

仕様書

1 件名

墨田区ファミリー・アテンダント事業（定期訪問等による見守り）業務委託（単価契約）

2 履行期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

区が指定する場所（コールセンター業務は受託者が用意する場所）

4 対象者

墨田区に住所を有する5か月から11か月までの乳幼児を養育している世帯

5 対象世帯数（訪問件数）

8, 280世帯（月920世帯×9か月）

なお、数値は見込みであり、確約するものではない。

6 業務内容

- (1) 対象世帯の訪問管理
- (2) 訪問による対象乳幼児の養育状況の把握
- (3) 対象者の見守り及び聞き取り、子育て支援サービスの案内、利用勧奨
- (4) 対象者に対する育児支援品の調達及び配付
- (5) コールセンターの設置及び運営
- (6) 訪問予約・管理等を行うシステムの構築

7 業務内容詳細

- (1) 区から提供したデータ（住民基本台帳抽出データ等）を基に、対象者に対して登録申請案内を送付すること。
- (2) 対象者の申請を受けて登録を行い、登録完了の通知を行うこと。
- (3) 登録申請案内を送付後、1か月間登録がない対象者に対して、勧奨通知を1回発送すること。
- (4) 上記（1）及び（3）で使用する封筒は、本業務専用のものとし、差出人欄は「受託者名（墨田区委託事業者）」と明記すること。なお、封筒の作製については区の確認を得た上で行うこと。
- (5) 対象者から紛失等の理由により再送の依頼があった場合は速やかに対応すること。
- (6) 定期的に提供する対象者の変更データに基づき、対象者リストの更新を行い、状

況に即した事業運営を行うこと。

- (7) 訪問日時の予約・変更等の手続きは、対象者がオンラインでできるようにすること。訪問日時は、原則月曜日から金曜日（国民の祝日及び休日、12月29日～1月3日を除く。）までの午前9時から午後6時までとする。ただし、区との協議により変更することができる。
- (8) 見守り支援員は、原則月1回対象者の自宅を訪問して玄関先で対象者と対面し、区と協議のうえ作成した「見守りチェックシート」により見守りや聞き取りを行うとともに、簡単な相談を受け、子育て情報やサービス等の案内を行うこと。また、必要に応じてファミリー・アテンダント事業（伴走型支援）を案内すること。
- (9) 訪問後は訪問結果を記録し、専用システムで区と共有すること。緊急対応が必要と思われるケース等は速やかに区に報告すること。訪問結果は対象者ごとに整理し、一覧表にまとめること。報告内容や関連データへのアクセス権限の設定、文書保管庫の鍵の管理など個人情報の紛失・漏洩防止策を講じること。
- (10) 訪問後、児童1人当たり育児支援品に利用できる3,000円（税込み）の電子クーポンを配付すること。
- (11) 電子クーポンは、転売抑止の仕組みを付加すること。また、対象者が電子クーポンを使用して購入した商品の種類（紙おむつ、粉ミルクなど）を把握できるようにすること。
- (12) 対象児1人につき、訪問回数7回を上限とする。訪問にかかる所要時間は5～10分程度を目安とする。ただし、必要な場合は目安の時間を超過しても訪問対応を行うこと。同じ対象者には、原則として同じ見守り支援員が継続して訪問すること。
- (13) 訪問時に対象者が不在の場合は再調整のうえ再訪問を行うこと。再訪問は原則1回までとし、見守り訪問ができないときは育児支援品（電子クーポン）の配付は行わない。
- (14) 見守り支援員は、心身ともに健康な保育士、看護師、保健師、助産師、幼稚園教諭の有資格者等とし、受託者において資質の向上に必要な研修を行うこと。訪問の際は名刺や名札を携行し、清潔感のある服装・髪型・持ち物で行うこと。また、感染症対策に留意すること。
- (15) 受託者は、区民から問合せを受け付けるコールセンター業務を行う。
 - ア 回線は本事業専用番号を設置し、混み合って繋がらないことがないようにすること。なお、本事業専用番号については、フリーダイヤル等の指定はしない。
 - イ コールセンターの場所は受託者の国内事業所内とし、在宅ワーク等の個人宅や個人事務所での運用は認めないものとする。
 - ウ 開設日時は、原則月曜日から金曜日まで（祝日・年末年始を除く。）の午前9時から午後6時までとする。開設時間外は自動アンサンス等で案内すること。
- (16) 対象者管理、訪問・予約管理、問合せ受付、電子クーポン配付、訪問実績や各種統計などに対応できるシステムを構築すること。訪問予約の勧奨を行うため、一度も予約をしていない対象者や前回訪問からしばらく次回予約をしていない対象者

を抽出できること。各子育て施策などの周知を行うために、月齢等ごとの対象者情報抽出できること。

- (17) 受託者は、年度内に1回以上、保護者にアンケートを実施し、集計結果を区へ報告すること。アンケート内容及び実施時期については区と協議すること。
- (18) 受託者は、契約締結後、速やかに区と打合せを実施し、本業務の履行にあたり、実施体制、スケジュール等を明らかにした「業務計画書」を作成し、区の承認を得ること。FAQは区と受託者が協議の上、作成する。ただし、FAQの著作権は区に帰属する。

8 業務管理体制

- (1) 受託者は、業務を円滑に遂行するため業務全体を把握し、調整できる主任担当者を置くこと。
- (2) 本業務の実務担当者として、担当業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を従事者として配置すること。また、急な欠員や想定を上回る業務量が発生した場合でも対応できる仕組みや体制を整備すること。
- (3) 見守り訪問マニュアルを作成し、区へ提出すること。また、制度や仕様書の変更など必要に応じて適宜見直し、変更した場合は報告すること。
- (4) 受託者は、トラブル等が生じたときは誠意を持って対応すること。苦情については改善策を講じ、受託者において対応・完結する体制を整えるとともに、遅滞なく区へ報告すること。また、事故等が発生した場合は、直ちに区に報告しなければならない。
- (5) 受託者は、従事予定者に対し、事前に本業務に関する知識、個人情報保護、情報セキュリティ等に関する研修を実施するほか、従事後も実務研修やフォローアップ研修を定期的（年度内1回以上）に実施すること。

9 履行の完了

受託者は、毎月の業務完了後、翌月10日までに、契約履行届及び業務報告書（当月分のコールセンター問合せ実績及び対応内容並びに対象者が購入した商品の種類）を区に提出し、区の履行検査を受けるものとする。

区は、履行検査に必要な書類等の追加提出を求めることができるものとする。また、必要と認めるときは実地検査を実施することができ、受託者はこれに協力しなければならない。

検査の結果、改善を要すると認める事項があったときは、区は受託者に対し必要な指導を行うことができる。

10 支払方法

毎月払いとし、上記9による履行検査確認後、適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

区は受託者に対し、業務運営体制に係る固定経費に、育児支援品（電子クーポン）の配付実績件数に応じた単価契約の部分を加えて支払うものとする。

11 個人情報の保護

本業務に基づき収集した個人情報（以下「収集した個人情報」という。）を収集の目的の範囲を超えて利用してはならない。また、収集した個人情報を他の者に提供してはならない。以上に規定するもののほか、個人情報の取扱いは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守しなければならない。

12 その他

- (1) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合や期間内に変更を要する場合、また本仕様書に記載の無い事項については、区と協議の上、決定すること。
- (2) 本仕様書に特段の定めがある場合を除き、本業務の履行に必要となる経費は全て受託者の負担とする。
- (3) 本業務の作成物及びその著作権は区に帰属する。なお、制作にあたり第三者の著作権等に抵触するものについては、受託者の責任と費用をもって適正に処理すること。
- (4) 受託者は、本業務を円滑に遂行するために必要な一切の業務の引継ぎを区に対して行い、履行期間内に完了させること（契約期間終了後も引き続き本業務を履行することとなる場合を除く。）。この際、必ず引継書を作成すること。

13 担当者及び連絡先

墨田区子ども・子育て支援部子育て支援総合センター
子育て事業担当 武藤・稻垣
電話03-3622-1150（直通）