

業務内容説明書（予定仕様書）

1 件 名

利用者支援事業ひろば型中間支援センター事業運営委託

2 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

3 履行場所

受託者が運営し、区から補助を受け1年以上の運営実績があるおでかけひろば内又は相談事業を行うための相談場所と事務室が設置された施設。

4 関係法令

本事業は、世田谷区利用者支援事業実施要綱及び、子ども・子育て支援法第59条第1項第1号の規定に基づく利用者支援事業を行うものであり、事業の実施にあたっては、令和6年3月30日こ成環第132号、こ支虐第141号、5文科初第2595号「利用者支援事業ガイドライン」に準拠すること。

また、受託者はその他関係法令を遵守すること。

5 対象者

- ・世田谷区に住所を有する妊婦とその家族
- ・子ども及び子ども（主に乳幼児）を持つ保護者
- ・世田谷区内で子育てを予定している者
- ・利用者支援事業ひろば型基本事業受託者
- ・区が認める子育て支援団体 等

6 準備期間

令和7年3月31日までの間に子育て支援情報の収集やひろば型基本事業受託者における研修を受講する等、必要な準備を行うこと。

7 実施日及び実施時間

(1) 実施日

- ① 年末年始（12月29日～1月3日）・祝日を除き、週5日以上とする。
- ② 夏季休業として、5日間（土曜日、日曜日を除く）を上限として8月の間に取得することを認める。ただし、1ヶ月前までに区へ申請し、承諾を得ること。
- ③ 年末年始の休業として、連続する5日間（土曜日、日曜日、12月29日～1月3日を除く）を上限として取得することを認める。ただし、1ヶ月前までに区へ申請し、承諾を得ること。
- ④ 別途区が認める場合は、必要な時間の臨時休業を可とする。

(2) 実施時間

- ① 1日7時間以上とし、午前10時から午後3時までは必ず実施すること。

- ② 休業日を除き、実施時間中は本事業を利用する者（以下「事業利用者」という。）から連絡がとれる本事業の専用の電話及び電子メールアドレス（ユーザー名@より左側部分）は「shien」とすること。）を設定すること。

(3) その他

上記（1）及び（2）の規定にかかわらず、会議等の開催もしくは参加の際は、適宜その必要な時間について対応すること。

8 業務体制

業務体制は、次のとおりとすること。ただし、やむを得ない事情により、区が適当と認める場合は、あらかじめ区に申し出ることにより臨時に変更することができるものとする。

(1) 業務責任者の設置

区に対して、事業の責任を担う。

(2) 個人情報管理責任者の設置

守秘義務の遵守及び適切な情報管理の責任を担う。

(3) 世田谷区地域子育て支援コーディネーター（専任スタッフ）

専任スタッフとして、相談支援、情報の集約・提供、関係機関等との連携を担う。資格要件は、以下のいずれかに該当する者とする。

- ・ 医療・教育・保育施設や地域の子育て支援事業等に従事することができる資格を有している者
- ・ 区が主催する研修又は区が相当と認める研修を修了した者
- ・ 育児・保育に関する相談指導等について相当の知識・経験を有する者であって、地域の子育て事情と社会資源に精通した者として区が認めた者

(4) 事務員

実績管理や経理等を担う。ただし、必要に応じて配置することを認めるが、専任スタッフには含めない。

(5) 専任スタッフの配置要件

年間を通じて専任スタッフを2名以上配置且つ、履行場所に専任スタッフを1名以上配置し、実施時間中は常時必ず専任スタッフで対応するとともに、いつでも相談に対応できる体制をとること。

なお、配置人数は、本事業の勤務中に他の事業に従事しない者であって、休憩時間を除き、月124時間以上の従事時間をもって実働人員数1名とする。

(6) 人材育成

- ① 本事業は、常に最新の知識や技能を身につけておく必要があるため、従事する者に対し、資質の向上を図る内部研修を行うこと。また、外部研修・セミナー等に参加できる体制をつくること。
- ② 必要に応じて、従事する者が専門機関や専門職によるスーパービジョンやコンサルテーション、アドバイスを受ける体制を整えること。

(7) その他

従事者名簿と履歴書（子ども・子育て支援や相談業務に関する経歴及び資格のわかる書類）及び有資格者の資格を明らかにする書類の写しを区に事前に提出し、承認を得ること。また、採用や退職等により、名簿の記載内容に変更が生じる場合は、その都度提出す

ること。

9 業務内容

(1) 利用者支援事業業務

「利用者支援事業ひろば型基本事業」の事務局として、ひろば型基本事業受託者をマネジメントするほか、区内全域を対象に、子育て家庭への相談支援及び関係機関との連絡調整等を実施すること。また、状況に応じて、各地域に設置するひろば型基本事業受託者へ繋げること。

具体的な業務内容は以下のとおりとする。

① 事務局業務

ア 利用者支援事業の質の平準化及び向上

- ・ひろば型基本事業受託者との合同ミーティングを月に1回程度実施すること。ミーティングは、全スタッフが本事業の課題等について共通認識を深めることを目的とし、内容は区及びひろば型基本事業受託者と協議の上、決定すること。
- ・「世田谷区地域子育て支援コーディネーターガイドライン（仮）」を作成し、その内容をひろば型基本事業受託者に周知すること。また、ガイドラインの内容は区及びひろば型基本事業受託者と協議の上、作成すること。

イ 地域子育て支援コーディネーターの人材育成

- ・ひろば型基本事業受託者を対象とした研修を年2回以上実施すること。主催は中間支援センターとし、研修実施に関わる一切の業務（企画・講師選定・会場確保・資料作成準備等）を行うこと。
- ・研修の企画、実施にあたっては、ひろば型基本事業受託者からの意見を反映させるとともに、事前に区へ実施内容を報告すること。

ウ ひろば型基本事業受託者のフォロー及びバックアップ

- ・ひろば型基本事業受託者からの相談に応じ、また支援すること。
- ・ひろば型基本事業の受託者が変更になった場合等、円滑な事業運営が行えるよう、当該受託事業者のフォローを行うこと。
- ・各地域の特色や課題、運営上の課題等を把握し、ひろば型基本事業受託者が円滑かつ効果的に事業運営ができるよう環境を整えること。
- ・相談記録や個人情報等の管理業務について、各地域のひろば型基本事業受託者が共通したシステムを使い管理できるようにすること。システムの構築・運用にあたっては、中間支援センターが中心となり進めること。

エ ひろば型基本事業受託者の紹介

- ・事業利用者に対し、必要に応じてひろば型基本事業受託者を紹介すること。

オ 情報の集約・提供

- ・区内全域を対象とした子育て支援情報を集約すること。
- ・必要に応じてひろば型基本事業受託者等に提供し、利用者支援事業のサービス向上に努めること。

② 利用者支援

ア 相談

- ・事業利用者の個別ニーズを把握し、当事者の目線に立った、寄り添い型の相談支

援を行うこと。

- ・相談に対し、フォーマルな事業だけではなくインフォーマルな情報も含め、事業利用者のニーズにふさわしい支援の在り方を検討すること。
- ・相談内容に応じて、事業利用者を適切な専門機関等につなぐこと。また、家庭状況に応じて、継続的に見守ること。
- ・事業の時間内にいつでも相談に応じられるようにすること。また、プライバシーを保ち、相談ができる場を確保できること。
- ・事業利用者の参加が見込まれる場に定期的に訪問し、本事業の広報・啓発や参加者の相談に応じるなど、アウトリーチ型支援を実施すること。

<例>

産前産後のセルフケア講座・両親学級・区内のおでかけひろば・児童館・子育て施設 等

- ・常時、多言語に対応すること。

イ 情報の収集及び提供

- ・相談に対し、必要な情報を提供するため、日常的に、区のフォーマルな情報や近隣自治体の情報、地域のインフォーマルな情報を含め、地域の子育て支援に関わる社会資源について必要な情報を収集し整理しておくこと。

<例>

* おでかけひろば、子育てステーション、児童館等の子育て支援施設

* 教育・保育施設（認定こども園、幼稚園、保育所）

* 地域型保育事業（小規模保育、家庭的保育、居宅訪問型保育、事業所内保育）

* 地域子ども・子育て支援事業（地域子育て支援拠点事業、一時預かり、放課後児童クラブ等） 等

- ・地域の医療機関や関係機関について、情報を収集し整理しておくこと。

<例>

* 小児科、産婦人科等の医療機関

* 保健機関、福祉機関

* 児童・民生委員（主任児童委員含む）

* 母子・父子支援機関 等

- ・受託地域や近隣地域にあるインフォーマルな情報についても幅広く収集し、整理しておくこと。

<例>

* 地域の子育て支援団体等の情報

* 子育てサークル 等

- ・収集及び整理した情報の提供方法は、相談時に提示することを基本としつつ、チラシ等を作成するなど、事業利用者が利用しやすいよう、工夫すること。

ウ 助言・利用支援

- ・相談に対し、情報提供のほか必要に応じて以下の支援を行い、事業利用者が適切な窓口や専門機関、子育て支援事業等を円滑に利用できるようにすること。
 - * 施設や事業等の利用にあたって必要となる適切な行政窓口の紹介

- * 事業利用者の状況に応じた子育て支援施設や事業等の提示
- * 適切な専門機関や子育て支援団体等への仲介
- ・施設や事業等の利用、利用する施設や事業等の選択については、事業利用者の「自己決定の尊重の原則」に則り、受託者が選択・判断を行わない、また選択・判断を迫ることがないよう十分留意すること。
- ・必要に応じて、行政窓口等への同行や手続き申請の支援を行うこと。

エ 相談等の記録

- ・事業利用者の了解を得た上で記録を作成し、ニーズに応じた継続した相談・支援を実施すること。
 - <相談記録に関する項目>
 - 相談を受けた日時、相談を受けた家庭に関する情報や子育て状況、相談内容、家庭の意向・希望、支援の方向性 等
 - <支援記録に関する項目>
 - 事例の経過、所感 等

③ 地域連携

ア 関係機関等との連絡・調整、連携、協働の体制づくり

- ・適切な情報の提供や利用支援を行うため、日常的に、フォーマルな機関だけではなく、地域のインフォーマルな機関も含め、地域で子育て支援に関わる様々な関係機関等と連絡・調整を行い、連携・協働の体制づくりを行うこと。
- ・子育て支援に関する新たなネットワークの構築のほか、既存のネットワークと連携を図り、複数のネットワークの橋渡しを担うこと。
- ・事業利用者を適切な専門機関につなぐため、普段より、関係機関等と緊密な連携を図り、協力体制を築くこと。

<主な連携先>

- おでかけひろば、子育てステーション、児童館、各総合支所健康づくり課、子ども家庭支援センター、区関係各課、児童相談所、医療機関、療育機関、教育委員会、学校、警察、地域の保健・医療・福祉関係機関、団体 等
- ・各総合支所健康づくり課（母子保健コーディネーター）、子ども家庭支援課（子育て応援相談員）、利用者支援事業受託者（地域子育て支援コーディネーター）で構成されるネウボラ・チームの一員として、適宜意見交換や連携に努めること。

イ 地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、社会資源の開発等

- ・事業利用者の個別ニーズに応えるため、既存する地域資源の育成や、新たな社会資源の開発を行うこと。
- ・社会資源の開発にあたっては、当事者や関係機関等と課題の発見・共有を行った上で取り組むこと。
- ・特に児童館及び地区社会福祉協議会との連携を深めて実施すること。

④ 広報

- ア ポスター、チラシ、カード等の普及啓発グッズを製作し、積極的な広報・啓発活動に努めること。
- イ 区から普及啓発グッズの納品指示があった場合、期日までに指定部数を納品する

こと。

(2) 世田谷区産前・産後訪問支援事業業務

世田谷区産前・産後訪問支援事業実施に伴い、事業利用者と訪問支援事業者のマッチングを行うほか、必要に応じて事業利用者を地域資源及び各地域のひろば型基本事業受託者につなげること。

① マッチングサポート

- ・子ども家庭課より訪問支援事業利用者の情報が連携されたとき、速やかに当該家庭に連絡し、訪問日時や支援内容の聞き取りを行うこと。
- ・訪問支援事業者一覧から当該家庭の希望に沿った訪問支援事業者を選定し、マッチング結果を当該家庭及び子ども家庭課へ報告すること。
- ・当該家庭及び訪問支援事業者等より聞き取った内容等については、必要に応じて各総合支所健康づくり課と情報共有を図ること。

② 訪問支援事業利用者のフォロー

- ・マッチングにあたって把握した家庭の状況から、他の支援が必要であると考えられる場合には、必要に応じて地域のひろば型基本事業受託者につなぐなどの連携を図るほか、情報提供等を行うなど、当該家庭を地域資源につなげること。

(3) その他

- ① 事業利用者との間で情報や相談等を電話又はメールでやり取りする場合は、原則的に本事業専用の電話及びメールアドレスを使用するものとし、事業利用者の電話番号及びメールアドレス等の個人情報については適切に保護管理すること。
- ② 事業利用者や関係機関等とのやり取りの中で、相手方の理解を得たうえで、必要に応じてオンラインでの対応を行うこと。また、そのための機材の整備等を行うこと。
- ③ その他事業を円滑にするための必要な諸業務を行うこと。

10 安全管理等

- (1) 本契約における事業利用者が安全に利用できるよう十分配慮をすること。
- (2) 事故防止・事故対応、相談・苦情対応の仕組みを整備するなど、安定した質の高いサービスを行うこと。
- (3) 施設内の物品の維持管理及び清掃、美化を行うとともに、火気について十分注意すること。
- (4) 本契約における事業に従事する者の質の向上及び本契約における事業の遂行上の安全性を確保するため、計画的な研修を実施すること。
- (5) 事業利用者にけがや事故等が発生した場合には、速やかに区に連絡の上、対応を協議の上で処理すること。なお、急を要する場合は警察、消防等への連絡を優先すること。
- (6) 本契約における事業に関し、受託者の責めに帰すべき事由により発生した事故等により生じた損害については、責任を持って賠償しなければならない。
- (7) 事故及び危険事例（これを「ヒヤリ・ハット事例」という。）並びに区に報告すべき苦情（例：受託者において対応することが困難な苦情、本事業の運営上の課題となることが想定される苦情等）が発生した場合は、別紙2「ヒヤリ・ハット記録簿／事故報告書」または別紙3「子どもサービス苦情報告書」を速やかに区に提出すること。

11 その他履行内容

(1) 経理の方法

受領した委託料について適正な経理を行うとともに、委託料の経理状況を明らかにした帳簿等を備え、委託期間終了後5年間保管しておかなければならない。

(2) 備品及び郵券、情報機器の持ち出し管理

備品、郵券について、台帳や管理簿により購入状況等を明らかにするとともに、適正な管理を行うこと。

また、パソコンや携帯電話等を屋外に持ち出す場合、持ち出し機器管理簿を作成し、情報機器の持ち出し、返却状況を記入すること。

(3) 年間事業計画書及び年間事業報告書の提出

業務の実施にあたっては、本件契約後速やかに年間事業計画書を提出すること。

年間事業計画書には、具体的な活動予定や現在の課題等を設定したうえで、取組み計画を具体的に記載すること。

また、下記(4)に定める第4四半期の業務報告時に、年間事業計画を振り返り、年間事業報告書として提出すること。

(4) 業務報告

区に対して、四半期ごとに業務報告を行うこと。報告期限は四半期終了ごとの翌月10日(10日が閉庁日の場合はその直後の開庁日)とする。なお、第4四半期の報告については、履行期間の末日までに提出すること。

(5) 完了届

四半期の業務を完了するごとに、直ちに完了届を提出すること。

12 支払方法

検査合格後、請求に基づき四半期ごとに支払う。(年4回)

13 利用の制限

事業利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、必要に応じて本契約における事業の利用を制限すること。

(1) 施設管理上支障がある場合

(2) 感染症等の疾病を有する場合

(3) その他、利用を不相当と認める場合

14 実施状況の調査等

(1) 区は、受託者に対し、11(3)及び(4)に規定する報告のほか、必要に応じて委託業務の実施状況について説明若しくは報告を求めることができる。また、区が必要と認めるときは、帳簿その他の関係書類を閲覧し、調査することができる。

(2) 報告の聴取又は調査の結果、改善すべき事項があるときは、区は、受託者に対し、履行状況の改善等、必要な対応を求めることができる。

15 損害の賠償

本契約における事業の履行にあたり、受託者の責めに帰すべき事由により、区に対して損

害を与えたときは、受託者は責任を持って賠償すること。

16 消費税の取扱い

本事業は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業にあたり、消費税法第6条第1項（別表第一 第七項ロ 該当）により非課税となる。

17 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

受託者は、本業務の実施にあたり「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、区が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に準じた取扱いをすること。

なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ（<https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/fukushi/002/015/d00137262.html>）を参照すること。

区に報告すべき相談が発生した場合は、別紙4「障害者差別に関する相談報告書」の書式による報告書を区に報告すること。

18 その他

- (1) 委託業務に関連する研修等にスタッフを積極的に参加させ、質の向上に努めること。
- (2) 当該業務に関係する職員が視察する際には、対応をすること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項は、区と受託者の協議により決定する。
- (4) 本契約の履行にあたっては、別紙1「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

19 担 当 子ども・若者部子ども家庭課 電話03-5432-2569