

江戸川区子育ておむつ定期便事業に係る業務委託仕様書

1 件名

江戸川区子育ておむつ定期便事業に係る業務委託仕様書

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※ ただし、契約は予算成立を条件として単年ごとに締結するものとし、年度ごとに業務評価を行い、一定の評価を得た場合は、契約年度を含め概ね5年間について、随意契約（単年度）を行うことがある。

3 目的

虐待等のリスクが最も高いといわれる0歳児を養育する家庭に対して、満1歳に達する日の前日まで月1回程度の配達によるおむつ等の無償提供を行い、見守り配達員（以下「配達員」という。）が子育ての不安や悩み等を聞き取ることで虐待の兆候の早期発見に努めるとともに、家庭環境等に配慮しながら関係機関を紹介するなど行政に繋いでいくことを目的とする。

4 履行場所

江戸川区全域

5 対象者（下記のいずれにも該当する者とする。）

- ① 区の住民基本台帳に記載されている満1歳に達していない乳児（以下「対象乳児」という。）及びその保護者（以下「対象世帯」という。）
- ② 対象乳児と同一世帯の属し、養育をしていること。
- ③ 対象乳児を乳児院・里親に措置されていないこと。

予定対象世帯：令和8年度約4,400世帯×12か月×8割＝42,240世帯

6 業務内容

（1）0歳児見守りサポート業務

① 登録申請、管理業務

ア. 区が提供する本事業に必要な情報より、対象世帯リスト等を作成し、対象世帯に対し、本事業への登録申請に係る案内を送付する。案内の送付については、簡易書留などでの郵送を原則とし、対象世帯が申請しやすい方法や管理しやすい方法を検討の上、実施する。

- イ. 対象世帯から登録申請された情報について、登録を行いシステム等で管理する。
- ウ. 登録申請期間（仮登録含む）は、妊娠 8 ヶ月の妊婦から可能とする。
- エ. 本事業への登録が決定した対象世帯に対し、郵送・メール・アプリ等を活用して通知する。
- オ. 一定期間が経過しても申請がされない対象世帯に対して、追加で 2 回程度繰り返し案内を送付するなど登録申請を促す。
- カ. 毎月、区から提供する本事業に必要な情報と登録申請情報を突合し対象世帯を確認する。

② 訪問・ベビー用品の配達業務

- ア. 対象世帯が希望した支給対象品を対象世帯の自宅に配達員が手渡しで届ける。
- イ. 登録申請情報をもとに訪問・配達に係る日程等について、可能な限り対象世帯と調整を行い決定する。
- ウ. 訪問・配達に係る日程等の調整については、対象乳児の出生届の確認後からを原則とするが、区と協議の上変更することができる。
- エ. 訪問・配達期間は対象乳児が出生してから満 1 歳に達する日の前日までを原則とし、月 1 回程度訪問・配達を行う。
- オ. 訪問・配達は令和 8 年 4 月から開始する。
- カ. 訪問・配達は週 5 日（原則月曜日から金曜日。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 5 時までの間に行うこととし、それ以外の訪問・配達は原則行わない。ただし、区との協議により変更することができる。
- キ. 訪問時間については、4～5 区分程度より時間指定ができるようにすること。また、年度途中から「土曜日」の配達も実施することを前提にシステム構築等の準備をしておくこと（実施については現時点で未定）。
- ク. 訪問・配達の内容及び日時は事前に電話・メール・アプリ等にて対象世帯に通知する。
なお、対象世帯から配達内容や日時変更希望等の申し出があった場合は、可能な限り応じるよう努めること。
- ケ. 配達完了時に対象世帯又はその代理人（祖父母等）から受領確認を受ける。
- コ. 支給対象品は、衛生管理に留意し、個包装を開封せずに配達する。
- サ. 支給対象品の製造中止や仕様変更等の理由により、支給対象品を納品できない可能性が判明した時は、速やかに区と協議をする。
- シ. 訪問・配達時に対象世帯が不在の場合は、原則再配達（1 回まで）とする。なお、置き配達は実施しない。

ス. 訪問・配達時には、区の業務であることを表示した車両等を使用すること。表示方法については区と協議すること。

セ. 訪問・配達時に保護者と会話をを行い、子育ての不安の有無、保護者や対象乳児の健康状態等を確認すること。対象乳児に関しては、可能な限り目視で確認をすること。

ソ. 台風等自然災害時の対応については、訪問前日等に想定できる場合は、対象世帯へ対応等の一報（メールやシステム内での通知を含む）を入れること。その他詳細については区と協議の上決定する。

③ 子育てサポート情報の提供

訪問・配達時に赤ちゃんの健やかな成長に役立つ様々なサポート情報を届ける。提供する情報等の内容については事前に区と協議の上決定する。また、区が指定する情報については提供をすること。

④ 保護者からの相談対応

保護者から育児相談等があれば傾聴し、区の子育てサービスや関係機関を紹介することで育児負担の軽減を図る。また、相談内容に応じて区の子育てサービスや関係機関を紹介する。

⑤ 区への報告

訪問・配達時の状況、配達員が感じたことなどについて、毎月区に報告する。なお、児童虐待が疑われる場合や児童虐待に発展しそうな事例、保護者が疲労困憊している事例など緊急性が高いと判断した場合は速やかに区に報告すること。特に緊急性が高い場合は、直接警察や児童相談所に連絡を行い、その後、区に報告をすること。

⑥ 配達員への研修

受託者は配達員に対し、見守りに係る研修（接遇、クレーム対応、個人情報保護等の基本的な研修等）及び配達業務に係る研修（道路交通法に関することや安全運転、事故防止、危険回避等）を行うこと。また、配達員と事業責任者は区が実施する研修への参加又は区が作成する資料等の確認を必須とする。区では状況に応じて事業目的や内容の説明、区の子育てサービスの概要、訪問時の見守りのポイント等の研修を実施する。

⑦ 見守りマニュアルの作成

受託者は区と協議の上、本事業の流れ、訪問に際しての対応、行政へ繋ぐ事例、個人情報保護等の留意事項、FAQなどを記載したマニュアルを作成する。

⑧ 見守りチェックシートの作成

受託者は区と協議の上、配達員が実施する見守りの内容について、見守りチェックシートを作成し、配達員全員が本シートを使用することで見守りの質の平準化や維持・向上を図り、どの配達員でも同じ視点を持って見守りができる体制を構築すること。

⑨ 受付等業務

- ア. 電話、メール、アプリ等で訪問・配達の調整、支給対象品の注文・変更等に対応できる体制を構築する。仕様については、対象世帯が利用しやすくなるように工夫すること。
- イ. 電話受付は、週 5 日（原則月曜日から金曜日。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 5 時まで行うこと。ただし、区との協議により変更することができる。

⑩ カタログ、PR チラシ作成業務

受託者は、対象世帯に提供する支給対象品のカタログ、広く周知するために使用する本事業の PR チラシを区の確認を受けて作成すること。カタログは電子カタログなども含めて工夫して作成し、区が指定する期日までに PDF データを含めて必要数を納品する。PR チラシについては、現物にて納品し、必要に応じて PDF データなどのデータで納品する。

また、対象世帯が区の積算数値より増加し、追加作成が必要になった場合や商品の製造中止や仕様変更等によりカタログの訂正の必要があると区が認めた場合は、受託者の負担により速やかに追加で作成、データ等の更新をすること。

⑪ アンケートの実施及び集計

年に 1 回以上、対象世帯にアンケートを実施し、結果の集計を行うこと。アンケートの内容、実施時期、集計方法等については、区と協議を行うこと。

⑫ 実績報告書の作成（ベビー用品等支給事業と共通）

受託者は、本事業に係る配達の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、対象世帯ごとに月末締めで集計を行い、以下の項目を網羅した配達実績一覧表を作成の上、実績報告をまとめ、翌月 10 日までに区へ報告すること。ただし、区の求めに応じて、すぐに対象世帯の状況が確認できるように体制を整えること。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。

ア. 配達世帯数

イ. 支給対象品別の単価及び支給個数

ウ. 配達方法（手渡し、配達不可など）

- エ. 対象乳児の健康状態（前回やこれまでと違う点も含む）
- オ. 保護者の健康状態（同上）
- カ. 対象世帯の状況（玄関付近や室内の様子、異臭の有無、対象乳児の衣服や兄弟の様子など）
- キ. 相談内容の内訳（子育て相談のほか、自身や家族の悩み、愚痴や雑談など）
- ク. 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）
- ケ. その他配達時に気になった事項

（２）ベビー用品等支給業務

① ベビー用品の選定

支給対象品は以下の商品を基本とし、1 か月あたり対象乳児 1 人につき 3,000 円（税込 3,300 円）以内で区に提案すること。1,500 円（税込 1,650 円）以内の商品を 2 セット選択する（複数の商品を組み合わせる）ことも可能とする。商品については、80～100 商品程度の中から選択できるような体制を整え、可能な限り複数のメーカーを取り扱うこととする。新たな商品の入れ替え等についても検討し提案をすること。

ア. 紙おむつ（テープ、パンツタイプで各種サイズを取りそろえること。）

イ. 布おむつ

ウ. おしり拭き

エ. 粉ミルク（粉末ミルク、液体ミルク、キューブ）

オ. 離乳食

カ. その他 0 歳児の育児に必要な生活消耗品

② ベビー用品の支給

対象世帯から申込のあった支給対象品を提供する。支給対象品の製造中止や仕様変更等の理由により、支給対象品を納品できない可能性が判明した時は、速やかに区と協議をする。

③ 実績報告書の作成（0 歳児見守りサポート事業と共通）

受託者は、本事業に係る配達の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、対象世帯ごとに月末締めで集計を行い、以下の項目を網羅した配達実績一覧表を作成の上、実績報告をまとめ、翌月 10 日までに区へ報告すること。ただし、区の求めに応じて、すぐに対象世帯の状況が確認できるように体制を整えること。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。

ア. 配達世帯数

イ. 支給対象品別の単価及び支給個数

ウ. 配達方法（手渡し、配達不可など）

- 工. 対象乳児の健康状態（前回やこれまでと違う点も含む）
- オ. 保護者の健康状態（同上）
- カ. 対象世帯の状況（玄関付近や室内の様子、異臭の有無、対象乳児の衣服や兄弟の様子など）
- キ. 相談内容の内訳（子育て相談のほか、自身や家族の悩み、愚痴や雑談など）
- ク. 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）
- ケ. その他配達時に気になった事項

7 配達員と配達体制について

配達員は区が定めた研修等の受講を必須とし、子育て経験のある者、子育て知識のある者が望ましい。なお、保育士や保健師等子育てに関する資格がある者や、学校・専門機関等において保育等の知識を習得した者を優先的に雇用するように努めること。また、配達の体制やスケジュールは、適切な見守り業務を行うことができるよう配慮すること。

配達員等を取りまとめる受託者の事務局内には、専任担当者（保健師、助産師等の有資格者）を配置し、都度相談やフォロー等ができる体制を整えること。

8 契約形態及び支払方法

単価契約とし、受任者の請求に基づき、各月の実績に応じた金額を月払いとする。

9 再委託等の制限

受託者は、業務の全部又は主要な部分を一括して再委託もしくは請け負わせてはならない。ただし、事前に書面にて報告し、区の承諾を得たときは、この限りではない。

10 損害賠償

受託者が業務の実施に伴い、受託者の責に帰すべき理由により、第三者に損害を及ぼした場合は受託者がその損害を賠償しなければならない。

11 機密の保持

受託者は、本業務（再委託した場合を含む）を通じて知り得た情報を機密情報として取り扱い、業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

12 個人情報の保護

- ① 業務に関わる個人情報については、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令を遵守する

こと。

- ② 本契約の履行中に、特定個人情報を取り扱う業務が新たに生じた場合は、区と協議の上、定めるものとする。
- ③ 区指定の様式で、契約時、履行中および納品時に「個人情報の取り扱いに関するチェックリスト」を提出すること。

13 不当行為の防止

受託者は委託業務の履行に際して「江戸川区契約における暴力団等排除に関する特約条項」を遵守しなければならない。

14 その他留意事項

- ① 受託者は、他の自治体等において、本事業と同様の業務（子育て世帯への訪問、状況の聞き取り、育児用品の配送・支給のすべて）を受託した経験があること。
- ② 受託者は区の求めに応じて打ち合わせを行うこと。また、打ち合わせの際は3日以内に議事録を作成し、区へ提出すること。
- ③ 区が本業務の実施状況等を照会し、調査及び報告を求めた場合、受託者は調査・照会について速やかに対応すること。
- ④ 対象世帯より苦情があった場合、区へ遅滞なく直後に電話連絡し、文書にて状況、改善策を報告する。
- ⑤ 受託者は、当該業務に当たり、区に損害を与えた場合、これに対する損害賠償をしなければならない。また、業務の実施中において対象世帯に損害が生じた場合、対象世帯に故意又は重過失のない限り、受託者がその負担と責任において処理に当たるものとする。なお、処理に当たっては、区と協議するものとする。
- ⑥ 業務の実施にあたって疑義が生じた場合には、区と協議を行い必要な措置を行う。
- ⑦ この仕様書に定めのない事項、作業内容等に疑義が生じた場合は、その都度区及び受託者の両者が協議し、決定する。