

## 仕 様 書

### 1 件名

港区ファミリー・アテンダント事業（見守り訪問）業務委託

### 2 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

### 3 履行場所

養育者の自宅等

### 4 対象

港区（以下「区」という。）内に住所を有する令和7年4月1日以降に生まれた生後12ヶ月に達する日の前日までの乳児（以下「対象乳児」という。）および対象乳児と同一世帯に属し対象乳児を養育している者（以下「養育者」という。）

### 5 予定対象件数

28,800件（毎月2,400件×12月）

	項目	予定数量
1	申請案内通知等印刷・デザイン作成費	1回
2	業務委託郵便・封入封かん費※	12月
3	業務委託事務局管理運営費	
4	業務委託システム保守費 ※7年度に限り、構築費を含む	
5	業務委託宅配関係費	
6	業務委託コールセンター管理運営費	
7	業務委託商品・作業費	28,800件

※ 申請案内、利用承認、未申請者への再通知等含む。

### 6 業務内容

（1）対象乳児を養育する家庭への訪問管理

- (2) 訪問による対象乳児に係る養育状況の把握
- (3) 養育者への相談支援および子育てに関する事業情報の提供
- (4) 養育者に対するおむつ等育児用品の手配及び支給
- (5) 発注者への訪問時の状況報告

## 7 業務概要

### (1) 通知の発送業務

- ① 区は通知の対象リストを受注者へ提供し、受注者は養育者への申請案内通知を発送する。
- ② 受注者は、区からのリストの提供を受けて、対象乳児・養育者リストを作成する。

### (2) 見守り訪問事業を希望する養育者への対応

- ① 養育者から申込みがあった場合、対象乳児・養育者リストを照合する。
- ② 区が必要と認める研修を受けた者、または支援を行うにあたり必要な知識及び経験を有する者（以下「支援員」という。）による見守り訪問事業及びおむつ等育児用品の配達を行い、養育者と日程を調整のうえ実施する。
- ③ 申し込み状況は、週1回取りまとめて区へ報告する。
- ④ 養育者宛てに、区の利用承認通知を送付する。

### (3) 支援員による見守り訪問業務

- ① 支援員は、満1歳まで月1回程度、0歳児を養育する家庭を訪問し、チェックリストに基づき対象乳児ごとに養育者に聞き取りを行うと共に、おむつ等育児用品を提供する。
- ② 訪問の際は、季節、時間、場所等に応じて、できる限り養育者や対象乳児の負担とならないように配慮すること。
- ③ おむつ等育児用品を提供する際は、支援員は訪問先の養育者と共に育児用品の状態を確認すること。
- ④ 訪問業務は、養育者一人につき12回までとする。
- ⑤ 対象乳児が多胎児の場合は、原則同日に実施する。
- ⑥ 訪問時には、必要に応じて子ども家庭支援センターが実施する港区ファミリー・アテンダント事業（伴走型支援）を紹介し、利用の案内をすること。

### (4) おむつ等育児用品の手配・支給

おむつ等育児用品は、区と協議のうえ選定した商品の内、1度の訪問につき対象乳児1人あたり3,000円（税抜）相当の商品を手配し、養育者からの申し込みにより提供する。なお、育児用品の手配については、少なくとも1商品以上を区内の中小企業（小売業、卸業含む）から調達するものとする。

### (5) 訪問開始時期

訪問開始は(13)に記載の体制構築期間を考慮し、令和7年7月から開始すること。ただし、令和7年4月から6月に生まれた同一世帯に属し対象乳児を養育して

いる者については、訪問開始時期の関係で 12 回の訪問を受けられない事情を考慮し、令和 7 年度に限り、訪問開始時期前の期間の中で本来、訪問対象となる月数分を生後 12 か月以降に加算して最大 12 回の訪問を可能とすること。

#### (6) 訪問日時

週 6 日（原則月曜日から土曜日。ただし国民の祝日に関する法律（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 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。

#### (7) 訪問日時の再調整

訪問時に養育者が不在の場合は、調整のうえ再訪問を行う。ただし、再訪問は原則 1 回までとし、見守り訪問が実施できない場合は、当該月の育児用品の支給は実施しない。また、置き配達を実施しないこと。

#### (8) 未申請者への勧奨の実施

- ① 申請案内通知を発送済みの養育者から申請が無い場合、養育者に対し再度申請案内通知を発送する。
- ② 登録済みの養育者から見守り訪問。育児用品の申請が無い場合は、養育者に対し、メール等により勧奨を実施する。

#### (9) 見守り訪問事業の区への報告

訪問時の状況、支援員が聞き取り経験した事について専用システム等で区と共有する。緊急対応ケース等、区の対応が必要と推測される場合は速やかに電話・メール等にて区に報告すること。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）を実施する子ども家庭支援センターとも情報共有ができる体制を構築すること。

#### (10) 支援員への研修

受注者は支援員に対し、接遇、苦情対応、個人情報保護・区の作成するサポート情報等の基本的な研修を実施すること。また、支援員は、保育士、看護師等の有資格者から研修を受講し、一定の対応ができるようにするとともに、必要に応じて、区が実施する研修を受講すること。

#### (11) 見守り訪問業務マニュアルの作成

受注者は区と協議のうえ、見守り訪問業務マニュアルを作成する。

#### (12) 見守りチェックリストの作成

受注者は区と協議のうえ、支援員が実施する見守り訪問の内容について、見守りチェックリストを作成する。支援員全員が本リストを使用することで見守り訪問の質の平準化を図り、同じ視点を持って見守り訪問ができる体制とすること。

#### (13) 受付・お問合せ対応業務

- ① 申請受付、専用アプリ、郵便、メール等により、支給対象品の注文、注文の変更、訪問日時の変更、訪問先の変更（区内転居の場合に限る）、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。本体制（システム等の構築も含む）の構築期間は令和 7 年 6 月までとし、7 月からの訪問業務

が開始できるようにすること。

- ② 養育者からの問い合わせに対し対応するコールセンターを開設する。問い合わせ対応は週6日（。原則月曜日から土曜日。ただし国民の祝日に関する法律（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。

(14) 事業案内チラシ作成業務

受注者は本事業に関する案内チラシを区と協議の上作成、印刷し、区へ納品する。納品期限は令和7年4月末までとする。

(15) アンケートの実施及び集計

年に1回以上、養育者にアンケートを実施し、結果の集計を行う。アンケート内容、実施時期については、区と協議すること。

(16) 実施報告書の作成

受注者は、本事業に係る見守り訪問記録及び子育て家庭の見守り業務に関する受付簿等必要な書類を整備するものとする。また、対象乳児ごとに毎月末締めで集計を行い、以下の見守り訪問実績一覧表を作成の上、実績報告をまとめ、翌月10日（当日が区閉庁日の場合は、直近の開庁日）までに区へ報告すること。

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

- ① 見守り訪問数
- ② 支給対象品別の支給回数、支給回数順
- ③ 配達方法（手渡し、配達不可等）
- ④ 育児用品の配布物の内容
- ⑤ 乳児の健康状態
- ⑥ 養育者の健康状態
- ⑦ 相談内容の内訳
- ⑧ 関係機関への連絡の有無、連絡有の場合の連絡先
- ⑨ 見守りチェックリストの集計
- ⑩ その他、訪問時に気になった事項
- ⑪ 年度末に見守り回数の利用率

8 支払方法

契約代金は、業務の履行を確認した後、受注者からの請求に基づき、各月で支払うこととする。ただし、申請案内通知等印刷・デザイン費については、4月請求時に支払うものとする。

9 印刷物・ポータルサイトの著作

成果物の著作権及び著作権は区に帰属するものとし、業務目的で二次利用できる

ものとする。また、成果物は区が必要に応じ随時複製できるものとする。本事業実施にあたり、第三者の著作権等その他の権利に抵触するものについては、受注者の責任と費用をもって処理する。

## 10 事故への対応等

- (1) 受注者は、見守り支援員や養育者等との間に紛争が生じた時又は事故があった時は、直ちに警察・消防への通報等適切な措置を講ずるとともに、発注者にその詳細を報告すること。
- (2) 個人情報漏洩の疑いが生じた時は、直ちに発注者へ経緯・漏洩の恐れがある対象者の詳細・状況等を報告し、その後も適宜状況報告をすること。
- (3) その他不測の事態が生じた時は、発注者に速やかに報告を行うこと。

## 11 受注者の責務等

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (6) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (7) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」(平成9年港区条例第42号)第9条に規定する港タバコルールを順守すること。
- (8) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (9) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

## 12 権利義務の譲渡等の制限

受注者は、この契約によって生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。

## 13 緊急事態発生時の対応

受注者は非常災害その他事故により受託事業の実施が困難になった場合やその恐れがある場合、直ちに発注者に報告すること。

#### 14 個人情報の保護

- (1) 受注者は、個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守し、本業務を遂行する上で知り得た秘密を他に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。
- (2) 事業で使用するパソコンには、最新のウイルス検知ソフト及びファイアウォールを導入すること。私用パソコンの使用は禁止する。
- (3) 発注者が受注者に対し、個人情報の管理状況について報告を求められた場合は、速やかに書面で報告すること。
- (4) 帳票類及び外部記録媒体に記録されたものを含む個人情報の取り扱いについて、次の事項を遵守すること。
  - ① 本契約での取り扱いを認められた個人情報以外の個人情報の収集及び保管をしないこと。
  - ② 本契約を履行する場所以外での個人情報の保管及び利用しないこと
  - ③ 個人情報を含む通知等を発送する場合は、送付先に誤りがないか複数人で確認すること
  - ④ 本契約により取得または収集した個人情報は、専用ケース等に入れて施錠した上で持運び、收受及び運搬状況を記録すること
  - ⑤ 本契約により取得または収集した個人情報は、業務終了後または当該個人情報が不要となった場合、区へ報告し、区からの指示に基づき処理を行うこと。
- (5) 本件業務の受注者の資格要件  
別に定めるもののほか、本業務の受注者は、履行期間中継続して次の資格等を有していなければならない。
  - ① ISO27001
  - ② プライバシーマーク又は同等の認証機関が定める資格
- (6) 受注者は、業務の遂行に際して、「港区情報安全対策指針」等を遵守しなければならないものとする。また、受注者は当該業務に従事するものに条例等を遵守させるための秘密保持契約を締結する等必要な処置を講ずること。

#### 15 環境により良い自動車利用について

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
  - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
  - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録

可能な自動車利用に努めること。

- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）の総称を指す。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを利用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成29年3月16日付改正28環境規第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

## 16 その他特記事項

- (1) 発注者及び受注者は、本業務を主に担当する者を定め、氏名等必要事項の通知を相互に求めることができ、担当者を変更したときは速やかに通知するものとする。なお、発注者は受注者の担当者のうち、本業務履行に著しく不相当と認める者については、受注者に対し交代等必要な措置を求めることができるものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項、又は疑義を生じたときは、発注者と受注者が協議の上定めるものとする。

## 17 担当

東京都港区三田一丁目4番10号  
港区みなと保健所健康推進課地域保健係  
電話 03-6400-0084 FAX 03-3455-4539