

富田林市見守りおむつ定期便業務

①見守り支援業務委託仕様書

1. 業務名

富田林市見守りおむつ定期便業務 ①見守り支援業務

2. 業務目的

本市では、安心して子育てのできる環境及び子育て支援の充実を目指し、様々な施策を講じているが、令和4年6月に発生した2歳児死亡事案の発生も受け、健全な育成や虐待の未然防止の観点から、子育て世帯へのきめ細かな支援は喫緊の課題である。

そこで、物価高騰等の社会状況における子育て世帯への経済的支援につなげながら、特に孤立しやすく虐待リスクの高い0歳児（以下、「乳児」）のいる家庭に、毎月おむつ等の子育て用品を届けながら声掛けや見守りを継続することで、子育ての不安解消を図り、孤立・虐待の防止や早期発見につなげることを目的に、本業務を実施する。

なお、本業務は令和5年度に開始した第一期に続く第二期目の継続事業となることから、これまでのサービス水準の維持を前提としつつ、更なる効率化や課題改善を図るものとする。

3. 事業期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

令和8年度 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

令和9年度 令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

令和10年度 令和10年4月1日から令和11年3月31日まで

4. 実施場所

富田林市（以下「市」という。）内一円

5. 対象及び対象者数

（1）対象者

本市に2か月以上居住する、1歳の誕生日までの乳児と、当該乳児と同一世帯に属し養育している者（以下「保護者」という。）であって、申請日から宅配日時点において、市内に住所を有する者（住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）の規定により住民基本台帳に記載されている者をいう。）

（2）対象者数及び宅配予定延件数

年度	対象者数(内訳)	延べ宅配件数
令和8年度	600人×12か月	7,200件
令和9年度	600人×12か月	7,200件
令和10年度	600人×12か月	7,200件

※対象者数は見込みであり、増減する場合がある。

6. 業務に関する基本的な事項

業務の履行に当たっては、次に掲げる事項に沿って適正に行うこと。

- (1) 業務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すること。
- (2) 本事業の専用体制を構築するとともに、対象者のニーズや心情に配慮し、本市の実情に則したきめ細かいサービスの提供に努めること。
- (3) 市との連携を図り、適切に運営すること。

7. 受注者が行う業務

業務の範囲は次のとおりとする。

(1) 実施体制構築業務

① 事業拠点の設置

対象者と市への対応を円滑・柔軟に行えるよう、管理者および配達員、専用車両等を置く専用の事業拠点を設置すること。なお、当拠点は本市内または隣接の近隣市町村内（富田林市役所より車で20分程度）の設置に努めること。

② 配達員の配置

本業務における配達員は、子育て経験がある者のか、保育士資格を有する者や学校、専門機関等において保育等の知識を習得した者で、いずれも市が主催する見守り業務に関する研修を受講した者を条件とする。

また、配達員は本市および隣接の近隣市町村在住者の雇用に努め、地域の特性・環境などにじみのある人員を本事業専用員として確保すること。

なお、配達員は4名以上を原則とし、それぞれ担当地区を設定すること。

③ 管理者の配置

事業を円滑に運営するため、宅配体制及びスケジュール等を含め、業務全体管理や各配達員への指示・調整を担う管理者を置く。

④ 配達員への研修

受注者は配達員に対し、接遇、クレーム対応、個人情報保護等の基本的な研修を行い、市は、子育てに関する行政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、各年度内に1回以上、受注者へ実施する。

⑤ 見守りマニュアルの作成

受注者は市と協議のうえ、本事業の流れ、訪問時の対応、行政へ繋ぐ事例、個人情報保護等の留意点、Q & Aなどを記載したマニュアルを作成する。

⑥ 見守りチェックシートの作成

受注者は市と協議のうえ、配達員が実施する見守り内容について、見守りチェックシートを作成する。本シートにより、配達員全員が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。

⑦ 専用車両の確保

宅配には、本事業名が表示された専用車両を使用すること。使用するロゴデータ等を含め、車両デザインについては市と協議のうえ決定し、デザイン作成及び車両へのラッピングは受注者が担う。

⑧ 配達員ユニフォームの作成

本事業名が表示された専用ユニフォームを作成し、各配達員が業務に際し着用すること。但し、他事業と重複するピンク色を除くこと。

※⑦および⑧については、契約締結後から令和8年4月末まで、準備期間を設けることを可とする。

(2) 対象者受付・管理業務

- ① 郵便、電話、メール等により、支給対象品（以下、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。なお、対象者の利便性を考慮のうえ、各種申請にあたっては、ウェブフォームなどを効果的に活用すること。
- 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時までを原則とする。ただし、市との協議により変更することができる。

(3) 事業案内チラシ及びカタログ等作成業務

- ① 受注者は、対象者に配布する事業案内チラシを作成する。チラシはカラーA4版2ページ以内（両面刷り可）とし、市が指定する期日までに年間必要部数（各年度1,000枚）を市に納品すること。対象者数が推計値より増加し、チラシの追加が必要になった場合は、受注者の負担により速やかに追加納品を行うこと。
- ② 受注者は、対象者に配布する商品のカタログを作成する。カタログはカラーA4版2ページ以内（両面刷り可）とし、市が指定する期日までに年間必要部数（各年度1,000枚）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、受注者の負担により速やかに追加納品を行うこと。
- ③ 受注者は、対象者に配布する市が作成する子育て情報紙を指定する期日までに必要部数を印刷する。印刷はカラーA4版2ページ以内（両面刷り可）とし、対象者数が推計値より増加し、子育て情報紙の追加が必要になった場合は、受注者の負担により速やかに追加印刷を行うこと。

※11種類（11か月分）×対象者数600人=6,600枚/年を想定

(4) 子育て用品宅配業務

① 市から支給決定された対象者リストの提供を受け、対象者と直接、希望商品の注文や宅配日時の調整を電話等により行う。

② 対象者が希望する商品を月1回対象者の自宅に宅配する。原則、誕生月の2か月後から満1歳の誕生日まで最大11回の宅配を行う（商品は「子育て用品企画調達業務」において定めるとおり）。

(例外事項)

- ・ 里帰り出産等の事情により自宅に不在の場合、富田林市内における別住所の申請があれば、申請住所への宅配を行うこととする。
- ・ 申請月が誕生月の翌月となった場合、誕生月の2か月後の宅配が間に合わない場合は、初回宅配時に乳児一人につき2回分の商品を宅配する。

③ 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時までを原則とする。ただし、市との協議により変更することができる。

④ 2回目以降の宅配日時は、直近の宅配時にて、対面できる日を前提として対象者に確認すること。

⑤ 対象者から宅配日時や商品変更の申し出があった場合は、原則、宅配日の1週間前までは対応すること。

⑥ 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行うこと。

⑦ 商品の製造中止や仕様変更等、商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注者の負担で行うこと。

⑧ 宅配時に対象者が不在等の場合は、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。また、可能なかぎり、再宅配の要望にも対応すること。

⑨ 宅配時に、市が用意する子育て情報紙等を、毎月の宅配時にあわせて配布すること。

⑩ 受注者は他の宅配業務や紹介・営業など本業務以外の業務をあわせて行うこととはできない。

(5) 子育て世帯見守り業務

① 宅配先の様子確認

見守りチェックシートに基づき、商品の宅配時に対象者と面談し、子育ての不安の有無や、保護者と乳児の健康状態や養育環境を確認する。

② 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又は研修受講時

に得た知識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り、相談内容に応じて、市の子育て支援サービスや関係部署等を紹介する。

③ 見守り記録の作成

「(7) 実績報告書（チェックシート含む）の作成」を踏まえ、見守りチェックシートの記載事項や相談対応の内容をデータ入力し、対象者ごとの見守り記録を蓄積・管理する。

④ 市への報告

見守り記録のデーター式を市に提供するとともに、宅配時の状況、保護者及び乳児の様子、配達員が感じたこと等について、市の担当及び全配達員の出席により開催する「見守り連絡会議」において、個別案件の詳細について全体共有及び引継ぎを行う。

「見守り連絡会議」については、原則、毎月1回開催する（ただし、双方の協議により変更することがある）。

なお、上記に限らず、緊急を要する場合はその都度市へ報告する。

(6) アンケートの実施及び集計

本業務の効果検証を目的に、全ての対象者に対して、アンケートを実施し、結果の集計及び報告を行う。また、実施にあたっては、アンケート内容や実施時期等の基礎設計に加え、ウェブフォームの活用等、対象者の利便性と高い回収率を得るために実施方法について、市との協議により決定すること。

(7) 実績報告書（チェックシート含む）の作成（子育て用品企画調達業務と共通）

受注者は、本事業に係る宅配記録及び受付簿等必要なデータを整備するものとする。また、宅配実績一覧表を作成のうえ実績報告を毎月末締めでまとめ、原則、翌月5日までに市へ報告すること（ただし、双方の協議により変更することがある）。

実績報告については、次の項目を含むとともに、詳細については市との協議による。

- ①宅配数（宅配完了し受領確認した数）
- ②子育て用品別の単価及び支給個数
- ③宅配結果（手渡し、留守置き、宅配不可等）
- ④乳児の健康状態
- ⑤保護者の健康状態
- ⑥対象世帯の状況（玄関付近や室内の様子、異臭の有無、きょうだいの様子等）
- ⑦相談内容の内訳
- ⑧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）
- ⑨その他宅配時に気になった事項

8. 委託料について

本業務に係る委託料の内訳については、下記「別表1 事業に係る経費等（見守り支援業務）」のとおりとする。

また、委託料は、各会計年度の契約内訳金額を支払限度額とし、年4回で均等割した額を4半期（7月・10月・1月・4月）ごとに支払う。

なお、各年度の実績に応じて、業務体制や業務内容に変更が生じた場合は、双方協議・合意のうえ、契約変更を締結することができる。

別表1 事業に係る経費等（見守り支援業務）

	費用項目	内容
1	運営費	配達員等人件費
2	諸経費	車両代、燃料代、作業費等（データ作成、発注業務、商品仕分け等）
3	印刷製本費	カタログ製作費・印刷代

9. 成果品（子育て用品企画調達業務と共に）

受注者は、毎年度完了後に下記資料をデータ形式で市に納品すること。

- ①事業実績報告（毎月の月間実績報告及び年間実績報告）
 - ②アンケート集計結果（対象者に実施したアンケート調査の集計データ）
- ※①②の提出方法等は市との協議により決定する。

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、富田林市情報公開条例（平成11年条例第24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、受注者が保有する情報について開示請求があった場合は、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、本業務の履行に当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他法令に定めるものの規定を遵守しなければならない。

（3）守秘義務

受注者又は本業務に従事している者（以下「職員等」という。）は、本業務により知り得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にも、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。

11. 苦情等の対応

受注者は、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。

12. 業務の再委託に関する事項

受注者は、業務を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、やむを得ず業務の一部分を委託、又は請け負わせることが生じた場合は、事前協議のうえ、書面により市の承諾を得なければならない。

13. その他

- (1) 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。
- (2) 本仕様書に明記されていない事項であっても、当然必要と認められる本業務に付帯する軽微な業務については、受注者の負担となる。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は内容に疑義が生じた場合は、発注者と受注者の協議により決定する。