

令和3年度加東市子育て見守り支援事業業務委託（長期継続契約） 仕様書

令和3年度加東市子育て見守り支援事業業務を委託するための仕様について、以下のとおり定める。

- 1 委託業務名 令和3年度加東市子育て見守り支援事業業務委託(長期継続契約)
- 2 委託期間 契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで
契約締結日から4か月間を、当該委託業務の開設準備期間とする。
- 3 事業の実施場所 加東市（以下「市」という。）内

4 対象及び対象者数

(1) 対象者

市の住民基本台帳に記録されており、令和3年4月1日以降に出生した生後5か月から満1歳に達するまでの乳児と同一世帯に属し、当該児を養育している者

(2) 対象者数及び宅配予定延件数

年度	対象者数	宅配予定延件数
令和3年度	204人	830件
令和4年度	350人	2,800件
令和5年度	350人	2,800件
令和6年度	350人	2,800件
令和7年度	350人	2,800件

※対象者数は推計値であり、変更する可能性がある。

5 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づくり及び乳児の健全な成長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) 市との連携を図り、適切に運営すること。
- (5) 効率的な運営を行い、経費の削減を図ること。

6 受託事業者が行う業務

業務の範囲は次のとおりとする。なお、業務の執行は受託事業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、市の承諾を得て専門の事業者へ委託できるものとする。

(1) 乳児の見守り、子育て情報提供業務

① 宅配先の様子を確認

支給商品の宅配時に対象者と会話をし、子育ての不安の有無や、対象者と乳児の健康状態や環境を確認する。

② 子育て情報の提供

宅配時に、市の子育てに関する情報を記載した情報紙を随時配布する。子育てに関する情報は、市が編集したデータもしくは情報紙を印刷し宅配すること。

③ 対象者からの相談対応

対象者から育児の相談があれば傾聴し、配達員の子育て経験を活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る。相談内容に応じて、市の子育て支援サービスや関係部署を紹介する。

④ 市への報告

宅配時の状況、対象者及び乳児の様子、配達員が感じたことについて、毎月市に報告する。なお、緊急を要する場合は、その都度報告する。

⑤ 配達員への研修

受託事業者は配達員に対し、接遇、クレーム対応、個人情報保護等の基本的な研修を行う。市は、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受託事業者へ実施する。

⑥ 見守りマニュアルの作成

受託事業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、Q&Aなどを記載したマニュアルを作成する。

⑦ 見守りチェックシートの作成

受託事業者は市と協議のうえ、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とする。

(2) おむつ等支給業務

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か月あたり乳児1人につき3,000円(税込)以内で市に提案すること。可能な限り1,500円(税込)以内の商品

を2セット選択できるようにすること。複数の商品を組み合わせることも可能とする。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 布おむつ

ウ おしり拭き

エ 粉ミルク

オ 離乳食

カ その他乳児の育児に必要な生活消耗品

② おむつ等支給商品の宅配

ア 市から支給決定された対象者リストの提供を受け、対象者と宅配日時等の調整を行う。

イ 対象者が希望する支給対象品を月1回、対象者の自宅に宅配する。原則、誕生月の5か月後から満1歳の誕生月まで最大8回の宅配を行う。なお、他の宅配業務など本業務以外の業務をあわせて行うことはできない。

ウ 宅配は、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、市との協議により変更することができる。

エ 支給商品及び宅配日時は、電話連絡または直近の宅配時に確認を行うこと。対象者から支給商品及び宅配日時の変更の申し出があった場合は、可能な限り応じること。

オ 宅配時に対象者または代理人から、署名等による受領確認を受けること。

カ 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、速やかに市と協議をすること。また、カタログ変更の必要があると市が認めた場合、カタログの作成は受託事業者の負担で行うこと。

キ 宅配時に対象者が不在等の場合は、再宅配を行うか、やむを得ない場合は、対象者の指定の場所に留守置きをすること。留守置きをした場合は、電話等適切な方法により受領確認を行うとともに、見守りチェックシートをもとに見守り活動を行い、記録すること。

ク 宅配時に、市が作成する子育てに関するチラシ等を随時配布すること。

ケ 宅配には、市の事業であることを表示した車両を使用すること。

(3) 受付等業務

① 郵便、電話、メール等により、支給商品の注文、宅配日時の変更、宅配先の変更、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。

② 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時まで行う。また、市との協議により変更することができる。

（4）カタログ作成業務

受託事業者は、対象者に配布する支給対象品のカタログを市の確認を受けて作成する。カタログはカラーA4版4ページ以内とし、市が指定する期日までに年間必要部数を市に納品すること。対象者数が推計値より増加し、カタログの追加が必要になった場合は、受託事業者の負担により速やかに追加納品を行うこと。

（5）アンケートの実施及び集計

対象者に年に1回以上アンケートを実施し、結果の集計を行う。アンケートの内容、実施時期については、市と協議を行うこと。

（6）実績報告書の作成

受託事業者は、本事業に係る宅配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、対象者ごとに毎月末締めで集計を行い、宅配実績一覧表を作成のうえ実績報告をまとめ、翌月10日までに市へ報告すること。

実績報告の項目については、次のとおりとする。ただし、市との協議により変更する場合がある。

- ① 宅配数
- ② 支給対象品別の単価及び支給個数
- ③ 宅配結果（手渡し、留守置き、宅配不可など）
- ④ 乳児の健康状態
- ⑤ 対象者の健康状態
- ⑥ 相談内容の内訳
- ⑦ 関係機関への連絡の有無、連絡先
- ⑧ その他宅配時に気になった事項

（7）配達員及び宅配体制並びに資格等について

配達員は子育て経験があることを基本とする。加えて保育士等の子育てに関する資格があることや、学校、専門機関等において保育等の知識を習得した人を優先的に雇用するように努めること。

また、事業を円滑に運営するために、受託事業者は、配達員の宅配先等を管理する管理者を置くこと。

宅配体制、スケジュールは、宅配時に適切な見守り業務を行うことができるものとする。

7 委託料について

乳児の見守りや子育て情報提供業務に係る人件費及び宅配業務に係る経費等の委託料は、各会計年度における支払い限度額を年2回で均等割りした額を半期ごとに支払う。

また、おむつ等支給業務にかかる支給商品代金は、毎月、支給対象品の単価に宅配件数を乗じた金額の合計を支払う。

8 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、受託事業者が取り扱う情報の管理については、加東市情報公開条例（平成18年条例第16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、市は、受託事業者が保有する情報について開示請求があったときは、受託事業者に対して当該情報を提出するよう求めることとし、受託事業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

受託事業者は、本業務の履行に当たり、加東市個人情報保護条例（平成18年条例第17号）を遵守しなければならない。

(3) 守秘義務

受託事業者又は本業務に従事している者（以下「職員等」という。）は、本業務により知りえた個人情報を第三者に漏らしたり、不当な目的に使用したりしてはならない。

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、又は職員等がその職務を退いた後においても同様とする。

9 苦情等の対応

受託事業者は、事業内容や対応について対象者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。

10 業務の再委託に関する事項

受託事業者は、業務の全部又は大部分を第三者に委託し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。ただし、業務の一部を再委託する場合は、予め書面により市の承諾を得なければならない。

1.1 協議

受託事業者は、この仕様書に規定するものの他、受託事業者の業務の内容及び処理について疑義が生じたときは、市と協議し決定するものとする。

1.2 その他

- (1) 支給商品の宅配は、令和3年10月1日から開始する予定である。
- (2) 宅配日から3か月間は、対象者からの問い合わせに対応すること。委託期間終了後についても同様とする。