

豊中市ファミリー・サポート・センター事業運営業務委託仕様書

1. 委託業務名

豊中市ファミリー・サポート・センター事業運営業務

2. 事業の目的

本事業は、豊中市内において育児の援助を受けたい者（以下「依頼会員」という。）と育児の援助を行いたい者（以下「援助会員」という。）が会員として登録し、子育ての相互援助活動を実施することで、安心して子育てができる環境を整備するとともに、地域における子育て支援機能の充実及び仕事と家庭の両立を支援し、子育てしやすい地域社会の形成に資することを目的とする。

3 契約期間

契約期間等は下記のとおりとする。

契約期間：契約締結日から令和 12 年(2030 年)3 月 31 日まで

履行期間：令和 9 年(2027 年)4 月 1 日から令和 12 年(2030 年)3 月 31 日まで

契約形態：委託契約

なお、契約締結日から令和 9 年(2027 年)3 月 31 日までに業務の運営に向けた業務準備および引継ぎを行うものとする。業務準備および引継ぎ期間中における経費は受託者の負担とする。

4. 委託業務の概要

（1）委託業務概要

豊中市ファミリー・サポート・センターを運営し、会員組織の管理及び相互援助活動の調整を行うとともに、会員募集、講習会、交流会、広報活動等を実施すること。

（2）利用対象者

本事業の利用対象者は「豊中市ファミリー・サポート・センター事業実施要綱」に定める依頼会員及び援助会員とする。

5. 委託業務内容

（1）センター運営業務

ア センター運営

受託者は、「豊中市ファミリー・サポート・センター事業実施要綱」に基づき、市と協議のうえ相互援助活動等の実施に必要な事項を規定したファミリー・サポート・センター会則を制定し、これに基づいてセンターを運営する。

イ 開設日及び開設時間

豊中市内にセンターを開設し、センターの開設日は、祝日及び年末年始（12 月 29 日か

ら1月3日まで)を除く月曜日から金曜日までとする。開設時間は午前9時から午後5時までとする。

ウ 運営体制

受託者は、本業務を適切に実施するため、業務全体の進行管理、職員指導及び市との連絡調整を行う統括責任者1名と、次に定める業務を行うアドバイザーを2名以上配置し、開設時間中は常時相談等に対応できる体制を整えること。

- (1) センターの業務内容の周知及び啓発
- (2) 会員の募集及び登録
- (3) 会員の統括
- (4) 会員の相互援助活動の調整
- (5) 会員に対する講習会の実施、会員の交流会の開催に係る事務
- (6) 他のファミリー・サポート・センター等との連絡調整
- (7) 会員間のトラブルへの助言
- (8) センターの経理事務等の業務運営

アドバイザーは、子育て支援、児童福祉、保育、地域福祉又はこれらに類する分野において実務経験を有する者を配置するよう努めること。

エ 職員研修

アドバイザー等の従事者へ次の研修を実施すること。

- ・人権研修
- ・個人情報保護研修
- ・事故防止研修
- ・その他必要な研修

(2) 会員組織運営業務

ア 会員募集

年間を通じて、ホームページ、広報誌、チラシその他効果的な媒体を活用し、依頼会員及び援助会員の募集を行うこと。

特に援助会員の確保を重点課題として取り組み、地域ごとの会員数及び活動状況を分析したうえで、援助会員が不足する地域への重点的な募集活動を行うこと。また、援助会員の高齢化や退会状況を踏まえ、新たな担い手の確保に向けた取組みを実施すること。

イ 入会に必要な説明会等の実施

受託者は、依頼会員及び援助会員の登録を希望する者を対象として、事業の趣旨、利用方法、安全な活動の実施その他会員として必要な事項について理解を深めるための説明会等を月1回以上実施すること。

また、会員の確保に向け、センター開設時間外や市内各地域への出張説明会等、多様な参加機会を設けること。

ウ 会員管理

会員情報を適切に管理するとともに、活動実績等を踏まえ、長期間活動実績のない会員に対し、登録継続の意思確認を行うなど、会員情報の適正な会員管理に努めること。

受託者は、会員登録時において、会員活動に適さない行為歴の有無等について確認を行うとともに、登録後においても適宜状況把握に努めること。また、虐待、不適切な保育その他会員として不適当と認められる行為が確認された場合は、市と協議のうえ必要な措置を講じること。

（３）援助活動支援業務

ア マッチング業務及びマッチング件数向上に向けた施策

依頼会員及び援助会員双方の意向を十分に把握し、円滑なマッチングに努めること。

依頼件数、成立件数、不成立件数及び不成立理由を把握・分析し、成立率向上に向けた改善策を講じること。

イ 利用相談対応

利用希望者からの相談及び問い合わせへの対応を行うこと。

ウ 活動支援

活動前後の連絡調整、活動報告確認、利用者フォローを行うこと。

エ 苦情・トラブル対応

利用希望者及び会員からの苦情、意見及び要望等を受け付ける体制を整備すること。

苦情又はトラブルが発生した場合は、迅速かつ適切に対応するとともに、その内容及び対応経過を記録すること。

重大な苦情又はトラブルについては速やかに市へ報告するものとし、その他の苦情等についても市の求めに応じて報告すること。また、苦情等の発生状況を分析し、再発防止及びサービスの質の向上に努めること。

（４）援助会員に対する講習及び研修

ア 必須講習

A E D（自動体外式除細動器）の使用方法や心肺蘇生等の実習を含んだ緊急救命講習及び事故防止に関する講習（安全チェックリストの活用やヒヤリ・ハット事例の検証等を内容とするもの）及び虐待防止に関する講習について、援助会員全員に対して実施すること。ただし、他の研修等で同内容を受講済みの者で、市町村が適当と認める場合はこの限りでない。

イ 養成講習

預かり中のこどもの安全対策等のため、参考として次に示す項目、時間を満たした講習を実施し、これを修了した援助会員が活動を行うよう努めること。

講習時間は24時間を目安とし、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）の実施について（実施要綱）（令和6年3月30日）で示す講習カリキュラムを参考に実施すること。

ウ フォローアップ

既存会員を対象に、アに示す必須講習について、少なくとも5年に1回の受講を義務づけるほか、必要に応じた研修を企画・実施し、援助活動の質の向上を図ること。

また、会員の活動継続及び活動機会の拡大を図るため、情報提供その他必要な支援を行うとともに、登録後長期間活動実績のない会員に対して活動参加を促す取組みに努めること。

(5) 交流事業

会員同士の交流促進及び活動の充実を目的として、交流会又は事例発表会を年間2回以上実施すること。

(6) 関係機関との連携

受託者は、援助活動又は相談対応を通じて支援を必要とする家庭、虐待その他こどもの安全に関わる事案を把握した場合は、個人情報保護に十分配慮したうえで、市及び関係機関との連携に協力すること。

(7) 広報業務

ア 広報活動

次の方法等により年間を通じた広報活動を行うこと。

- ・ ホームページ
- ・ SNS
- ・ チラシ
- ・ 会報誌
- ・ 地域説明会

イ 活動事例の発信

レスパイト利用等を含む活動事例を積極的に発信し、多様な利用方法の周知を図ること。

(8) 安全管理及び事故対応

ア 安全管理

こどものアレルギー情報等を適切に把握し、安全な活動実施に努めること。

事故防止、感染症対策、災害対応及び個人情報保護に関するマニュアルを整備し、会員へ周知すること。

虐待防止、こどもの権利擁護及び性被害防止の観点から、会員に対する周知、研修その他必要な取組みを実施すること。

イ 事故対応

受託者は予め、支援実施中に事故が発生した場合に備えて必要な措置及び実施方法につ

いてのマニュアルを作成し、事故等が発生した場合は、軽微なものであっても速やかに市へ報告するとともに、再発防止策を講じること。また、相互援助活動中の事故に備え、会員をファミリー・サポート・センター補償保険に一括して加入させるものとする。なお、保険料は受託者が負担するものとする。

（９）活動分析・業務改善提案及び業務報告

受託者は、事業運営状況の把握及び事業の質の向上を図るため、毎年度、次に掲げる事項について分析を行うこと。

- ・会員数（依頼会員、援助会員、両方会員、新規登録会員）
- ・活動件数
- ・地域別の利用状況及び会員状況
- ・マッチング（依頼件数、成立件数、不成立件数及びその理由）
- ・講習会・研修会の実施状況及び参加状況
- ・苦情及び事故の発生状況
- ・会員満足度
- ・その他市が必要と認める事項

受託者は、前項の分析結果を踏まえ、事業課題の整理及び改善方策の検討を行い、業務改善に関する提案を作成するとともに、市へ報告すること。

また、受託者は、業務実績、分析結果、事業課題及び改善方策について市と協議する場を年１回以上設け、市からの意見及び助言を踏まえながら業務改善及び事業の質の向上に努めること。

（１０）ICT 活用

受託者は、会員の利便性向上及び業務効率化を図るため、ICT を活用した会員管理、マッチング支援、オンラインによる講習会及び研修会の実施、電子申請、ホームページ及びSNS 等による情報発信、動画その他のデジタルコンテンツを活用した情報提供等に積極的に取り組むこと。

（１１）業務計画及び報告書の提出

ア 年度別業務計画書

前項（１）から（１０）までに係る業務計画書を作成し、前年度末までに提出すること。

イ 年次業務報告書

毎年度の業務完了後、次に掲げる事項を含む年次業務報告書を作成し、翌年度の４月末日までに提出すること。

- ・年間業務実績
- ・活動分析結果

- ・業務改善提案
- ・収支報告書
- ・その他市が必要と認める事項

6. 個人情報の保護

本業務によって知り得た個人情報の取扱いについては、個人情報の管理に十分注意し、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び豊中市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年豊中市条例第 44 号）を遵守し、個人情報保護のために必要な措置を講じること。

7. 契約終了時の業務の引継ぎ

受託者は本契約終了時（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）、本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者が円滑に業務を行えるよう十分な引継ぎを行うこと。その際、市及び次期受託者からの資料等の請求は、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると市が認めた場合を除き、すべて応じるものとする。

また、契約終了時に受託者が業務上必要な処理等で途中にあるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

8. 委託費の執行管理

（1）財産管理

受託者は、本業務において購入単価が 1 件 10 万円以上（消費税込み）の物品（以下「備品」という。）を委託費により購入しようとするときは、事前に市へ申し出を行い、市の承認を受けた後に購入すること。また、委託費により購入した備品は、台帳を作成し、適切に管理すること。

なお、委託費により購入した備品の所有権は市に帰属するものとし、本契約終了時に市の指定する者に引き継ぐこと。

（2）会計書類の整備及び保管

受託者は、本業務に係る歳入及び歳出の状況を確認できる帳簿その他関係書類を整備し、本業務の履行が終了した年度の翌年度から起算して 5 年間保管すること。

なお、受託者は市から求めがあった場合、当該書類を市に提出しなければならない。

9. その他

本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議のうえ決定する。