

佐賀市子育て共助推進業務仕様書

1 業務名

佐賀市子育て共助推進業務

2 業務の目的

本業務は、こどもを育てる家庭が日常的に情報共有や相談ができ、孤立することなく安心して子育てできる環境を整備するため、地域で子育てを支えるコーディネーターの発掘・育成、住民同士のつながりを深める交流機会の創出及び共助を促進するアプリの活用を一体的に実施するものである。

これにより、子育て家庭の孤立感や負担感の軽減を図るとともに、支援を受ける側が将来的には地域で支える側へとつながる循環を生み出し、地域全体で子育てを安心して「頼り合える」共助の仕組みを構築することを目的とする。

3 業務の基本的な考え方

本業務の実施にあたっては、受託者の専門的知見、実績及び創意工夫を活かし、地域の実情に応じた効果的な手法を提案し、地域の子育て団体などと連携し市と協議のうえ実施するものとする。

なお、本業務は、既存のファミリーサポート事業、サポートママ事業その他の子育て支援事業を代替するものではなく、それぞれの事業の特性を活かしながら、子育て家庭が地域の中で気軽に相談し、支え合うことができる新たな選択肢を広げるものである。

4 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

5 対象区域

対象区域は佐賀市内全域とする。

6 対象者

本業務の対象者は、次に掲げる者とする。

- (1) 市内に居住する子育て家庭
- (2) 地域で子育て支援に関心のある住民
- (3) 子育て経験者、学生、シニア層等の地域人材
- (4) 子育て支援団体、地域団体、企業、大学、専門学校等
- (5) その他、本業務の目的達成に資すると市が認める者

7 業務内容

(1) 業務実施計画の作成

受託者は、契約締結後速やかに、市と協議のうえ、業務全体の実施計画を作成すること。

実施計画には、次の事項を含めるものとする。

- ア 業務全体の実施方針
- イ スケジュール
- ウ 実施体制及び責任者
- エ 安全管理、個人情報保護及び情報セキュリティに関する方針
- オ 成果把握及び効果検証の方法
- カ その他、市が必要と認める事項

（２）コーディネーターの発掘・育成

受託者は、地域で子育て家庭を支えるコーディネーターを発掘し、育成すること。

コーディネーターとは、子育て家庭の困りごとを把握し、地域住民や関係団体とのつながりを促進するとともに、地域の中で新たなコーディネーターを発掘する役割を担う者をいう。

受託者は、地域住民、子育て経験者、学生、シニア層、地域団体、企業等に対し、子育て共助への参加を促すとともに、コーディネーターとして活動できる人材の発掘及び育成を行うこと。

また、育成されたコーディネーターが、地域の中で新たなコーディネーターを発掘し、共助の輪を広げていくことができるよう、継続的な支援を行うこと。

コーディネーターの発掘・育成人数、研修内容、伴走支援の方法等については、受託者が地域の実情及び実現可能性を踏まえて提案し、市と協議のうえ実施するものとする。

（３）交流イベントの企画・実施

受託者は、子育て家庭、地域住民、コーディネーター、企業、団体等がつながる機会を創出するため、交流イベントを企画・実施すること。

イベントは、受託者が主体となって実施するもの及びコーディネーターが主体となって実施するものの双方を含むものとする。

交流イベントの内容、回数、規模、実施方法等については、本業務の目的を踏まえ、受託者が効果的な手法を提案し、市と協議のうえ実施するものとする。ただし、交流イベントは、履行期間中に６回以上実施するものとする。

（４）アプリの導入・活用

受託者は、子育て家庭、地域住民、コーディネーター、企業、団体等がつながり、相談、情報共有、支援依頼等を行うことができるアプリを導入し、活用すること。

アプリは、単なる情報発信手段としてではなく、交流イベントやコーディネーターの活動と連動させ、地域の中で継続的なつながりを生み出すために活用するものとする。

導入するアプリは、既存アプリ又は既存サービスの活用を基本とし、本業務の目的達成に必要な機能、安全性、操作性、継続性及び費用の妥当性を踏まえ、受託者が提案するものとする。

なお、受託者は、国が定める情報セキュリティに関する基準及びガイドラインを踏まえ、安全性及び信頼性を十分に確保できるアプリを導入すること。

アプリに求める基本的な機能は、次のとおりとする。

- ア 利用者登録機能
- イ 利用者同士の交流機能
- ウ 地域情報及びイベント情報等の発信機能
- エ 相談、依頼、情報共有等につながる機能

- オ コーディネーター及び地域協力者との連絡機能
- カ 管理者による利用状況の把握機能
- キ 不適切な投稿、トラブル等への対応機能
- ク その他、共助の促進に必要な機能

アプリ登録時の本人確認、利用規約、プライバシーポリシー、禁止事項、通報・相談体制等については、受託者が案を作成し、市と協議のうえ定めること。

また、受託者は、提案書又は業務実施計画書において、アプリの安全管理体制、個人情報の管理方法、利用者認証及びアクセス権限の管理方法、通信及び保存データの保護方法、障害発生時及び情報漏えい時の対応体制、契約終了時のデータの取扱い等について明らかにすること。

（５）広報及び利用促進

受託者は、本業務の周知、コーディネーターの募集、交流イベントへの参加促進及びアプリ登録の促進を図るため、効果的な広報を行うこと。

広報の方法については、受託者が提案し、市と協議のうえ実施するものとする。

広報物を作成する場合は、事前に市の確認を受けること。

（６）利用者支援及び相談対応

受託者は、利用者、コーディネーター及び関係団体からの問い合わせや相談に対応すること。

相談対応には、次の事項を含めるものとする。

- ア アプリの登録・操作に関する問い合わせ
- イ 交流イベント参加に関する問い合わせ
- ウ コーディネーター活動に関する相談
- エ 利用者間のやり取りに関する相談
- オ 事故、苦情、トラブル等が発生した場合の初期対応

重大な事故、苦情、個人情報漏えい、その他市への報告が必要と認められる事案が発生した場合は、速やかに市へ報告すること。

（７）関係団体等との連携

受託者は、業務の実施にあたり、市内の子育て支援関係団体、企業、大学等と連携し、地域全体で子育て家庭を支える体制づくりを行うこと。

関係団体等との連携方法については、受託者が提案し、市と協議のうえ実施するものとする。

（８）成果把握及び効果検証

受託者は、本業務の成果及び課題を把握するため、定量的・定性的な両面から効果検証を行うこと。

成果の把握にあたっては、単に登録者数や実施回数のみを評価するのではなく、実際に利用されたか、相談や支援につながったか、子育て家庭の安心感や負担感の軽減につながったかという視点を重視すること。

8 成果品

受託者は、次の成果品を市へ提出すること。

- (1) 業務実施計画書
- (2) コーディネーター募集・育成に関する資料
- (3) 研修資料
- (4) 交流イベント実施報告書
- (5) 広報物データ
- (6) アプリ利用状況報告書
- (7) 月次報告書
- (8) 利用者アンケート結果報告書
- (9) 業務完了報告書
- (10) その他、市が必要と認める資料

月次報告書には、当月の実施内容、アプリ登録・利用状況、交流イベント実施状況、コーディネーターの募集・育成・活動状況、問い合わせ・相談・苦情等の状況を記載すること。

業務完了報告書には、実施結果、成果、課題、効果検証結果及び次年度以降の事業継続に向けた提案を含めること。

成果品は、紙媒体及び電子データにより提出すること。電子データの形式は、市と協議のうえ決定する。

9 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、業務責任者を配置し、市との連絡調整を行うこと。

また、本業務の目的を達成するため、地域コミュニティ形成、子育て支援、イベント企画・運営、アプリの導入・運用、個人情報保護、情報セキュリティ及び安全管理等に適切に対応できる体制を整えること。

10 委託料に含む経費

委託料には、本業務の実施に必要な次の経費を含むものとする。

- (1) 人件費
- (2) アプリの導入、設定、運用、保守管理に係る経費
- (3) アプリ利用料、サーバー費用その他システム利用に係る経費
- (4) 交流イベントの企画・実施に係る経費
- (5) 交流イベントに必要な会場使用料、講師謝礼、消耗品費、広報費、保険料その他必要な経費
- (6) 広報物の作成、印刷、配布に係る経費
- (7) 問い合わせ対応、相談対応に係る経費
- (8) 報告書、成果品の作成に係る経費
- (9) 参加者、関係者及び第三者に対する保険加入に要する経費
- (10) その他、本業務の実施に必要な経費

1 1 個人情報保護及び情報セキュリティ

受託者は、本業務の実施にあたり取得した個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他関係法令を遵守し、適切に取り扱わなければならない。

また、アプリには利用者の氏名、連絡先、子育てに関する相談内容、支援依頼内容その他の個人情報が登録されることが想定されるため、受託者は、国が定める情報セキュリティに関する基準及びガイドラインを踏まえ、必要かつ適切な安全管理措置を講じること。

受託者は、特に次の事項について、適切な対策を講じるものとする。

- (1) 個人情報の取得、利用、保管、廃棄及び第三者提供に関する管理
- (2) 利用者認証、アクセス制御、権限管理等による不正利用の防止
- (3) 通信及び保存データの保護その他情報漏えい防止対策
- (4) 不正アクセス、マルウェア、脆弱性等に対する対策
- (5) システム障害、情報漏えい、サイバー攻撃等が発生した場合の対応体制
- (6) ログの取得、管理及び必要に応じた調査への協力
- (7) データのバックアップ、復旧及び業務継続に関する対策
- (8) 再委託先又は外部サービスを利用する場合の安全管理措置
- (9) 契約終了時におけるデータの返却、移行、削除又は廃棄に関する措置
- (10) その他、市が必要と認める情報セキュリティ対策

個人情報の漏えい、滅失、毀損、不正アクセス、その他情報セキュリティ上の事故が発生し、又は発生するおそれがある場合は、受託者は直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに市へ報告し、市の指示に従うこと。

受託者は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

1 2 安全管理及び事故対応

受託者は、本業務の実施にあたり、事故防止、安全管理及びトラブル防止に必要な措置を講じること。

交流イベントその他利用者の安全確保が必要となる活動を実施する場合は、受託者の責任において必要な安全管理を行うとともに、参加者、関係者及び第三者に対する損害賠償責任等に備え、傷害保険、賠償責任保険その他必要な保険に加入すること。なお、市から保険証券の写しその他加入を証する書類の提出を求められた場合は、速やかに提出すること。

事故、苦情又はトラブル等が発生した場合は、受託者の責任において速やかに必要な対応を行うとともに、その内容及び対応状況を市へ速やかに報告すること。

1 3 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。

業務の一部を再委託しようとする場合は、事前に市の承認を得ること。

再委託を行う場合であっても、受託者は本業務全体の履行責任を負うものとする。

1 4 著作権及びアプリ等の権利

本業務により新たに作成した成果品の著作権の取扱いについては、市と受託者が協議のうえ定めるものとする。

ただし、受託者又は第三者が契約前から保有しているアプリ、システム、プログラム、ノウハウ、商標、デザイン、資料等に関する権利は、受託者又は正当な権利者に帰属するものとする。

市は、本業務の実施に必要な範囲で、受託者が提供するアプリ、システム、資料等を利用できるものとする。

1 5 契約終了後の取扱い

受託者は、契約終了後も事業の継続、アプリの利用、データの取扱い、利用者への周知、コーディネート活動の引継ぎ等が円滑に行われるよう、市と協議のうえ必要な対応を行うこと。

契約終了後にアプリの継続利用を行う場合の費用、契約方法、利用可能期間、データの取扱い、管理権限等については、契約期間中に市と受託者が協議し、整理するものとする。

1 6 協議事項

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と受託者が協議のうえ決定する。