大阪市子育て応援ヘルパー派遣事業訪問支援業務委託（単価契約）仕様書

１　業務名称

大阪市子育て応援ヘルパー派遣事業訪問支援業務委託(単価契約)

２　契約期間

・令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで（申込書受領日が、令和９年２月末までの場合）

・申込書受領日の翌々月の１日から令和 10 年３月 31 日まで（申込書受領日が、令和９年３月１日から令和 10 年１月末までの場合）

※受領日は、申込書類に不備がないことをいう。

３　支援対象者

大阪市内に居住し、ヘルパーを派遣する日時点において、３歳に達する日以降における最初の３月 31 日までの児童を養育する世帯

４　業務内容

（１）　大阪市子育て応援ヘルパー派遣事業運営業務受託者（以下「運営事務局」という。）からの訪問支援依頼に基づき、以下の支援を行う。

ア　家事支援

食事の準備及び後片付け、衣類の洗濯、居室等の掃除・整理整頓、生活必需品の買い物、その他日常的に行う必要がある家事支援

イ　育児支援

授乳・離乳食の介助、おむつ交換、沐浴介助、きょうだいの保育所等の送迎支援、その他日常的に行う必要がある育児支援

なお、保護者不在の居宅における支援は行わない。保育所等の送迎支援は、徒歩または鉄道およびバスを含む公共交通機関により行い、自家用車、バイク、自転車は使用しないこと。

（２）（１）に付随する以下の業務

ア　業務運営に必要な事項について発注者への情報提供

イ　業務運営のための体制の確保

ウ　運営事務局への訪問支援毎の実績報告

エ　発注者への業務実績報告及び委託料請求

オ　業務により生じた事故及び損害の処理及び発注者への報告

カ　ヘルパーに対する研修の実施

キ　運営事務局からの訪問支援依頼に対する対応可否についての回答

ク　訪問支援前の利用者への連絡（利用日の前営業日 17 時までに電話等により連絡し、利用料の徴収方法やキャンセル料発生の期日等の説明を行う）

ケ　利用者からの利用料等徴収

コ　利用者からの問合せへの対応

５　業務委託区域

大阪市全域とする。

６　訪問支援

（１）訪問支援日及び時間帯

12 月 29 日から翌年の１月３日までを除く８時から 20 時までの内、訪問支援が可能な日及び時間帯

（２）訪問支援時間数

１回の訪問支援時間は１時間単位で２・３・４時間のいずれか

（３）利用料（利用者負担額）

・１時間あたり 1,500 円

・生活保護世帯・市民税非課税世帯は減免申請により無料

利用料は上記区分に応じて発注者が決定することとし、受注者は利用者より当該利用料を徴収すること。

（４）利用料の徴収

利用者からの利用料の徴収は受注者の責任において行うものとし、金融機関への振込手数料等、利用者が利用料支払いに関して負担すべき手数料等を除き、徴収に要する経費等、一切の負担は受注者が負うものとする。また、利用料を徴収した際には、利用者に対し領収書を発行する等、徴収した記録を提供すること。ただし、電磁的記録等により利用者が利用料の支払いを確認できる場合にはこの限りではない。

（５）利用者の負担

家事支援又は育児支援のうち、買い物代行の支援及び保育所の送迎支援等の実施にあたっては、その買い物の実費額及び買い物代行、保育所送迎等に係る利用者及びヘルパーの交通費については、利用者が負担する。

７　訪問支援毎の実績報告

受注者は訪問支援毎の実績（キャンセルされたものを含む）について、訪問支援を実施した（実施予定であった）日の翌月 10 日までに、発注者の指定する方法により運営事務局に報告すること。ただし、利用キャンセルの場合は期限に関わらず、速やかに報告すること。

８　業務実績報告

受注者は当月分の訪問支援の実績（キャンセルされたものを含む）について、翌月

10 日までに、発注者の指定する方法により発注者に報告すること。

９　委託料の請求

受注者は「８　業務実績報告」により報告した業務実績について、発注者が履行を確認したものとして検査結果を通知した時は、委託料として、下記単価契約金額に次の（１）～（３）に定める実履行数量を乗じた金額を請求するものとする。

（１）　訪問支援（１時間あたり）				千				円
ア　市民税非課税世帯及び生活保護世帯で発注者が利用料減免を認めた世帯への訪問支援	単価契約金額	金	3	8	5	0		
	うち取引にかかる消費税及び地方消費税の額		金	3	5	0		
イ　ア以外の世帯への訪問支援	単価契約金額	金	2	3	5	0		
	うち取引にかかる消費税及び地方消費税の額		金	2	1	3		
（２）　ヘルパーの移動経費相当（１回あたり）				千				円
	単価契約金額		金	9	0	2		
	うち取引にかかる消費税及び地方消費税の額			金	8	2		
（３）　訪問支援のキャンセル料（１回あたり）				千				円
ア　市民税非課税世帯及び生活保護世帯で発注者が利用料減免を認めた世帯への訪問支援	単価契約金額	金	3	8	5	0		
	うち取引にかかる消費税及び地方消費税の額		金	3	5	0		
イ　ア以外の世帯への訪問支援	単価契約金額	金	2	3	5	0		
	うち取引にかかる消費税及び地方消費税の額		金	2	1	3		

（１）「訪問支援（１時間あたり）」の実履行数量

１時間単位とし、訪問支援毎に端数時間が生じた場合は、次の基準により処理する。なお、運営事務局が依頼した訪問支援時間を延長して訪問支援を行うことはできないものとし、端数時間は時間短縮があった時のみ生じるものとする。

ア　端数時間が訪問支援事業者の責に帰すべき事由により生じた場合は、端数時間を切り捨てる。

イ　端数時間が利用者の責に帰すべき事由により生じた場合は、以下のとおりとする。

（ア）端数時間が15分未満の場合は切り捨てる。

（イ）端数時間が15分以上の場合は切り上げる。

なお、訪問支援時間は、利用者の居宅に到着した時から退去する時までとし、ヘルパーが居宅訪問時の前後に保育所等の送迎支援等をした場合は、居宅外での支援時間及び保育所等と居宅間の移動時間も訪問支援時間に含む。

（２）「ヘルパーの移動経費相当（１回あたり）」の実履行数量

訪問支援１回を１単位とする。利用キャンセルにより訪問支援がない場合は数量に含めないこととする。利用者宅を訪問した結果、留守であった場合も訪問支援がないものとして取り扱うこととし、数量に含めないこととする。

（３）「訪問支援のキャンセル料（１回あたり）」の実履行数量

訪問支援１回を１単位とする。キャンセル料発生の条件は次のいずれかとする。

ア　利用者の都合による利用キャンセルであって、利用キャンセルの申し出が利用日の前営業日の17時以降に行われたとき

イ　利用者の都合により、予定された訪問支援時間の一部が利用されなかった場合であって、利用されなかった時間が45分を超えるとき（訪問支援時間数に対する訪問支援の委託料とは別に発生）

10　体制の確保

（１）受注者は心身ともに健康で支援を適切に実行する能力を有するヘルパーを確保することとし、本業務には直接雇用しているヘルパーを従事させること。

（２）訪問支援の実施にあたって発注者及び運営事務局と連絡調整を行うための事業責任者を１名以上配置すること。また、緊急時等の連絡に使用できる電話番号を任意の方法により発注者に報告し、電話連絡に応じること。

（３）運営事務局からの訪問支援依頼については対応可能と回答する割合が毎月80％以上となるよう努めること。

11　業務実施に関する事項

（１）業務の実施は、大阪市子育て応援ヘルパー派遣事業実施要綱の規定に基づいて実施すること。

（２）ヘルパーは訪問支援の際、受注者が発行する身分証明書を携行し、保育所等から求められた場合は、必ず提示すること。

（３）受注者は、契約後速やかに、ヘルパーに対し、提供するサービス（家事支援サービス又は家事育児支援サービス）に係る業務マニュアル及び事故防止等マニュアル等を使用した研修を実施すること。実施回数はヘルパー一名につき契約期間中に１回以上とする。また、研修実施後は発注者の指定する方法により発注者に速やかに報告すること。

（４）受注者は、ヘルパーの健康管理に努めること。

（５）受注者は、ヘルパーの急病等により、訪問支援が困難な場合は、代替のヘルパーを充てるなど、利用者に不利益を生じさせないようにすること。

（６）受注者は、責任をもって支援をおこない、利用者から問い合わせや苦情等があったときは、誠意をもって迅速かつ適切に対応すること。

（７）受注者は、運営事務局の訪問支援依頼に基づき、訪問支援を実施することとし、利用者から訪問支援の日時や時間数の延長など、訪問支援依頼の内容に関して

変更の申出があった場合には、一度予約をキャンセルし、改めて利用予約申請を行う必要があること等について説明を行うこと。なお、利用希望日の２営業日前からは改めて予約申請を行うことができないため、利用希望日の直前で日時の変更や延長の必要が生じた場合には事前に運営事務局に連絡し、対応について相談すること。

（８）本業務を実施するにあたり、受注者は利用者、利用者の家族及びこれらの管理・所有する財物等に与えた損害を補償するための傷害保険・賠償責任保険等に加入し、当該保険証券等の写し等を発注者に提出すること。

（９）受注者は、本事業に係るアンケートや調査の実施について協力すること。

(10) 受注者は、ヘルパーに次に掲げる事項を遵守させること。

・感染予防対策をしたうえで、清潔で活動しやすい服装で業務を遂行すること

・常に対象者の安全の確保及び事故防止に配慮し、業務に対して誠実な対応を心がけること

・本業務が大阪市の委託事業であることを念頭に置き、業務の遂行にあたって、受注者自ら、受注者の行う本業務以外の業務又は事業の宣伝を行い、利用者を誘導してはならないこと

(11) 受注者が「介護保険法」及び「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」に規定する事業を行う者であるときは、本事業の主旨をふまえ、業務の遂行にあたり、「介護保険法」及び「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」に規定する事業とは別であることを認識し、混同することが無いよう留意すること。

(12) 受注者は、運営事務局からの訪問支援依頼の受付及びその回答等については、発注者の指定するインターネット上のサイト（以下「利用予約調整サイト」という）で行うことを基本とし、次に掲げる事項を遵守すること。

・利用予約調整サイトに運営事務局の提供するアカウントを使用してアクセスすること

・固定 IP アドレスを設定している情報端末で利用予約調整サイトにアクセスすること

・利用予約調整サイトにアクセスする情報端末の固定 IP アドレスを業務開始前までに発注者に通知すること。また、固定 IP アドレスを変更するときも事前に発注者に通知すること

(13) 受注者は、発注者が本事業の利用料等の支払いに使用できるものとして指定するクーポン券等について、取り扱いが実施できるよう努めること。なお、事業開始時までに実施できない場合は発注者の指示により、速やかに、１か月程度を計画期間とする取扱実施計画を提出すること。また、取り扱いに際しては当該クーポン券等の利用規約等を遵守することとする。

(14) 業務により児童虐待を受けたと思われる児童を発見した場合は、児童虐待の防止等に関する法律（平成 12 年法律第 82 号）第６条第１項の規定に従って適

切に対応すること。また、その他児童福祉の観点から懸念されることを把握した場合は、速やかに発注者の指定する方法により発注者に報告すること。

12　人権問題及び障がいのある人への合理的配慮の提供に係る研修

受注者は、人権問題について正しい認識を持って業務の遂行が行われるよう従事者に対し適切な研修を実施すること。

また、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）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。

各研修実施後は発注者の指定する方法により発注者に速やかに報告すること。

13　帳票類の整備等

（１）受注者は、業務の適正な実施を確保するため、訪問に関する記録及びその他必要と認める帳票類を整備しなければならない。

（２）受注者は、発注者の実施する業務についての調査や指定する事項の報告に応じなければならない。

14　事故及び損害の責任

業務により生じた事故及び損害については、発注者に故意または重過失のない限り受注者がその負担と責任において処理にあたるものとする。業務により事故等が生じた場合について、事業責任者は速やかに書面で発注者へ報告しなければならない。

15　個人情報の取扱いに関する事項

受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び大阪市の関連規程を遵守すること。

16　再委託について

（１）　業務委託契約書第16条第１項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

ア　委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等

イ　「４　業務内容（１）及び（２）ア～オ」に記載された業務

（２）　受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。

（３）　受注者は、（１）及び（２）に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

（４）　地方自治法施行令第167条の２第１項第２号の規定に基づき、契約の性質又は目

的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前号に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の３分の１以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

（５） 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。
なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。
また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第３項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第16条第２項及び第16条の２第２項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

17　担当課

大阪市こども青少年局子育て支援部管理課（児童支援対策グループ）

住　所：〒530-8201　大阪市北区中之島１－３－20　大阪市役所２階

電　話：０６－６２０８－８３５５

ＦＡＸ：０６－６２０２－６９６３

電子メール：fb0136@city.osaka.lg.jp