基づく指示及び要望を受託者としての的確に業務に反映できるよう、業務責任者を業務履行場所に常駐させること。
- (2) 業務責任者は、規定外の事項等で、業務の履行に必要な場合には直ちに市へ報告するとともに、指示を受ける。

#### 2 業務従事者

- (1) 業務従事者数は業務量に応じたものとする（市からの指定なし。ただし、妊婦等包括相談支援事業については、保健師または助産師の資格を有する者を1名以上配置する。）。
- (2) 事業者は、全従事者の氏名を報告する。

#### 3 業務マニュアル

本業務の実施に当たっては関係法令及び北九州市の要綱等、必要な規定に基づいて行うほか、運営に必要な「業務マニュアル」等を作成し、適時、実施状況に即したものに改訂し、整備する。作成や整備の状況を市に報告する。

#### 4 研修の実施

事業者は、センターのサービスレベルを適切に保つため、センター業務従事者に対して、接遇や個人情報保護等の研修を適宜実施し、応対能力等の維持向上を図る。

## 5 緊急時の対応

事業者は、業務が停止する等、不測の事態が発生した場合の市への緊急連絡体制の整備を行う。

## 6 再委託

受託者が、受託業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託、再委託の範囲、期間等を書面で市に提出し、承認を得ること。

なお、受託者は、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が市の委託に係るものであること、受託者及び受託業務の従事者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知させること。

## 7 機材等

- (1) 給付金システム及び相談支援システムが利用できるパソコン、プリンター、インターネット回線については、市から貸与する。
- (2) 業務履行に必要な郵便料、消耗品費等は委託金額に含む。
- (3) セキュリティ向上の観点から事務室出入口に電子錠及び監視カメラを設置すること。
- (4) その他、業務履行に必要な機材等（電話回線、什器類、別に業務に必要と判断したインターネット回線等）は事業者において準備する。

## 8 マニュアルなどの権利の帰属

本業務委託で作成及び更新したマニュアル等の成果物、FAQ、ファイル、応対記録等に関する権利は、市に帰属する。

## 9 会議への出席

事業者は、サービス品質要求項目達成のために、会議への出席を求められたときは、必ず出席することとし、市が運営内容に関する説明を求めた場合は、誠実に答える。

## 10 協議

この仕様に定めのない事項については、両者協議の上、決定する。

ただし、協議が成立しないときは、市の定めるところによる。疑義が生じた事項については、双方が誠意をもって協議・決定する。

## 1.1 守秘義務

事業者は、業務上知り得た秘密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することの無いよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

## 1.2 その他

令和8年4月以降の業務について、新たに業務委託契約が行われる場合は、円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、当該業務委託事業者と、事務引継ぎを行うこと。なお、現地で使用している設備については、協議のうえ対応すること。

## 給付金システムの主な機能

市が、支給事務実施のため、受託事業者に提供するシステムの主な機能は以下のとおりとする（kintone アプリを使用）。

### 【妊婦のための支援給付】

- 対象者に関する氏名・住所等に関する情報の表示（台帳管理）
- 妊婦支援給付認定通知書等の発送状況等の管理情報（要入力）
- 案内書 ID に関する情報（要入力）
- 妊婦支援給付認定通知書等の出力

### 【出産・子育て応援交付金】

- 対象者に関する氏名・住所等に関する情報の表示（台帳管理）
- 申請案内文の発送・受付状況、審査結果等の管理情報（要入力）
- 金融機関・口座番号等の給付金支給に関する情報（要入力）
- 口座振込データの作成
- 給付金支給の状況・履歴の表示

## 相談支援システムの主な機能

市が、相談記録を行うため、受託事業者に提供するシステムの主な機能は以下のとおりとする（kintone アプリを使用）。

- 対象者に関する氏名・住所等に関する情報の表示（台帳管理）
- アンケート結果の内容
- 対応記録、今後の対応方針等の入力

## 福岡県のプラットフォームの主な機能

福岡県が提供するプラットフォームで行える主な機能は以下のとおりである（専用管理サイト）

- 対象者に関する氏名・住所等に関する情報の表示（台帳管理）
- 利用者情報（支給方法、口座情報等の申請内容）の表示（台帳管理）
- 口座振込データの作成