

仕 様 書

件 名

令和 9 年度 練馬区立地域子ども家庭支援センター光が丘運營業務委託（単価契約）

履行期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

履行場所

	練馬区立地域子ども家庭 支援センター光が丘	練馬区立地域子ども家庭 支援センター光が丘分室
所在地	練馬区光が丘二丁目 9 番 6 号 光が丘区民センター 6 階	練馬区光が丘五丁目 2 番 5 号 105 号

業務内容

練馬区立子ども家庭支援センター条例、同施行規則、児童福祉法および子ども・子育て支援法その他関係法令に基づき、つぎの事業を実施すること。

番号	業務名称	光が丘	分室
1	子ども家庭支援センター事業	●	●
	子どもと家庭の総合相談事業	●	—
	発達に不安のある親子を対象としたひろば事業	●	—
	見守り訪問事業および児童虐待の再発防止等支援事業	●	—
	子供を守る地域ネットワーク巡回支援事業	●	—
	子育て啓発事業	●	●
	子育てのひろば事業（地域子育て支援拠点）	—	●
	乳幼児一時預かり事業	●	—
	子どもトワイライトステイ事業（夜間一時保育）	●	—
	児童虐待の防止に関する事業	●	●
	地域活動室等の利用申請手続	●	—
	ファミリーサポート事業	●	—
	多胎児家庭交流会事業	●	—
2	利用者支援事業	●	—
3	その他の業務	●	●

1 子ども家庭支援センター事業

子どもと家庭の総合相談事業

1) 事業内容

総合相談

相談員が、子育て全般に関する総合的な相談に応じ、指導および助言を行うこと。

サービス調整

相談員が、相談内容に応じた子育て支援サービス等の利用案内のほか、必要に応じて実施機関との調整等を行うこと。

グループ相談（ハーフタイム事業）

ファシリテーターが進行するグループ相談事業を、月2回以上実施すること。事業実施にあたっては、保育室を用意し、母子分離させること。なお、ファシリテーターの人選や進行、体制等については事前に区と協議したうえで実施すること。

相談内容の記録および共有

相談内容については、区が別に定める方法により記録し、保管すること。

また、相談内容については、月1回以上所内会議を開催するなどして情報共有すること。ただし、虐待の疑いが認められる場合や、養育困難な状況が重篤である場合は、速やかに区へ報告するとともに、対応を協議すること。

2) 対象者 子ども（0～18歳未満）とその保護者等

3) 開設日時 週6日（月～土曜日） 9時～17時
（祝休日、12月29日から1月3日を除く）

4) 実施場所 相談室ほか

5) 根拠法令等

練馬区子どもと家庭の総合相談事業実施要綱

発達に不安のある親子を対象にしたひろば事業

1) 事業内容

発達に不安のある子どもとその保護者が気軽に参加でき、情報交換および交流できる場を提供すること。

1 に定める「子どもと家庭の総合相談事業」の相談員が子どもの発達等に関する相談を受け、相談内容に応じた適切な関係機関への調整等を行うこと。

外部の相談員による専門相談等を年1回以上実施すること。

相談を受けた内容については、記録し保管すること。

2) 対象者 子ども（0～18歳未満）とその保護者等

3) 実施日時 月2回以上、1日あたり5時間以上

4) 実施場所 地域活動室ほか

5) 利用料 無料

6) 根拠法令等 練馬区発達に不安のある親子を対象にしたひろば事業実施要綱

見守り訪問事業および児童虐待の再発防止等支援事業

1) 事業内容

訪問支援

区が定める要綱および実施要領に基づき、出産・育児等に関する支援が必要な家庭を訪問し、適切な支援を行うこと。

支援計画作成への関与

見守り訪問事業が必要と判断される家庭を発見したときは、児童家庭相談システムに児童情報等を登録し、区が作成する支援計画に必要な以下の情報を記録すること。

ア 家庭状況、課題等

イ 導入理由、期間、訪問開始日、支援目標等

実施結果等の報告

実施結果を児童家庭相談システムに記録すること。なお、ケースの家庭状況等に変化があった場合については、速やかに区に報告すること。

2) 実施対象

見守り訪問事業

練馬区の区域内に住所を有し、児童虐待のおそれ、そのリスク等を抱える家庭および児童福祉法に定める特定妊婦を含む家庭のうち、下記 に該当しないもの

児童虐待の再発防止等支援事業

練馬区の区域内に住所を有し、児童虐待のおそれ、そのリスク等を抱える家庭および児童福祉法に定める特定妊婦を含む家庭のうち、以下のア～ウのいずれかに該当する家庭

ア 一時保護から家庭復帰した家庭のうち、子育てサービス等への繋ぎを要する家庭

イ 虐待およびその疑いがあり、複数の機関で見守る必要がある家庭

ウ 複数の相談員による支援が必要な養育者がいる家庭

3) 実施日時

訪問は、月～土の9時から17時までの間で対象家庭の都合の良い時間に行うこと。(祝休日、12月29日から1月3日を除く)

4) 利用料

無料

5) 根拠法令等

練馬区養育支援訪問事業実施要綱

子供を守る地域ネットワーク巡回支援事業

1) 事業内容

区が指定する区内の施設を訪問し、施設職員に子ども家庭支援センターの役割や事業説明等を行うこと。

施設職員から虐待や子育てについて課題等のある児童および家庭の情報を収集すること。

施設職員に児童および家庭に必要な支援情報を提供すること。必要な場合は、専門的な支援機関につなぐこと。

1 か月の実施結果を区が指定する様式に記録し、実施月の翌月10日までに区へ報告すること。なお、虐待が疑われる児童および家庭に関する情報については、速やかに区へ報告すること。

2) 実施対象

区内の幼稚園、保育所等の教育および児童に関する施設

3) 実施日時

訪問は、月～土の9時から17時までの間で、事前に施設と調整の上で行うこと。(祝休日、12月29日から1月3日を除く)

4) 根拠法令等

練馬区子供を守る地域ネットワーク巡回支援事業実施要綱

子育て啓発事業

1) 事業内容

子育ておよび子育て支援に関する講座等を月2回以上実施すること。

ノーバディーズ・パーフェクト事業(全6回講座/定員12名)をはじめとした、交流や対話等を通じた育児不安の軽減や、親の子育て力の向上を図ることを目的とした講座・交流事業等を年6回以上実施すること。

2) 事業計画および報告

事業実施の前に内容や定員等について計画書(区様式)を作成し、4月15日までに提出し、区の承認を得ること。なお、計画に変更が生じる場合は、区の承認を得たうえで速やかに計画書を提出すること。

計画に基づいて実施した事業について、毎月10日までに報告書を提出すること。

3) 根拠法令等 練馬区親の子育て力向上支援事業実施要綱

子育てのひろば事業(地域子育て支援拠点)

1) 事業内容

利用者同士の交流の場を提供すること(食事時間も含む)。

対象年齢にふさわしい遊びの方法等子育ての情報を提供すること。

子育て相談に対応すること。

子育てのひろば利用対象者に向けた講習会等の事業を実施すること。

2) 対象者 0歳～3歳までの乳幼児とその保護者

3) 開設日時 週7日

9時から17時(12月29日から1月3日を除く)

4) 実施場所 分室

5) 利用料 無料

6) 地域支援

地域全体で子どもの育ちおよび親の育ちを支援するため、地域の実情に応じ、つぎに

掲げる取組の中から1つ選び、それについて月1回以上実施すること。

高齢者・地域学生等地域の多様な世代との連携を継続的に実施する取組

地域の団体と協働して伝統文化や習慣・行事を実施し、親子の育ちを継続的に支援する取組

地域ボランティアの育成、町内会、子育てサークルとの協働による地域団体の活性化等地域の子育て資源の発掘・育成を継続的に行う取組

本事業を利用したくても利用できない家庭に対して訪問支援等を行うことで地域とのつながりを継続的に持たせる取組

7) その他

子育てに関する講習会等は、月1回以上、土日祝に実施をすること。

施設への来所が困難な方も参加できるよう、可能な限りweb会議システムを活用し、利用者同士の交流会や子育て支援講座をオンラインで配信するなど柔軟に対応すること。

8) 根拠法令等 練馬区子育てのひろば事業実施要綱

乳幼児一時預かり事業

1) 事業内容

一時預かり事業をつぎのとおり実施すること。実施にあたっては、東京都認可外保育施設に対する指導監督要綱（昭和57年6月15日56福児母第990号）に準ずること。

対象児童	満6か月～未就学の児童
開設日時	週7日（12月29日から1月3日を除く） 10時～13時 / 13時～16時（3時間1単位）
実施場所	練馬区立地域子ども家庭支援センター光が丘
定員（1単位）	事前受付 12名 当日受付 3名

2) 利用手続案内および利用登録の受付

利用希望者と面談を行った上で、必要書類を受け付け、その内容をすみやかに「乳幼児一時預かり事業予約管理システム」に登録し、利用者へ「登録確認通知書」を交付すること。

3) 利用申請および取消申請の受付

利用者から窓口または電話等で利用申請・取消申請を受けたときは、利用者に代わり「乳幼児一時預かり事業予約管理システム」に入力し、利用申請については「利用承認書」を窓口交付すること。

4) 収納・還付

利用料金を現金もしくはキャッシュレス決済により収納すること。

または、子育てスタート応援券の利用額、利用日時、その他利用実績に関する情報を、電気通信回線を通じて区が提供するクーポンシステムに送信したことを確認すること。

なお、還付が必要になった場合は、還付申請書や口座振替依頼書を受領する等、区民からの還付申請に対応すること。また、還付申請があった場合には、区から還付を行うため適切に引き継ぐこと。

【利用料金】

- ・満6か月～1歳未満 1単位 2,000円
- ・1歳以上 1単位 1,500円

【子育てスタート応援券】

- ・満6か月～1歳未満 / 満6か月～2歳に達する月の末日
区が各区分に合わせて別途定める、1単位ごとのポイントに基づき対応すること
(予定)。

現金収納

利用者から利用料金を現金で収納し、必要に応じて「領収書」を発行すること。収納した現金については、「納付書」を用いて、適宜区へ納入すること。

また、収納情報については、日報および月報を作成し、適宜区へ提出すること。

なお、これとは別に「現金出納簿」を備え記録をすること。

キャッシュレス決済収納

利用者から利用料金をキャッシュレス決済で収納し、必要に応じて「利用明細書」を発行すること。利用者には、キャッシュレス決済を利用する場合は、「領収書」の発行ができない旨を説明すること。

また、収納情報については、日報および月報を作成し、適宜区へ提出すること。

子育てスタート応援券の利用

利用者が、利用額、利用日時、その他利用実績に関する情報を、電気通信回線を通じて区が提供するクーポンシステムに送信したことを確認すること。

<利用予定日前日以降の予約取消について>

キャンセル料の発生する予約取り消しが発生した場合は、利用者へ督促を行い、キャンセル料を収納すること。なお、キャンセル料の収納は現金またはキャッシュレス決済で行う。また、キャンセル連絡を受けた際、キャンセル料を応援券で支払う旨の申し出があった場合は、所定の方法により区に連絡すること。

5) その他関連業務

食事の提供、着替え、おむつ替え等。ただし、食事・ミルク・おやつ、着替えおよびおむつ替え等に必要な物品は保護者が用意する。

面談登録した児童が他施設を利用する際に、当該施設からの問い合わせに対し、必要な児童情報を提供すること。

食事の介助・調乳など「食事に関わる業務」を行う職員は、衛生管理の一環として毎月1回以上の細菌検査を行い、検査結果が陰性でない職員は、調理業務その他食事に関わる業務に従事しないこと。なお、検査項目は、赤痢菌・腸チフス菌・パラチフスA菌・サルモネラ菌および腸管出血性大腸菌(0157)の5種類を含むこと。

適宜、区が主催する担当者会議へ参加すること。

子どもトワイライトステイ事業(夜間一時保育)

1) 事業内容

保護者が迎えにくるまで子どもを施設で預かり、夕食を提供するとともに預かり時間中の生活指導を行うこと。なお、夕食については、業者弁当等を活用してよいものとする。

対象児童	満2歳～小学6年生の児童
実施日時	週6日 17時～22時 (12月29日から1月3日を除く)
実施場所	練馬区立地域子ども家庭支援センター光が丘
定員	10名

2) 利用手続案内および利用登録の受付

利用希望者と面談を行うとともに、必要書類を受け付け、管理すること。

3) 利用申請および取消申請の受付

利用者から窓口または電子で利用申請を受けたときは、内容を審査したうえで、利用承認書を交付すること。取消申請については、窓口・電話・電子等で適時受け付けること。

4) 送迎サービス

利用者からの希望により保育園・学童クラブ・学校等の公共施設へ子どもを迎えに行くこと。なお、施設から片道徒歩10分を超える場合はタクシーを利用すること。

5) 収納・還付

利用者から利用料金を現金またはキャッシュレス決済等により収納すること。

なお、還付が必要になった場合は、還付申請書や口座振替依頼書を受領する等、区民からの還付申請に対応すること。また、還付申請があった場合には、区から還付を行うため適切に引き継ぐこと。

【利用料金】

・1回 2,000円

・送迎サービス(タクシー利用のみ) 1,060円

現金収納

利用者から利用料金を「納入通知書兼領収書」により収納し、領収書を発行すること。収納した現金については、「納付書」を用いて、適宜区へ納入すること。

また、収納情報については、日報および月報を作成し、適宜区へ提出すること。

なお、これとは別に「現金出納簿」を備え記録をすること。

キャッシュレス決済収納

利用者から利用料金をキャッシュレス決済で収納し、必要に応じて「利用明細書」を発行すること。利用者には、キャッシュレス決済を利用する場合は、「領収書」の発行ができない旨を必ず説明すること。

また、収納情報については、日報および月報を作成し、適宜区へ提出すること。

オンライン決済収納

電子で申請を受けた場合、支払案内の送信と支払完了までの管理を行うこと。

子どもトワイライトステイ事業は、練馬区立子ども家庭支援センター条例および

同施行規則に減額・免除の規定があるため、利用者のうち対象者には、減額・免除を判断するための書類の提出を求め、適切な金額を請求すること。（生活保護世帯は無料、区民税非課税世帯、多胎児世帯は半額。なお、送迎サービスは、多胎児世帯のみ半額。）

6) その他関連業務

食事の介助・調乳など「食事に関わる業務」を行う職員は、衛生管理の一環として毎月1回以上の細菌検査を行い、検査結果が陰性でない職員は、調理業務その他食事に関わる業務に従事しないこと。なお、検査項目は、赤痢菌・腸チフス菌・パラチフスA菌・サルモネラ菌および腸管出血性大腸菌（O157）の5種類を含むこと。

適宜、区が主催する担当者会議へ参加すること。

児童虐待の防止に関する事業

1) 児童虐待通告に係る業務

子どもと家庭の総合相談事業の開設時間（分室は、月曜～土曜の9時～17時）において、児童虐待通告を受信すること。受信後は、速やかに区に連絡すること。

区からの要請により、区の初動調査に協力すること。

2) 要保護児童対策地域協議会(以下「協議会」という。)への参加

子どもおよび家庭に関する情報交換および支援内容の協議に協力すること。

協議会が開催する各種会議等へ出席すること。

3) 児童虐待防止推進事業への協力

区が実施する児童虐待防止推進の各種事業へ協力すること。

地域活動室等の利用申請手続

別に定める「練馬区立地域子ども家庭支援センター地域活動室の利用基準」に基づき、地域活動室の利用手続の案内および利用団体の登録、利用申請の受付、貸出等を行うこと。また、貸出前後の設備等の確認を行うこと。

ファミリーサポート事業

1) 業務内容

利用案内および会員登録受付事務等を行い、受け付けた様式は随時、練馬区ファミリーサポートセンターへ送付すること。

2) その他の業務

保育サービス講習会の実施補助

地区定例会の実施補助

援助会員研修の実施補助

多胎児家庭交流会事業

1) 業務内容

多胎児家庭が交流できる場を提供すること（食事時間を含んだ交流も可）

子育て支援情報を提供すること。

子育て相談に対応すること。

- 2) 対象者 多胎児（0～18歳未満）とその保護者等
- 3) 開催回数 年2回以上（うち1回はオンライン開催とする）。
- 4) 実施場所 地域活動室ほか
- 5) 利用料 無料

2 利用者支援事業

すくすくアドバイザー

- 1) 事業内容
子どもやその保護者に対し、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等の情報を提供するとともに、相談・助言等を行う利用者支援専門員「すくすくアドバイザー」を配置すること。
- 2) 実施日時 週6日（月～土曜日） 9時～17時
（祝休日、12月29日から1月3日を除く）
- 3) 実施場所 練馬区立地域子ども家庭支援センター光が丘
- 4) 根拠法令等
練馬区利用者支援事業実施要綱
利用者支援事業実施要綱（平成27年6月18日27福保子計第258号）
東京都子育て支援員研修事業実施要綱（平成27年5月29日27福保子計第249号）

母子健康手帳交付事務

- 1) 事業内容
妊娠届を収受し、母子健康手帳を交付する。収受した妊娠届は、随時区に送付すること。
- 2) 実施日時 週6日（月～土曜日） 9時～17時
（祝休日、12月29日から1月3日を除く）
- 3) 実施場所 練馬区立地域子ども家庭支援センター光が丘

その他

各施設で行う子育て支援講座や保健相談所で開催する赤ちゃん準備教室等において、子育て支援情報等の周知を図る取組を実施すること。

3 その他の業務

施設管理等

- 1) 施設設備および備品等の日常点検業務を行うこと。
- 2) 日常清掃等施設環境を管理すること。
- 3) 施設開設日の開錠・施錠（機械警備の操作）すること。
- 4) 光が丘区民センターとの調整をすること。

5) 感染症予防対策に努め、区からの要請に対応すること。

6) その他、関係者会議や施設連絡会等必要に応じて参加すること。

消防計画を作成し必要な機関へ届出を行うこと。また、月1回以上、火災や地震、災害等を想定して避難訓練を実施すること。なお、自衛消防隊が組織される施設については、合同訓練等に参加すること。

月1回以上、広報誌を発行すること。

練馬区立子ども家庭支援センターX(旧 Twitter)アカウントを利用し、適宜ポストすること。

「ねりま子育て応援アプリ『ねりはぐ』」を利用し、適宜事業の案内、周知、募集等を行うこと。

区が実施する利用者アンケートについて、用紙の配布および回収等に協力すること。

職員配置および資格要件

下記の基準を満たす職員を適切に配置すること。また、基準を満たした上で、必要に応じて業務の補助等を目的とした人員（資格要件を問わず）を配置すること。

なお、資格要件について、例示以外の資格を有する職員を配置する場合は、事前に区の了承を得ること。

1 所長

配 置 1 名

資格要件 児童福祉法上の児童福祉施設での勤務経験が 10 年以上または、同等の経歴、識見、能力を有すること。

また、甲種防火管理資格を取得すること。

備考 練馬区立地域子ども家庭支援センター光が丘に配置する。

2 分室長

配 置 1 名

資格要件 児童福祉法上の児童福祉施設での勤務経験が 10 年以上または、同等の経歴、識見、能力を有すること。

また、甲種防火管理資格を取得すること。

備考 分室に配置する。

3 子ども家庭支援センター事業

子どもと家庭の総合相談事業

1) 配 置 相談事業の開設時間内に対応できる体制を整備すること。

2) 資格要件 社会福祉士、公認心理師、臨床心理士、保健師等のいずれかの資格を有すること。

発達に不安のある親子を対象にしたひろば事業

- 1) 配 置 保育者 3 名以上
- 2) 資格要件 保育士資格、教員・幼稚園教諭免許等のいずれかの資格を有する者のほか、子どもの養育経験が豊富であり、本事業の従事に適切であると認められること。

その他、子どもと家庭の総合相談事業の相談員が相談対応にあたること。

見守り訪問事業、児童虐待の再発防止等支援事業および子供を守る地域ネットワーク巡回支援事業

- 1) 配 置 2 名以上
- 2) 資格要件

見守り訪問事業および児童虐待の再発防止等支援事業

社会福祉士、公認心理師、臨床心理士、保健師、看護師、保育士、児童指導員等の資格を有すること。

子供を守る地域ネットワーク巡回支援事業

社会福祉士、保健師等の資格を有する者または子どもの相談援助活動の実務経験が豊富な者とする。

子育てのひろば事業（地域子育て支援拠点事業）

- 1) 配 置 子育てのひろば事業に週 5 日以上勤務し、所定労働時間内フルタイムで従事する常勤職員を 1 名以上配置すること。また、当該常勤職員を含め、常時 2 名以上の専任職員を配置すること。
- 2) 資格要件 保育士、保健師、社会福祉士、公認心理師、臨床心理士等の資格および教員・幼稚園教諭免許のいずれかを有すること。

乳幼児一時預かり事業

- 1) 配 置 常時 3 名以上配置し、そのうち 2 名は常勤職員とすること。なお、各利用年齢および人数に対応できる配置（ ）をすること。
- 2) 資格要件 保育士資格を有すること。

配置の基準は、児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第 33 条第 2 項「保育所職員の配置基準」による。

常勤職員とは、1 日 6 時間以上で月 20 日以上または月 120 時間以上勤務の者（東京都認可外保育施設に対する指導監督要綱「昭和 57 年 6 月 15 日 56 福児母第 990 号」第 8 条関係別表 2 より）

子どもトワイライトステイ事業（夜間一時保育）

- 1) 配 置 児童を預かる際には 2 名以上の職員を配置すること。なお、各利用年齢および人数に対応できる配置とすること。
- 2) 資格要件 配置する職員のうち、1 名は保育士、保健師、社会福祉士、公認心理師、

臨床心理士等の資格および教員・幼稚園教諭免許のいずれかを有する常勤職員とすること。

4 利用者支援事業

すくすくアドバイザー

- 1) 配 置 常時1名の専任職員を配置すること。
- 2) 資格要件 練馬区利用者支援事業実施要綱に定められた条件を満たすこと。

その他事項

1 区の施設運営経費負担

光熱水費

電話料

清掃、消防設備など定期的に行う保守点検、建物および工作物等の修繕

区備品の購入、修繕

子どもの安全確保および施設や保育環境の整備にかかる消耗品費（児童用机、児童用椅子、棚、フロアマット、カーテン等）

児童家庭相談システム用パソコンおよびインターネット専用回線利用に関する費用

乳幼児一時預かり事業予約管理システム用パソコン、プリンターおよびインターネットの回線利用に関する費用

2 受託法人の事業運営経費負担

人件費および交通費

インターネット回線の利用に関する費用

事業実施に関する外部講師等の謝礼、消耗品費（再生上質紙、文具、玩具、熱中症対策用品等）

事務用パソコン、複写機、AED等のリース

事業実施中の事故に対する傷害・賠償保険

3 特記事項

受託情報の取扱い

- 1) 受託業務を履行するにあたり、知り得た区の情報の取扱いについては、別紙「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。また、この特記事項に加え、実施手順等を遵守すること。

- 2) 受託業務を履行するにあたり、管理区画および情報システム機器については、火災その他の災害、盗難、機器障害等に備え、必要な保安措置を講じ、重要なデータについては、定期的にバックアップを行うこと。

環境への配慮

環境への配慮については、環境法令を遵守するとともに環境負荷の低減に努めること。

4 法令等の遵守

児童福祉法等関係法令に適合すること。

子ども家庭支援センター運営管理業務に伴う関連法規等を遵守すること。

その他、区の条例等を遵守すること。

5 契約の解除

区および受託者は、相手方が本契約上の業務を怠ったときは、期間を定めて催告を行い、なお、当該業務が履行されないときは、この契約を解除することができるものとする。

区は受託者がつぎの各号のいずれかに該当するときは、当該契約を解除することができるものとする。

1) 契約を履行しないとき、または履行の見込みがないと判断したとき。

2) 社会的信用を失墜する行為があり、この契約を続行することが不適当と認められたとき。

3) 前2号のほか、受託者が契約条項または契約に係る仕様書に著しく違反したとき。

受託者が前項の規定に該当し、契約の解除に至ったとき、区がつぎの運営業務委託事業者を選定するまでに要した子ども家庭支援センター運営業務経費につき3か月分を上限として受託者が負担するものとする。

6 賠償責任

区は受託者に対して、または、受託者は区に対して、それぞれの責に帰すべき事由により損害を与えたときは、その損害について賠償責任を負うものとする。

7 緊急時の対応

受託者は、練馬区災害対策条例(平成16年3月練馬区条例第6号)および練馬区地域防災計画を遵守し、災害時等には区の指示に従わなければならない。

また、受託者は、つぎの各号のいずれかに該当する事故が生じたとき、またはそのおそれがあるときは、応急的処置を講じ、直ちにその状況を区に報告しなければならない。

非常災害その他の事故により運営業務を行うことが困難となったとき、またはそのおそれがあるとき。

練馬区立地域子ども家庭支援センター光が丘および分室の利用者に事故があったとき。

8 苦情等の対応

受託者は、苦情解決のための規定および体制を整備すること。利用者からの苦情を受け付けたときは、迅速かつ適切に対応するとともに、すみやかに区へ報告すること。

受託者は、業務の遂行にあたりサービスの維持向上に努めなければならない。

9 研修

受託者は、適切な研修等を実施するほか、区が実施する研修に積極的に参加するなど職員

の育成に努めること。

10 事業報告書等の提出

受託者は、各号について翌月 10 日までに区へ報告すること。

事業報告書

月ごとにまとめ、提出すること。なお、年間の事業報告書については、5 月 15 日までに提出すること。

各種統計

相談統計および利用統計など事業ごとの統計等について月ごとにまとめ、提出すること。

環境パフォーマンス実績報告については、区の定める報告方法に基づき報告すること。

産業廃棄物（廃プラスチック類・その他不燃）を収集運搬業者へ引き渡し後、土日祝日を除く 3 日以内（廃棄物を引渡した日を含まない）に、収集量確認票をもとに電子マネーフレストのシステムに情報を登録すること。

その他の報告

区は必要があると認める場合は、随時、施設に立ち入り、運営業務の実施状況や委託料の執行状況について報告や説明を求め、関係書類及び経理に関する帳簿、通帳を調査するものとする。

11 委託料の支払

受託者は、各号の区分ごとに請求書を作成し、前金払いについては年 2 回に分けて支払うこととし、1 回目は 4 月 15 日までに、2 回目は 10 月 10 日までに請求するものとする。実績払いについては実施月の翌月 15 日までに、区へ提出すること。区は、請求書の内容を審査し、適正と認められる場合は請求日から 30 日以内に支払うものとする。

子ども家庭支援センター運営委託料

人件費および運営費（固定費）について、前金払いとする。

子育てのひろば・乳幼児一時預かり事業委託料

人件費および運営費（固定費）について、前金払いとする。これに加え、利用実績に応じて、1 単位あたり、2,250 円を支払うこととする。

なお、乳幼児一時預かり事業委託料の実績分の請求は 1 か月ごとに行うこととし、請求書中に現金および子育てスタート応援券のそれぞれの利用実績を記入すること（利用予定日前日正午以降のキャンセルについては、利用実績単位数に含めて請求することができることとする。）

利用者支援事業

人件費および運営費（固定費）について、前金払いとする。

子どもトワイライトステイ事業委託料

人件費（固定費）について、前金払いとする。これに加え、利用実績に応じて 1 件あたり、3,200 円を支払うこととし、送迎費用については、実費を支払うこととする。

なお、子どもトワイライトステイ事業委託料の実績分の請求は 1 か月ごとに行うこととし、請求書中にトワイライトステイの利用件数および送迎サービスの実費を記入するこ

と。(利用予定日前日 17 時以降のキャンセルについては、利用実績単位数含めて請求することができることとする。)

12 再委託

本事業の全部または一部を再委託することはできない。ただし、施設運営上必要と認められる場合は、区と協議の上、再委託することができる。

13 業務の引継ぎ

契約期間が満了し、現受託者と異なる事業者を区が選定したときは、受託者は次期運営事業者または区が指定する者に対し、管理業務の引継ぎを行わなければならない。ただし、あらかじめ区の承認を得たときは、この限りでない。

14 児童対象性暴力等の防止等の措置

乳幼児一時預かり事業および子どもトワイライトステイ事業における従事者については、履歴書への記載や面談などにおいて、可能な範囲で性犯罪歴の有無を確認すること。

学校設置者等及び民間教育保育等事業者による児童対象性暴力等の防止等のための措置に関する法律(令和6年法律第69号)に基づく各種手続き、措置及び体制の確保については、甲の方針に沿って適切に対応すること。

15 その他

利用者の人権に配慮して受託業務を実施すること。

練馬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対応要領(平成28年3月10日27練福障第2089号)を踏まえ、区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。

物品購入等にあたっては区内業者を、職員雇用にあたっては区民雇用に努めること。

カスタマーハラスメントに対しては、『練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針(ガイドライン)』に則った対応を行うこと。

その他、特に定めのない事項については、区と協議し決定すること。

【担当】在宅育児支援担当課

育児支援係 小田・武井

電話：5984-5673