

別紙

八潮市子ども・子育て支援事業運営業務委託仕様書

八潮市子ども・子育て支援事業の受注者が行う業務の内容及びその範囲等はこの仕様書による。

- 1 業務名 八潮市子ども・子育て支援事業運営業務委託
- 2 委託期間 令和8年10月1日 から 令和11年9月30日 まで
- 3 設置場所 八潮市大瀬一丁目から六丁目区域内
(八潮駅から概ね半径200m圏内)

4 趣旨

本仕様書は、八潮市子ども・子育て支援事業（地域子育て支援拠点事業、利用者支援事業（基本型）、ファミリー・サポート・センター事業、ホームスタート事業）の受注者が行う業務の内容及び履行方法について定めることを目的とする。

5 委託内容

八潮市こども計画に基づき、子ども・子育て支援法第59条第9項に定める地域子育て支援拠点事業及び子ども・子育て支援法第59条第1項に基づく事業（以下、「利用者支援事業（基本型）」という。）、子ども・子育て支援法第59条第12項に定める子育て援助活動支援事業（以下、「ファミリー・サポート・センター事業」という。）、ホームスタート（家庭訪問型子育て支援）事業（以下、「ホームスタート事業」という。）の4事業を同一施設内で実施すること。

6 地域子育て支援拠点事業

(1) 地域子育て支援拠点事業に関する基本的な考え方

地域子育て支援拠点の運営にあたっては、次に掲げる項目に沿って行うこと。

- ① 児童福祉法その他の関係法規を遵守し、その趣旨を十分に理解した上で管理を行うこと。

- ② 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- ③ 事業の効率的な運営を行い、経費の縮減及び利用者の利便性向上に努めること。なお、新たな運営手法を導入する際は、市と協議すること。
- ④ 運営に関する業務を再委託しないこと。
- ⑤ 苦情などに公正迅速に対処すること。

(2) 法令等の遵守

地域子育て支援拠点の運営にあたっては、本仕様書のほか、次に掲げる地域子育て支援拠点に関する関係法令等を遵守しなければならない。また、委託期間中において法令の改正又は関係通知があった場合においては、その対応方針及び対応時期について、市と協議して対応するものとする。

- ① 児童福祉法
- ② 子ども・子育て支援法
- ③ 地域子育て支援拠点事業実施要綱
- ④ 八潮市地域子育て支援拠点事業実施要領
- ⑤ 地域子育て相談機関設置運営要綱
- ⑥ その他関係法令及び地域子育て支援拠点事業に係る通知

(3) 事業開始日、開設日及び開設時間

- ① 開始日は、令和8年10月1日（木）
- ② 開設日は、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く毎日
- ③ 開設時間は、午前10時から午後4時までとする。
- ④ 市長がやむを得ない事由があると認めた場合はこの限りではない。

(4) 受注者が行う業務

業務の範囲は次のとおりとする。

- ① ひろばの運営業務
- ② ひろばの設備の維持管理業務
- ③ その他ひろばの運営・維持管理上必要な業務

(5) 職員配置

- ① 子育て親子の支援に関して意欲のある者であって、子育ての知識をもつ専任の職員を3名以上雇用すること。ただし、育児、保育に関する相談指導については、保育士の資格及び経験を有する者であって、地域の子育て事情に精通した者を1名以上おくこと。

② ひろば開設時間中は、常に専任の担当職員が2名以上配置されていること。

(6) 業務内容

① 基本事業

ア 子育て親子の交流の場の提供と交流の促進

(ア) 子育て親子が気軽にかつ自由に利用できる交流の場の設置や子育て親子間の交流を深める取組等の地域支援活動を実施すること。

(イ) ひろばの開設時間中は常にひろばを開放する。また、開設時間中はいつでも利用できることを利用者に周知する。

イ 子育て等に関する相談、援助の実施

(ア) ひろば開設中は随時、子育てに不安や悩みなどを持っている子育て親子に対する相談、援助を実施すること。

(イ) ひろばの開設時間中は、担当職員が随時子育て等に関する相談に応じる。また、応じることを利用者に周知する。

(ウ) 子育て相談等について必要がある場合は、市及び関係機関と連携して対応すること。

(エ) 相談を受けるときは、必要に応じて部屋を変えるなど相談者のプライバシーを保つ措置を講ずること。

ウ 地域の子育て関連情報の提供

(ア) 子育て親子が必要とする身近な地域の様々な育児や子育てに関する情報を提供すること。

(イ) 子育てに関する各種サービスの紹介、地域の医療機関や子育てサークル情報及びイベントの告知など利用者の目に入りやすい場所に掲示又は設置する。

エ 子育て及び子育て支援に関する講習等の実施

(ア) 子育て親子等を対象として、毎月1回以上、子育て及び子育て支援に関する講習等を実施すること。また、必要に応じて講師への依頼を行うこと。

(イ) 身体測定は毎月1回以上実施すること。

オ その他市長が必要と認める業務

(7) ひろばの施設及び設備の維持管理業務

① 施設及び備品等

ア ひろばの施設、備品及び物品等について受注者の注意義務をもって管理するものとする。

イ ひろばの施設及び備品の現況を常に把握し、その施設及び備品の維持保全並びに使用の適否について留意するとともに、備品について常に把握する。

ウ 物品等について、使用により破損、滅失した場合は補充し、その使用に支障のないようにしなければならない。

エ 遊具等は特に安全及び衛生的に管理し、必要があれば修繕又は廃棄すること。ただし、その場合は市の承諾を得るものとする。

オ 受注者が委託を行うに当たり、発注者が支払い委託料を充て八潮市財産規則（昭和49年規則第36号）第29条第1項第1号に規定する備品を購入したときは、当該備品の所有権は、発注者に帰属するものとする。

カ 受注者は、前項に規定する備品を購入したときは、速やかに発注者に報告するとともに八潮市財産規則第11条に準じて使用備品整理簿を調製しなければならない。

② 施設の維持管理

施設内の維持管理に関する次の業務を実施するものとし、必要に応じて市に報告する。

ア 施設内の清掃

イ おもちゃ等の消毒

ウ 施設の施錠

エ その他市長が指定するもの

(8) 保護者からの実費徴収

保護者から実費を徴収する場合については、徴収の対象となる物品の種類及び金額について、あらかじめ市の承認を得なければならない。

(9) 災害・事故対策

① 受注者のサービス提供方法、従業員の責任等に起因する災害及び事故については、受注者が責任を負うものであること。

② 緊急時の対応マニュアルや緊急連絡網を作成すること。

③ ひろばの傷害保険の加入については、受注者が対応すること。

(10) 事故等の報告

① 次に掲げるいずれかの事由が生じたときは、直ちにその状況を書面をもって市に報告しなければならない。

ア 利用者に傷害、死亡その他事故があったとき

イ 災害及び事故により、施設及び設備を損傷したとき

- ② 前項の規定にかかわらず、受注者は、ひろば内における事故及び利用者の館内における事故については、保険給付の有無にかかわらず、発見次第速やかに必要な対応を行うものとする。

(11) 防火・退避

ひろばの防火及び退避について、次の各号の事項について対応するものとする。

- ① 防火についての組織及び訓練に関すること
- ② 火災発見時の処理に関すること
- ③ 火災時の処理に関すること
- ④ 重要物品の搬出に関すること
- ⑤ その他必要と認めること

(12) 防犯対策

利用者の把握について万全を期すとともに、不審者の侵入に対して防犯笛を使用するなど利用者の安全確保のために必要な体制を整備し、併せて、利用者に危害が及ぶ場合に備えて、警察等関係機関に迅速かつ的確に通報できるよう必要な訓練を行うものとする。また、防犯対策マニュアルを作成し、市に報告すること。

(13) 職員管理

- ① ひろば事業に従事する職員の質の向上のため、研修を受講させること。
- ② 職員に必要な健康診断を行い、利用者及び業務従事者等の健康を害さないよう努めること。

(14) 就業規則等の提出

市は、受注者に就業規則、給与規程等の提出を求めることができる。

(15) 個人情報の取扱い

ひろばの管理運営を行うにあたり取り扱う個人情報を保護するため、八潮市個人情報保護条例の趣旨に従い適正に取り扱わなければならない。また、電子データの取り扱いについては特に注意して取り扱うものとする。

(16) 情報提供等

- ① 常に利用者に対し積極的に子育てに関する情報を提供し、コミュニケ

ーションを図るものとする。

- ② 個々の育児相談については積極的に対応するものとする。
- ③ 予定表等を発行し、利用者への情報提供に努めるものとする。

(17) 苦情処理

- ① 利用者からの苦情に適切に対応するため、苦情処理に関する規定を整備するとともに、苦情解決責任者を設定すること。
- ② 苦情について対応した場合は、口頭で速やかに市に報告すること。また、苦情の種別及び対応の種別に集計し、定期的に市に報告すること。

(18) 報告及び現地検査

- ① 受注者は、毎月終了後5日以内に業務報告書等を作成し、市長に報告しなければならない。
- ② 市は、管理及び業務の状況について受注者に報告を求めることができる。また、必要に応じて、現地調査を行うことができるものとする。

(19) 交流・情報交換

受注者は、市内のひろばの職員と年1回以上情報交換等を行うものとする。

(20) 広報

受注者は、ひろばの開催予定及びその実施事業について、利用者に広く周知するため、事業者のホームページ等に掲載するとともに、パンフレット、チラシ等を作成し周知を図るものとする。

(21) 受注者と発注者の役割分担

項目	受注者	発注者
ひろばの運営（利用案内、事業の実施、帳票作成等）	○	
ひろばの維持管理（清掃、衛生管理、設備・備品の点検、消耗品管理及び支出、光熱水費支出等）	○	
ひろばの安全衛生管理	○	
業務等に関連して取得した利用者等の個人に関する情報の漏えい等による利用者等に対する対応	○	
ひろばの警備	○	
損害賠償責任	△	○

ひろば利用者の傷害保険加入	○	
災害、緊急時の対応	○	○
事故、火災等による施設の損傷の回復	○	
広報（広報、ホームページ等）	○	○

※△は、自己の責めに帰すべき事由による場合

(22) 業務を実施するにあたっての遵守事項

ひろば運営業務を実施するにあたっては、次に掲げる事項を遵守して円滑かつ効率的に実施すること。

- ① 受注者は、施設を常に良好な状態で運営する義務を負う。
- ② 受注者は、業務中に災害が発生した場合には、利用者の安全確保を行うとともに、その結果について速やかに市長に報告すること。

(23) 守秘義務

受注者は、個人情報の保護を図るとともに、取扱いについては法令等を遵守して、個人情報に関する書類の紛失や盗難、第三者への情報の漏洩等、情報の管理には十分に注意するとともに、自己の利益のために使用しないこと。なお、委託業務期間終了後も同様とする。

(24) 協議

受注者は、この仕様書に規定するもののほか、受注者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定することとする。

(25) その他

- ① 事業の内容の変更(軽微な変更を除く)、事業の中止又は廃止をする場合には、市長の承認を受けなければならない。
- ② 事業が予定の期間内に完了しない場合又は事業の遂行が困難になった場合には、速やかに市長に報告し、その指示を受けなければならない。
- ③ 委託期間が満了し、又は委託を取消されたときは、速やかにひろばに関する事務を整理し、市に対して業務の引継ぎを行うこと。
- ④ この事業については、子ども・子育て支援交付金の各要綱等に準じるものとする。

7 利用者支援事業（基本型）

(1) 利用者支援事業(基本型)に関する基本的な考え方

利用者支援事業(基本型)の運営にあたっては、次に掲げる項目に沿って

行うこと。

- ① 子ども・子育て支援法その他の関係法規を遵守し、その趣旨を十分に理解した上で運営を行うこと。
- ② 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- ③ 事業の効率的な運営を行い、経費の縮減及び利用者の利便性向上に努めること。なお、新たな運営手法を導入する際は、市と協議すること。
- ④ 運営に関する業務を再委託しないこと。
- ⑤ 苦情などに公正迅速に対処すること。

(2) 法令等の遵守

利用者支援事業（基本型）の運営にあたっては、本仕様書のほか、次に掲げる利用者支援事業（基本型）に関する関係法令等を遵守しなければならない。

また、委託期間中において法令の改正又は関係通知があった場合には、その対応方針及び対応時期について、市と協議して対応するものとする。

- ① 児童福祉法
- ② 子ども・子育て支援法
- ③ 利用者支援事業実施要綱
- ④ 八潮市利用者支援事業実施要領
- ⑤ 地域子育て相談機関設置運営要綱
- ⑥ その他関係法令及び利用者支援事業に係る通知

(3) 事業の開始日、開設日及び開設時間

- ① 開始日は、令和8年10月1日（木）
- ② 開設日は、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く、毎週月曜日から金曜日。なお、祝日は開催すること。
- ③ 開設時間は、午前10時から午後4時までとする。
- ④ 市長がやむを得ない事由があると認めた場合はこの限りではない。

(4) 受注者が行う業務

業務の範囲は次のとおりとする。

- ① 利用者支援事業（基本型）の運営業務
- ② その他利用者支援事業（基本型）の運営・維持管理上必要な業務

(5) 職員配置

① 職員の要件等

以下のア及びイを満たした者又はウに該当する者でなければならない。

ア 「子育て支援員研修事業の実施について」（令和6年3月30日付けこ成環第111号、こ支家第189号こども家庭庁成育局長、こども家庭庁支援局長通知）の別紙「子育て支援員研修事業実施要綱」（以下「子育て支援員研修事業実施要綱」という。）別表1に定める「子育て支援員基本研修」に規定する内容の研修（以下、「基本研修」という。）及び別表2-2の1に定める子育て支援員専門研修（地域子育て支援コース）の「利用者支援事業（基本型）」に規定する内容の研修（以下「基本型専門研修」という。）を修了していること。

なお、以下の左欄に該当する場合については、右欄の研修の受講を要しない。ただし、中段及び下段に該当する場合には、事業に従事し始めた後に適宜受講することとする。

子育て支援員研修事業実施要綱5の(3)のアの(エ)に該当する場合	基本研修
本実施要綱が適用される際に、既に利用者支援事業に従事している場合	基本研修 基本型専門研修
事業を実施する必要があるが、子育て支援員研修実施要綱に定める研修をすぐに実施できないなどその他やむを得ない場合	基本研修 基本型専門研修

イ 保育士、社会福祉士、幼稚園教諭、その他対人援助に関する有資格者は実務経験が1年、地域子育て支援拠点事業等の従事者は実務経験が3年以上有すること。

ウ 児童福祉法施行規則第5条の2の8に規定するこども家庭ソーシャルワーカー

② 職員の配置

①のアを満たす専任職員を、1名以上配置すること。

③ その他

ア 市の担当職員と相互に協力し合うとともに、事業の円滑な実施のために一体的な運営体制を構築すること。

イ 受注者が実施する研修（人権研修等）を受講すること。

ウ こどもの「最善の利益」を実現させる観点から、こども及びその保護者等、また妊娠している方への対応に十分配慮すること。

(6) 業務内容

こども又はその保護者の身近な場所で、教育・保育・保健その他の子育て支援の情報提供及び必要に応じ、相談・助言等を行うとともに、関係機関との連絡調整等実施する。

① 利用者支援業務

教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう、利用者の個別ニーズを把握し、それに基づいて情報の集約・提供、相談、利用支援等を行うこと。具体的には以下の業務を想定している。

ア 子育て家庭に対して相談面接・アセスメントを行い、その家庭が置かれている状況・課題を把握する。

イ 子育て家庭の課題に対して、相談者の意向を尊重し、適切な市役所窓口、教育・保育施設、地域の子育て支援事業等の情報提供を行い、円滑な利用につながるよう必要な支援を行う。

ウ 児童虐待の疑いがあるケースが把握された場合には、市関係課等と連携し、早期対応が図られるよう情報提供をするとともに、円滑に連携体制が図られるための必要な業務を行うこと。

エ 障がい児等を養育する家庭からの相談等についても、市関係課等と連携し、適切な対応が図られるよう努めること。

オ 利用者支援業務は、八潮市内の教育・保育施設、地域の子育て支援事業等の提供機関等に出向いて行うものも含む。

カ 相談等記録等の作成を行うこと。

② 地域連携業務

教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を提供している関係機関（以下「子育て支援関係機関」という。）との連絡・調整、連携、協働の体制づくりを行うとともに地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、地域で必要な社会資源の開発等に努めること。具体的には以下の業務を想定している。

ア 子育て支援関係機関を巡回した際に、定期的な調査を行い子育て支援に関する社会資源、地域の子育てに関する課題等を把握し、情報の整理を行うこと。

イ 子育て支援関係機関からの子育て支援に関する相談に対し、必要な情報提供等を行うこと。

ウ 子育て支援関係機関を巡回し、子育て支援に関する講座を行うこと。

エ 子育て支援関係機関及び市関係課との連絡調整、連携、協働のための会議を必要に応じて開催すること。

③ 広報業務

事業の実施にあたり、リーフレットその他の広告媒体を活用して積極的な広報・啓発活動を実施し、市民に周知を図ること。

具体的には以下の業務を想定している。

- ア 利用者支援事業の対象、内容、利用方法、実施状況等について広く市民に周知し、認知度を高め、理解の促進を図るためにチラシ等を作成し、市内公共施設や子育てひろば等に設置すること。
- イ 市の広報紙・ホームページ等に掲載するための資料を市へ提出すること。
- ウ 子育て支援関係機関に関する情報を、子育てひろば等に掲示及び提供すること。

④ 対象者

18歳未満の子ども及びその保護者等（妊娠している方を含む。）

⑤ その他

その他事業を運営・維持管理するために必要な諸業務を行うこと。

(7) 職員管理

- ① 利用者支援事業に従事する職員の質の向上のため、研修を受講させること。
- ② 職員に必要な健康診断を行い、利用者及び業務従事者等の健康を害さないよう努めること。

(8) 情報提供等

- ① 常に利用者に対し積極的に子育てに関する情報を提供し、コミュニケーションを図るものとする。
- ② 個々の育児相談については積極的に対応するものとする。
- ③ 教育・保育施設や地域の子育て支援事業等の選択については、利用者の判断によるものとし、特定の施設等を薦めないこと。

(9) 苦情処理

- ① 利用者からの苦情に適切に対応するため、苦情処理に関する規定を整備するとともに、苦情解決責任者を設定すること。
- ② 苦情について対応した場合は、口頭で速やかに市に報告すること。また、苦情の種別及び対応の種別に集計し、定期的に市に報告すること。
- ③ 受注者は、事業を利用した者からの苦情に関する相談窓口を設置するとともに、その連絡先についても周知すること。

(10) 報告及び現地検査

- ① 受注者は、毎月終了後5日以内に業務報告書等を作成し、市長に報告しなければならない。
- ② 市は、管理及び業務の状況について受注者に報告を求めることができる。また、必要に応じて、現地調査を行うことができるものとする。

(11) 業務を実施するにあたっての遵守事項

利用者支援業務を実施するにあたっては、次に掲げる事項を遵守して円滑かつ効率的に実施すること。

- ① 受注者は、施設を常に良好な状態で運営する義務を負う。
- ② 受注者は、業務中に災害が発生した場合には、利用者の安全確保を行うとともに、その結果について速やかに市長に報告すること。

(12) 守秘義務

受注者は、個人情報の保護を図るとともに、取扱いについては法令等を遵守して、個人情報に関する書類の紛失や盗難、第三者への情報の漏洩等、情報の管理には十分に注意するとともに、自己の利益のために使用しないこと。なお、委託業務期間終了後も同様とする。

(13) 協議

受注者は、この仕様書に規定するもののほか、受注者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定することとする。

(14) その他

- ① 事業の内容の変更(軽微な変更を除く)、事業の中止又は廃止をする場合には、市長の承認を受けなければならない。
- ② 事業が予定の期間内に完了しない場合又は事業の遂行が困難になった場合には、速やかに市長に報告し、その指示を受けなければならない。
- ③ 委託期間が満了し、又は委託を取消されたときは、速やかに利用者支援事業(基本型)に関する事務を整理し、市に対して業務の引継ぎを行うこと。
- ④ この事業については、子ども・子育て支援交付金の各要綱等に準じるものとする。

8 ファミリー・サポート・センター事業

(1) ファミリー・サポート・センター事業に関する基本的な考え方

ファミリー・サポート・センター事業の運営にあたっては、次の項目に沿って行うこと。

- ① 子ども・子育て支援法その他の関係法規を遵守し、その趣旨を十分に理解した上で運営を行うこと。
- ② 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- ③ 事業の効率的な運営を行い、経費の縮減及び利用者の利便性の向上に努めること。なお、新たな運営手法を導入する際は、市と協議すること。
- ④ 運営に関する業務を再委託しないこと。
- ⑤ 苦情などに公正迅速に対処すること。

(2) 法令等の遵守

ファミリー・サポート・センター事業の運営にあたっては、本仕様書のほか、次に掲げるファミリー・サポート・センター事業に関する関係法令等を遵守しなければならない。また、委託期間中において法令の改正又は関係通知があった場合においては、その対応方針及び対応時期について、市と協議して対応するものとする。

- ① 児童福祉法
- ② 子ども・子育て支援法
- ③ 子育て援助活動支援事業（ファミリー・サポート・センター事業）実施要綱
- ④ 八潮市ファミリー・サポート・センター事業実施要綱
- ⑤ その他関係法令及びファミリー・サポート・センター事業に係る通知

(3) 事業の開始日、事務局開設日及び開設時間

- ① 開始日は、令和8年10月1日（木）
- ② 開設日は、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く、毎週月曜日から土曜日。なお、祝日も開催すること。
- ③ 開設時間は、午前9時30分から午後4時30分までとする。
- ④ 市長がやむを得ない事由があると認めた場合はこの限りではない。

(4) 受注者が行う業務

業務の範囲は次のとおりとする。

- ① ファミリー・サポート・センター事業の運営業務
- ② その他ファミリー・サポート・センター事業の運営・維持管理上必要な業務

(5) 職員配置

① 職員の要件等

ア センターの円滑な運営を図るため、アドバイザーを常時1名以上配置すること。

イ 業務を担うアドバイザーは、育児については豊かな経験と知識を有し、かつ業務の趣旨を理解した者、もしくはそれと同等の能力を持っている者をあてること。

ウ 保育士、看護師等の資格を有する者をあてるよう努めること。

(6) 業務内容

① ファミリー・サポート・センター事業

ア 会員の募集、登録その他の会員組織業務

イ 相互援助活動の調整・把握等（事業において事故が発生した場合に、円滑な解決に向け、会員間の連絡等を行うことを含む。）

ウ 会員に対して相互援助活動に必要な知識を付与する講習会等の開催

エ 会員の交流を深め、情報交換の場を提供するための交流会の開催

オ 関係機関との連絡調整

カ 事業の広報活動

(7) 職員管理

① ファミリー・サポート・センター事業に従事する職員の質の向上のため、研修を受講させること。

② 職員に必要な健康診断を行い、利用者及び業務従事者等の健康を害さないよう努めること。

(8) 職員の業務

業務を担うアドバイザーは次の業務を行う。

① センターの事業内容の周知、啓発

② 会員の募集、登録

③ 会員の統括

④ サブ・リーダーの選任

⑤ サブ・リーダーの育成指導

⑥ 会員の相互援助の調整

⑦ 会員に対する講習会及び会員の交流会の実施

⑧ 会員間のトラブルへの助言

- ⑨ センターの経理事務等の業務運営
- ⑩ 会員に対する広報誌の発行
- ⑪ 関係機関との連絡調整

(9) 援助活動の内容

会員による援助活動は、おおむね生後6ヶ月から小学校6年生までの児童（以下「児童」という。）を対象として、次に掲げるものとする。

- ① 保育施設の保育開始前や保育終了後の児童の預かり
- ② 保育施設等までの送迎
- ③ 放課後児童クラブ終了後の児童の預かり
- ④ 学校の放課後の児童の預かり
- ⑤ 冠婚葬祭や他の児童の学校行事の際の児童の預かり
- ⑥ 買い物等外出の際の児童の預かり
- ⑦ その他会員の育児に関して必要な援助

(10) 保険加入

援助活動中の事故等による賠償に対応できるよう、適切な賠償責任保険及び傷害保険に加入すること。

(11) 情報提供等

- ① 常に利用者に対し積極的に子育てに関する情報を提供し、コミュニケーションを図るものとする。
- ② 個々の育児相談については積極的に対応するものとする。

(12) 苦情処理

- ① 利用者からの苦情に適切に対応するため、苦情処理に関する規定を整備するとともに、苦情解決責任者を設定すること。
- ② 苦情について対応した場合は、口頭で速やかに市に報告すること。また、苦情の種別及び対応の種別に集計し、定期的に市に報告すること。

(13) 報告及び現地検査

- ① 受注者は、毎月終了後翌月末までに業務報告書等を作成し、市長に報告しなければならない。
- ② 市は、管理及び業務の状況について受注者に報告を求めることができる。また、必要に応じて、現地調査を行うことができるものとする。

(14) 事故発生時の対応

- ① 利用者に事故・急病があった場合に備え、対応マニュアルを作成し、市の了承を得たうえで従事者に周知すること。
- ② 業務の実施に際して事故が発生した場合は、適切な処置を行うとともに、市に報告すること。なお、緊急や重篤な場合は、速やかに報告し指示を仰ぐこと。

(15) 守秘義務

受注者は、個人情報の保護を図るとともに、取扱いについては法令等を遵守して、個人情報に関する書類の紛失や盗難、第三者への情報の漏洩等、情報の管理には十分に注意するとともに、自己の利益のために使用しないこと。なお、委託業務期間終了後も同様とする。

(16) 書類の備付け及び保存

受注者は、受託事業の実施経過並びに受託事業に係る収入及び支出に関する証拠書類及び帳簿を整備し、事業の終了後5年間保存すること。

(17) 協議

受注者は、この仕様書に規定するもののほか、受注者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定することとする。

(18) 留意事項

- ① 緊急救命講習及び事故防止に関する講習や虐待防止、ヤングケアラーに関する講習について、提供会員全員に対して、少なくとも5年に1回必ず実施し、その他のフォローアップ講習等の実施も含め、相互援助活動の質の維持、向上に努めること。
- ② 講習や広報啓発等の性加害防止対策に関する取組を実施すること。
- ③ 活動中に虐待と疑われる事案を発見した場合には、速やかに市に報告し、関係機関と連携して適切に対処すること。
- ④ 事業の実施を通じて支援が必要な子ども・保護者を把握した場合には、子ども家庭センターに当該子ども・保護者に関する情報を共有し、必要に応じて支援の内容に関する協議を行うものとする。
- ⑤ 事業実施において子どもに対する性暴力等を防止するため、「子ども性暴力防止法施行ガイドライン」を踏まえ適切に対応すること。

(19) その他

- ① 事業の内容の変更(軽微な変更を除く)、事業の中止又は廃止をする場合には、市長の承認を受けなければならない。
- ② 事業が予定の期間内に完了しない場合又は事業の遂行が困難になった場合には、速やかに市長に報告し、その指示を受けなければならない。
- ③ 委託期間が満了し、又は委託を取消されたときは、速やかにファミリー・サポート・センター事業に関する事務を整理し、市に対して業務の引継ぎを行うこと。
- ④ この事業については、子ども・子育て支援交付金の各要綱等に準じるものとする。

9 ホームスタート事業

(1) ホームスタート事業に関する基本的な考え方

ホームスタート事業の運営にあたっては、特定非営利活動法人ホームスタート・ジャパンの運営形態及び次に掲げる項目に沿って行うこと。

- ① 児童福祉法その他の関係法規を遵守し、その趣旨を十分に理解した上で管理を行うこと。
- ② 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。
- ③ 事業の効率的な運営を行い、経費の縮減及び利用者の利便性向上に努めること。なお、新たな運営手法を導入する際は、市と協議すること。
- ④ ホームビジターはボランティアとすること。
- ⑤ 運営に関する業務を再委託しないこと。
- ⑥ 苦情などに公正迅速に対処すること。

(2) 事業の開始日、開設日及び開設時間

- ① 開始日は、令和8年10月1日(木)
- ② 開設日は、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く、毎週月曜日から金曜日。なお、祝日も開催すること。
- ③ 開設時間は、午前10時から午後4時までとする。(訪問時間は、9時30分から午後4時30分まで)
- ④ 市長がやむを得ない事由があると認めた場合はこの限りではない。

(3) 受注者が行う業務

業務の範囲は次のとおりとする。

- ① ホームスタート事業の運営業務
- ② その他ホームスタート事業の運営・維持管理上必要な業務

(4) 職員配置

① 職員の要件等

- ア 特定非営利活動法人ホームスタート・ジャパンが主催するオーガナイザー研修を修了した者を、1名以上配置すること。
- イ 特定非営利活動法人ホームスタート・ジャパンが主催するホームビジター養成講習会を修了した者を、1名以上配置すること。

(5) 業務内容

① ホームスタート業務

- ア ホームビジターの登録、管理、養成及び指導に関すること。
- イ ホームビジターの派遣決定から、派遣終了までの事務及び派遣に係る関係機関との連絡調整に関すること。
- ウ ホームビジター派遣事業実施に関する報告書の作成及び提出に関すること。(9)参照

エ 訪問活動

在宅家庭において子育てをして、子育てひろばなどに出向けず、孤立している親子に対して、地域へ踏み出すきっかけや育児に対する自信や心の安定を回復させるため、研修を受けた専門員（ビジター）を訪問させること。

なお、訪問活動の内容は、次の各号に掲げるものを実施すること。

- (ア) 育児不安等に対する傾聴及び助言
 - (イ) 食事の準備、洗濯及び掃除等を協働して行う家事支援
 - (ウ) 乳幼児の世話及びもく浴等を協働して行う育児支援
 - (エ) 前各号に掲げるもののほか、市長が特に必要と認める支援
- 訪問対象者は、次の各号に該当するものとする。
- (a) 孤立した状況にあり、自ら支援を求めることが困難な者
 - (b) 若年で養育をする者
 - (c) 多子同時出産等をした者
 - (d) 育児ストレス等の者
 - (e) 市長が特に必要と認める者

訪問回数及び時間は、同一世帯において、一度の支援につき、概ね1週間に1回とし、8回を限度とする。また、訪問時間は1回の活動につき2時間程度とする。なお、必要に応じて再度、支援を受けることができる。

(6) 職員管理

- ① オーガナイザー及びホームビジターの質の向上のため、研修を受講させること。
- ② 職員に必要な健康診断を行い、利用者及び業務従事者等の健康を害さないよう努めること。

(7) 情報提供等

- ① 常に利用者に対し積極的に子育てに関する情報を提供し、コミュニケーションを図るものとする。
- ② 個々の育児相談については積極的に対応するものとする。

(8) 苦情処理

- ① 利用者からの苦情に適切に対応するため、苦情処理に関する規定を整備するとともに、苦情解決責任者を設定すること。
- ② 苦情について対応した場合は、口頭で速やかに市に報告すること。また、苦情の種別及び対応の種別に集計し、定期的に市に報告すること。

(9) 報告及び現地検査

- ① 受注者は、毎月終了後5日以内に業務報告書等を作成し、市長に報告しなければならない。
- ② 市は、管理及び業務の状況について受注者に報告を求めることができる。また、必要に応じて、現地調査を行うことができるものとする。

(10) 守秘義務

受注者は、個人情報の保護を図るとともに、取扱いについては法令等を遵守して、個人情報に関する書類の紛失や盗難、第三者への情報の漏洩等、情報の管理には十分に注意するとともに、自己の利益のために使用しないこと。なお、委託業務期間終了後も同様とする。

(11) 協議

受注者は、この仕様書に規定するもののほか、受注者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定することとする。

(12) その他

- ① 事業の内容の変更(軽微な変更を除く)、事業の中止又は廃止をする場合には、市長の承認を受けなければならない。

- ② 事業が予定の期間内に完了しない場合又は事業の遂行が困難になった場合には、速やかに市長に報告し、その指示を受けなければならない。
- ③ 委託期間が満了し、又は委託を取消されたときは、速やかにホームスタート事業に関する事務を整理し、市に対して業務の引継ぎを行うこと。
- ④ この事業については、子ども・子育て支援交付金の各要綱等に準じるものとする。