

東久留米市ファミリー・アテンダント業務委託仕様書

1. 業務名

東久留米市ファミリー・アテンダント業務委託

2. 委託期間

契約確定の翌日から令和7年3月31日（月）まで

※契約確定の翌日から1～2か月間を、当該委託業務の準備期間とし、令和6年12月より業務開始とする。

※本業務は3か年の事業実施を計画している。

3. 事業の実施場所

東久留米市内及び東久留米市（以下「発注者」という。）が指定する場所とする。

4. 目的

生後5か月から1歳を迎える月までの乳児を養育する家庭に対して、見守り配達員（以下「配達員」という。）が定期的に子育て世帯との関わりを持つことにより、子育て世帯の抱える日常的な困りごとや悩みの早期把握及び児童館や行政機関などの地域の子育て支援情報の提供を行うほか、満3歳までの乳幼児を養育する家庭に対して、子育て世帯の不安やニーズに寄り添う伴走支援を実施することで、子育て世帯の孤立防止・虐待の兆候の早期発見を目的とする。

5. 対象及び対象者数

(1) 見守り支援の対象者（下記のいずれにも該当する者）

- ①市の住民基本台帳に記載されている、令和5年12月1日以降に出生した生後5か月から1歳を迎える月までの乳児及びその保護者（以下「対象世帯」という）
- ②保護者が対象乳児と同一の世帯に属し、養育をしていること
- ③申請日から配達時点において、市内に住所を有する者

(2) 伴走支援の対象者（下記のいずれにも該当する者）

- ①市の住民基本台帳に記載されている、満3歳までの乳幼児のいる希望世帯
- ②保護者が対象の乳幼児と同一の世帯に属し、養育をしていること
- ③申請日から利用日当日に、市内に住所を有する者

(3) 対象者数及び配布予定延件数（令和6年度）

対象者数：毎月約500人

配付予定延件数：延べ2000件

※対象者数は推計値であり、増減する可能性がある。

※うち伴走支援の対象者数は希望のあった世帯となるが、約160人（毎月約40名）を想定している。

6. 運営に関する基本的な事項

事業の運営に当たっては、次に掲げる事項に沿って適正に行うこと。

- (1) 事業の目的を十分に理解し、対象者が安心して子育てできる環境作り及び乳幼児の健全な健康に資するよう運営を行うこと。
- (2) 利用者のニーズや心情に配慮し、きめ細かいサービスの提供に努めること。
- (3) 利用者の公平利用を確保し、公平・公正な運営を行うこと。
- (4) 発注者との連携を図り、適切に運営すること。
- (5) 支援が必要な家庭を認知した際には、速やかに発注者や適切な行政機関への円滑な接続を図ること。
- (6) 個人情報の適正な管理を行った上で、受注者内での個人情報の共有に努めること。
- (7) 原則として発注者と受注者での情報共有を行うことについて、対象者から開始時点で同意を得ておくこと。
- (8) 効率的な運営を行い、経費の削減を図ること。

7. 受注者が行う業務

業務の範囲は次の通りとする。なお、業務の執行は受注者が自ら行うことを原則とするが、部分的な業務については、発注者の承諾を得て専門の業者に再委託を可能とする。

(1) 定期訪問による見守り

① 支給対象品の選定

支給対象品は、以下の商品を基本とし、1回あたり乳児1人につき3,000円（税込）以内で発注者に提案すること。商品については、可能な限り複数のメーカーを取り扱うこと。

ア 紙おむつ（テープ、パンツタイプで各種サイズを取りそろえること）

イ おしり拭き

ウ その他0歳児の育児に必要な生活消耗品

② 登録申請・管理業務

ア 発注者が提供する本事業に必要な情報より、対象世帯リスト等を作成し、対象世帯に対し、本事業の登録申請に係る案内を送付する。案内の送付については、簡易書留などでの郵送を原則とし、対象世帯が申請しやすい方法や管理しやすい方法を検討の上、実施する。

イ 対象世帯から登録申請された情報について、登録を行いシステム等で管理する。

ウ 本事業への登録が決定した世帯に対し、郵送・メール・アプリ等を活用して

通知する。

- エ 一定期間が経過しても申請がされない対象世帯に対して、追加で繰り返し案内を送付するなど登録申請を促す。

③ 受付業務

- ア 登録申請情報をもとに、電話・郵送・メール・アプリ等により対象世帯から支給対象品の注文、伴走支援の利用日の予約、配達・利用日時の変更、配達先の変更、一時中止、再開等の連絡、問い合わせ等に対応できる体制を構築すること。仕様については対象世帯が利用しやすくなるよう工夫すること。
- イ 電話受付は、週5日（原則月曜日から金曜日とする。ただし、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び12月29日から1月3日までの日を除く。）の午前9時から午後5時までの間に行うこと。また、発注者との協議により変更することができる。
- ウ 訪問・配達の内容及び日時は事前に電話・メール・アプリ等にて対象世帯に通知する。

④ 訪問・配達業務

- ア 対象世帯が希望した支給対象品を対象世帯の自宅に配達員が手渡しで届ける。
- イ 同じ対象者には、原則同じ配達員が継続して訪問すること。
- ウ 訪問・配達期間は対象乳児が出生してから5か月から1歳を迎える月までとし、原則月1回、最大8回訪問・配達を行う。ただし、令和6年度は最大4回訪問・配達とする。
- エ 配達は、週5日（原則、月曜日から金曜日とする。ただし、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び12月29日から1月3日までの日を除く。）の午前9時から午後5時までの間に行うこととし、それ以外の訪問・配達は原則行わない。ただし、発注者との協議により変更することができる。
- オ 訪問・配達時に保護者と会話をし、子育ての不安の有無、保護者や対象乳児の健康状態等を確認すること。対象乳児に関しては可能な限り目視で確認すること。
- カ 配達時に対象世帯または代理人（祖父母等）から、署名等による受領確認を行うこと。
- キ 訪問・配達時に対象世帯が不在の場合は、電話等適切な方法により対象世帯へ調整の上再配達を行う。
- ク 支給対象品は、衛生管理に留意し、個包装を開封せずに配達する。
- ケ 支給対象品の製造中止や仕様変更等、支給対象品を納品できない可能性が判明した時は、速やかに発注者と協議すること。

- コ 訪問・配達時には、市の業務であることを表示した車両等を使用すること。
表示方法については発注者と協議すること。
- サ 訪問・配達時には市が作成する子育てに関するチラシ等を随時配付すること。
なお、本事業以外の事業を紹介や営業等を合わせて行うことはできない。
- シ 訪問・配達に当たっては、外国人世帯に配慮し、多言語対応できるよう努めること。

⑤ 保護者からの相談対応

保護者から育児の相談があれば傾聴し、配達員の子育て経験又は研修受講時に得た知識を生かした助言や体験談を伝えるなどして、対象者の不安の軽減を図り、相談内容に応じて市の子育てサービスや関係部署を紹介し、伴走支援へつなげていくようにすること。

⑥ 発注者への報告

訪問・配達の様況、対象乳児及び保護者の様子、配達員が感じたことについて、毎月発注者に報告すること。なお、児童虐待が疑われる場合や児童虐待に発展しそうな事例など緊急性が高いと判断した場合は速やかに発注者に報告すること。特に緊急性が高い場合は、直接警察や児童相談所に連絡を行い、その後、発注者に報告すること。また、登録状況、見守り結果等、必要な記録を整備し、発注者に報告を行うと共に、電子データ（媒体）で納品すること。ただし、発注者の求めに応じてすぐに対象者の状況が確認できる体制を整備すること。

⑦ 配達員及び配達体制並びに資格等について

配達員・伴走支援員は子育て経験・子育て知識のある女性が望ましい。なお、保育士や保健師等子育てに関する資格がある者や、学校・専門機関等において保育等の知識を習得した者を優先的に雇用するよう努めること。また、事業を円滑に運営するために受注者は、事業を担う人材を統括する管理者（以下「マネージャー」という。）を1名置くこと。配達体制、スケジュールは、配達時に適切な見守り業務を行うことができるよう配慮すること。また、マネージャーにおいては、公的な資格は不要であるが、家庭に寄り添ったコーディネートや本事業による支援活動の調整等の事務を行うことを想定しているため、家庭に入っていく支援となることから、子育て支援活動に携わった経験が3年以上あることが望ましい。

⑧ 見守りに係る研修の受講

受注者は配達員に対し、見守りに係る研修（接遇、クレーム対応、個人情報保護等の基本的な研修等）を行うこと。発注者は、市の子育てに関するサービス等についての講義、訪問時の見守りポイント等の研修を実施する。また、事業を担う人材を統括するマネージャーは東京都が実施する研修を受講すること。

- ⑨ 見守りマニュアルの作成
受注者は発注者と協議のうえ、本事業の流れ、訪問に際しての対応、行政へ繋ぐ事例、個人情報保護等の留意事項、FAQなどを記載したマニュアルを作成する。
- ⑩ 見守りチェックシートの作成
受注者は発注者と協議のうえ、配達員が実施する見守りの内容について、見守りチェックシートを作成する。配達員全員が本シートを使用することで見守りの質の平準化を図り、どの配達員でも同じ視点を持って見守りができる体制を構築すること。
- ⑪ カタログ・PR作成業務
受注者は、対象世帯に配布する支給対象品のカタログ、広く周知するために使用する本事業のPRチラシを発注者の確認を受けて作成すること。カタログは電子カタログなども含めて工夫し作成すること。また、対象世帯が市の積算数値より増加し、追加作成が必要になった場合や商品の製造中止や仕様変更等によりカタログの訂正が必要と発注者が認めた場合は、受注者の負担により速やかに追加で作成、データ等の更新を行うこと。
- ⑫ アンケートの実施及び集計
年1回以上、対象世帯へのアンケートを作成・実施し、結果の集計及び報告を行う。アンケートの内容、実施時期については、発注者と協議を行うこと。
- ⑬ 実績報告書の作成
受注者は、本事業に係る配達の記録及び受付簿等必要な書類を整備するものとする。また、対象世帯ごとに毎月末締めで集計を行い、配付実績一覧表を作成の上、実績報告をまとめ、翌月10日までに発注者へ報告すること。ただし、発注者の求めに応じて、すぐに対象世帯の状況がわかるように体制を整えること。実績報告の項目については、次のとおりとする。ただし、協議により変更する場合があります。
- ア 配達世帯数
 - イ 支給対象品別の単価及び支給個数
 - ウ 配達結果（手渡し、配達不可など）
 - エ 対象乳児の様子・健康状態（前回やこれまでと違う点も含む）
 - オ 保護者の様子・健康状態（同上）
 - カ 対象世帯の状況（玄関付近や室内の様子、異臭の有無、兄弟の様子など）
 - キ 相談内容の内訳（子育て相談、保護者自身や家族の悩み、愚痴や雑談など）
 - ク 関係機関への連絡の有無、（有の場合は連絡先や連絡内容など）
 - ケ そのほか配達時に気になった事項

(2) 傾聴・協働による伴走支援

① 登録・受付業務

- ア 登録申請情報をもとに、電話・郵送・メール・アプリ等により対象世帯から伴走支援の利用日の予約、利用日時の変更、キャンセル、再予約等の連絡、問い合わせ等に対応できる体制を構築すること。仕様については対象世帯が利用しやすくなるよう工夫すること。
- イ 電話受付は、週5日（原則月曜日から金曜日とする。ただし、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び12月29日から1月3日までの日を除く。）の午前9時から午後5時までの間に行うこと。また、発注者との協議により変更することができる。

② 伴走支援業務

- ア 満3歳までの乳幼児のいる希望世帯を対象に、伴走支援員（以下「支援員」という。）が家庭訪問等を行い、育児への不安や悩みを傾聴するほか、家事、育児等を協働して行うことにより、子育て世帯の多様なニーズに伴走しながら応えていく。
- イ 伴走支援は、週5日（原則、月曜日から金曜日とする。ただし、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び12月29日から1月3日までの日を除く。）の午前9時から午後5時までの間に行うこととし、それ以外の伴走支援は原則行わない。ただし、発注者との協議により変更することができる。
- ウ 伴走支援時に対象世帯が不在の場合は、電話等適切な方法により対象世帯へ連絡した上、再度支援を行えるよう調整すること。
- エ 伴走支援時には、市の業務であることを表示した車両等を使用すること。表示方法については発注者と協議すること。
- オ 伴走支援時には市が作成する子育てに関するチラシ等を随時配付すること。なお、本事業以外の事業を紹介や営業等を合わせて行うことはできない。
- カ 支援に当たっては、外国人世帯に配慮し、多言語対応できるよう努めること。

③ 発注者への報告

伴走支援利用時の状況、対象乳児及び保護者の様子、支援員が感じたことについて、毎月発注者に報告する。なお、児童虐待が疑われる場合や児童虐待に発展しそうな事例など緊急性が高いと判断した場合は速やかに発注者に報告すること。特に緊急性が高い場合は、直接警察や児童相談所に連絡を行い、その後、発注者に報告すること。また、状況に応じ支援機関窓口と情報共有すること。

④ 伴走支援に係る研修受講

受注者は支援員に対し、伴走支援に係る研修（接遇、クレーム対応、個人情報保護等の基本的な研修等）を行うこと。発注者は、市の子育てに関するサービス等

についての講義等の研修を実施する。また、事業を担う人材を統括するマネージャー及び人材は、東京都が実施する研修を受講すること。

⑤ 伴走支援マニュアルの作成

受注者は市と協議のうえ、本事業の流れ、訪問に際しての対応、行政へ繋ぐ事例、個人情報保護等の留意事項、FAQなどを記載したマニュアルを作成する。

⑥ チェックシートの作成

受注者は発注者と協議のうえ、支援員が実施する伴走支援の内容について、チェックシートを作成する。支援員全員が本シートを使用することで伴走支援の質の平準化を図り、どの支援員でも同じ視点を持って伴走支援ができる体制を構築すること。

⑦ アンケートの実施及び集計

年1回以上、対象世帯へのアンケートを作成・実施し、結果の集計及び報告を行う。アンケートの内容、実施時期については、発注者と協議を行うこと。

⑧ PR作成業務

受注者は、対象世帯に広く周知するために使用する本事業のPRチラシを発注者の確認を受けて作成すること。また、対象世帯が市の積算数値より増加し、追加作成が必要になった場合や訂正が必要と発注者が認めた場合は、受注者の負担により速やかに追加で作成、データ等の更新を行うこと。

⑨ 実績報告書の作成

受注者は、本事業に係る支援の記録及び受付簿等必要な書類を整備するものとする。また、伴走支援を行った月は、対象世帯ごとに毎月末締めで集計を行い、支援実績一覧表を作成の上、実績報告をまとめ、翌月10日までに市へ報告すること。ただし、市の求めに応じて、すぐに対象世帯の状況がわかるように体制を整えること。実績報告の項目については、次のとおりとする。ただし、協議により変更する場合がある。

ア 支援を行った世帯数

イ 伴走支援の方法・場所（自宅内か自宅外かなど）

ウ 対象乳児の様子・健康状態（2回目以降であれば前回やこれまでと違う点も含む）

エ 保護者の様子・健康状態（同上）

オ 対象世帯の状況（玄関付近や室内の様子、異臭の有無、兄弟の様子など）

カ 支援内容の内訳（子育て相談、一緒に遊ぶ、公共施設などに付き添うなど）

キ 関係機関への連絡の有無、（有の場合は連絡先や連絡内容など）

ク そのほか支援時に気になった事項

⑩ 支援員及び支援体制並びに資格等について

支援員は子育て経験・子育て知識のある女性が望ましい。なお、保育士や保健師

等子育てに関する資格がある者や、学校・専門機関等において保育等の知識を習得した者を優先的に雇用するよう努めること。また、事業を円滑に運営するために、受注者は、事業を担う人材を統括するマネージャーを1名置くこと。伴走支援のスケジュールは、適切な伴走支援業務を行うことができるよう配慮すること。また、マネージャーにおいては、公的な資格は不要であるが、家庭に寄り添ったコーディネーターや本事業による支援活動の調整等の事務を行うことを想定しているが、家庭に入っていく支援となることから、子育て支援活動に携わった経験が3年以上あることが望ましい。

8. 委託料について

概算経費

17,420千円（令和6年度分）

（消費税及び地方消費税を含む。）

＜内訳＞定期訪問による見守り	15,200千円
傾聴・協働による伴走支援	2,220千円

単価契約及び総価契約

ア 単価契約分

①「定期訪問等による見守り」に係る下記費用

・定期訪問による運営費

予定数量：2,000件（予定） ※ひと月約500件（予定）

単価上限：4,600円（税込）

・育児支援品費

予定数量：2,000件（予定） ※ひと月約500件（予定）

単価上限：3,000円（税込）

②「傾聴・協働による伴走支援」に係る支援費

・支援に係る費用

予定数量：160件（予定） ※ひと月約40件（予定）

単価上限：定めなし

※ただし、下記イの総価契約分との合計額が上記に記載の「概算経費」の金額を超えないこと。

イ 総価契約分

上記単価契約分以外の費用

（上記ア②に係るマネージャー費用、その他費用（研修、運営費等））

※「定期訪問等による見守り」については単価契約のみとし、総価契約は行わないものとする。

※なお、総価契約分については分割払いとする。また、支払い方法含めその他詳細については事業者決定後に協議の上、決定する。

9. 損害賠償

受注者は業務の実施に伴い、受注者の責に帰すべき理由により、第三者に損害を及ぼした場合は受注者がその損害を賠償しなければならない。

10. 情報公開・個人情報の保護・守秘義務

(1) 情報公開

本業務を通じて、受注者が取り扱う情報の管理については、東久留米市情報公開条例（平成12年3月31日条例第6号）に定められた必要な措置を講ずることにより、情報を適正に管理しなければならない。また、発注者は受注者が保有する情報について開示請求があったときは、受注者に対して当該情報を提出するよう求めることとし、受注者は速やかにこれに応じなければならない。

(2) 個人情報の保護

受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令を遵守すること。

(3) 守秘義務

受注者は、本業務（再委託した場合を含む）を通じて知り得た情報を機密情報として取り扱い、業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。このことは、契約期間が満了し、もしくは契約を解除されたときも、又は、本業務に従事している者がその職務を退いた後においても同様とする。

11. 苦情の対応

受注者は、事業内容や対応について対象世帯から苦情等を受けた場合は、適切な対応を行い、誠意ある解決を図るとともに、その内容及び結果等を市に報告すること。

12. その他留意事項

(1) 受注者は発注者の求めに応じて打ち合わせを行うこと。また、打ち合わせの際は3日以内に議事録を作成し、発注者へ提出すること。

(2) 市が本事業の実施状況等を照会し、調査及び報告を求めた場合は、受注者は調査・

紹介について速やかに対応すること。

- (3) 契約終了時には支援ケースに関する引き継ぎ書を作成すること。
- (4) 業務の実施にあたって疑義が生じた場合には、発注者と協議を行い、必要な措置を行う。
- (5) この仕様書に定めのない事項、作業内容等に疑義が生じた場合は、その都度発注者及び受注者の両者が協議し決定する。