

地域子育て支援拠点関係システムの構築に向けた  
BPR（業務改革）支援業務委託仕様書

1 名称

地域子育て支援拠点関係システムの構築に向けた BPR（業務改革）支援業務委託

※関係事業：地域子育て支援拠点事業、利用者支援事業、横浜子育てサポートシステム事業（ファミリー・サポート・センター事業）（以下、「3事業」という。）

2 履行期間

契約締結の日から令和4年3月31日まで

3 履行場所

本市こども青少年局子育て支援部ほか

4 本業務の目的及び方向性

本業務では、専門的な知見を有する事業者へ委託を行い、情報システムを活用した市民サービスの向上を見すえた本市の地域の子育て支援業務の現状調査及び課題整理を実施するとともに、検討調査に向けた今後の方向性について明らかにしていくことを目的とする。

5 対象事業の概要

(1) 事業概要及びシステム対応

本市の3事業は、各区の区役所が委託元となり、委託契約を締結した運営法人が地域子育て支援拠点にて事業を実施している。

3事業のうち、地域子育て支援拠点事業及び横浜子育てサポートシステム事業については、一部業務にシステムを導入しており、利用者支援事業はシステム未導入である。なお、システムを導入している2事業は、各システムがスタンドアロン型であり、別システムである。次ページに、各事業の概要及びシステム対応を記載する。

なお、3事業すべてについて、国が示すDX推進計画\*の対象事業(子ども・子育て支援)に指定されている。

\* 政府は、令和2年12月25日に「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定し、これを参考に各地方公共団体がデジタル社会構築に向けた各施策に取り組むよう通知した。

DX推進計画によれば、子ども・子育て支援事務について、行政サービスの利用者の利便性向上並びに行政運営の簡素化及び効率化に立ち返った業務改革(BPR)の徹底を前提としている。

事業名	概要	システム対応	
		システム名	概要
地域子育て 支援拠点事業 [平成17年度開始]	就学前の子どもとその保護者が気軽に訪問でき、交流するスペースの提供、子育て相談、子育て情報の提供などを行う子育て支援の拠点の運営。	地域子育て支援 拠点受付システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用登録</li> <li>・入退館管理</li> <li>・各種統計</li> </ul>
利用者支援 事業（基本型） [平成27年度開始]	子育て家庭の相談を受け、適切な支援・施設を紹介し繋ぐ。	-	-
横浜子育て サポート システム事業 [平成13年度開始]	<p>子どもを預けたい人と預かる人の双方が会員登録し、市民相互による子育ての援助活動を行う。</p> <p>拠点は会員管理と会員のマッチングを担っている。</p>	横浜子育てサポート システム事業専用システム「ファミサポねっと」及びウェブサイト	<p>【システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会員情報管理</li> <li>・活動実績管理</li> <li>・マッチング状況の記録</li> <li>・各種統計</li> </ul> <p>【ウェブサイト】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会員の研修会及び交流会の周知</li> </ul>

\*局と区と拠点の役割

事業名	拠点運営法人	区	局
居場所事業 親子が集える場の提供	・居場所の運営 ・利用登録事務	・運営状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施状況把握</li> <li>・実績管理</li> <li>・人材育成</li> <li>・全区スタッフ 会議実施</li> </ul>
相談 子育て相談対応	・相談対応	・相談対応のバック アップ	
各種事業の実施 (例) 育児講座	・事業の企画、実施、 振り返り	・親子のトレンドの把握 ・支援手段の適否判断 ・事業の企画、フォロー	
情報提供・収集 区内の子育て情報の提供・ 収集	・情報収集 ・情報提供媒体作成 ・親子への情報提供 ・ホームページ管理	・情報収集のフォロー	
ネットワーク事業 区内の子育て支援事業者 間のネットワーク構築	・関係事業者と連携 した事業実施 ・関連会議等への 主催、出席	・関係者の紹介 ・関係づくりの フォロー ・関連会議実施の フォロー	
人材育成 区内の子育て支援事業者 の人材育成、担い手の創出	・区内事業者との 勉強会等 ・ボランティア等の 育成、紹介	・実施のフォロー	
利用者支援事業	・相談対応 ・相談記録作成 ・新たなリソースの 創出	・相談対応のバック アップ ・関係者の紹介 ・関係づくりのフォロー	
子育てサポートシス テム事業	・会員管理 ・実績管理 ・コーディネート	・事故対応フォロー	

※本市ホームページ「でかけてみよう！親子の居場所」参照

(2) 実績

別添「参考資料1～3」参照。

### (3) 現状・課題

#### ア 地域子育て支援拠点事業

本市では、施設利用を希望する者に利用登録を義務付けている。「拠点受付システム」を全区の地域子育て支援拠点（以下、「拠点」という。）及びサテライト\*に導入し、施設の入退館管理や実績集計、統計等を行っている。課題は以下のとおりである。

(ア) システム管理しているのは、入退館に関する情報のみであるため、個別の親子の相談記録や、他事業の利用状況を一括で管理することができず、現在は他ツールや紙媒体等で管理している点。

\* 平成 28 年度より、乳幼児人口の多い区へ、毎年 1 箇所ずつ設置している同法人が運営する拠点のランチ。

#### イ 利用者支援事業（基本型）

本市では、システム未導入である。現在は、専任職員が紙媒体にて、相談記録等の作成及び管理をしている。システム未導入等による課題は以下のとおりである。

(ア) 相談記録の記載方法が全区で統一されていない点。

(イ) 相談記録作成に多くの時間がかかる点。

(ウ) 相談対応の進捗管理がしづらい・統計の取りづらい点。

#### ウ 横浜子育てサポートシステム事業

「ファミサポねっと」は、平成 13 年の事業開始当初から使用している。適宜改修等を重ねてきたが、近年の会員数や活動実績の増加\*等に伴う事務増加による課題は以下のとおりである。

(ア) 当初想定していたシステムボリュームと大きく異なる業務量となっている点。

(イ) 会員のコーディネートの際に重要となる基本データ以外の詳細情報（コーディネートに至るまでの調整記録や利用履歴、児童・家庭への配慮事項等）の蓄積ができない点。

(ウ) 入力の際、画面が処理ごとに遷移するようになっており、別業務の入力を行う都度、初期画面に戻るため手間がかかっている点。

(エ) 入会、会員情報変更等の完了通知等の発送にあたり、すべて手作業のため誤送付をしやすい点。

\* 会員数及び活動実績（事業開始時及び直近の実績）

##### ① 会員数

年度	会員数(人)〔年度末〕			
	利用	提供	両方	
①13年度	1,670	1,073	465	132
～				
②元年度	14,935	11,945	2,204	786
②－①	13,265	10,872	1,739	654

② 援助活動実績

年度	援助活動実績(件)〔年間〕			
		送迎	送迎+預かり	その他
①13年度	5,913	1,368	4,473	72
～				
②元年度	60,908	27,073	10,946	22,889
②-①	54,995	25,705	6,473	22,817

エ 3事業の利用者情報を一元化した仕組みの導入の検討

3事業は、全て地域子育て支援拠点内で実施している事業であり、利用者も複数事業を利用している場合も多いことから、利用者情報を一元化し、傾向や支援の流れが分かるような仕組みの導入を行うことにより、より質の高い支援の効果が得られるか否かについて、アドバイス等いただきたい。

6 業務内容

(1) プロジェクト管理

本業務を遂行するにあたり、体系だったプロジェクト管理手法を用いて、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施すること。

なお、プロジェクト管理においては、本市及び国等において同時進行又は後続する他のプロジェクトの動向を踏まえ、本件と関連する事業との調整を行うこと。

また、本業務の実施に際し、関係部署との間に生じた課題・要望等について、関係部署間の調整を補助し、必要に応じてその内容を各種成果物に反映させること。

(2) 定例報告後述する会議体を主宰し、進捗報告を行うとともに、本市の承認等を得ること。

(3) 現行の業務工程分析

委託者が提供する資料やヒアリング等を通じて、本市地域子育て支援事務について、業務フロー、各要件、課題等を可視化し、分析を行うこと。なお、地域子育て支援事務は、地域子育て支援拠点事業委託事務が含まれることを踏まえ、子ども青少年局に在籍する業務関係職員だけでなく、18区の業務関係職員及び地域子育て支援拠点事業運営法人へのヒアリングを行うこと。

(4) 業務の見直し

前項ウ「現行の業務工程分析」の結果を受けて、業務の見直し方針を策定し、業務フロー、機能要件等の見直しを本市に提案すること。なお、本作業にあたっては、事務標準化及びコスト抑制の観点から、DX推進計画で示された方針を踏まえたものとする。

## 7 スケジュール

### (1) 本業務の想定スケジュール

	令和3年		令和4年		
	11月	12月	1月	2月	3月
契約締結		★			
現行の業務工程分析			————→		
業務見直し			- - - - ->		

### (2) 再構築全体の想定スケジュール

再構築全体の想定スケジュール再構築全体の想定スケジュールは以下に示す。

	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		
	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	
システム再構築		BPR	RFI・RFP	調達	開発（要件定義、設計、製造、総合テスト）		運用テスト、教育	本格稼働	
					デモ実施	データ移行			
関連イベント	予算要求 人員要求		予算要求 人員要求						

## 8 作業場所

本業務の作業場所（本市との協議する場所は除く）、その他必要となる環境については、受託者の負担により用意するものとする。

## 9 実施体制

本業務に従事する者（プロジェクトリーダー及びプロジェクトメンバー）は2名以上とする。従事者のうち、本市との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトリーダー（本業務を主体的に推進する者であって、単なる責任者ではない）として1名を選任すること。また、受託者において適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。

(1) プロジェクトリーダーの要件

- ア 情報システム分野で 10 年以上の実務経験を有すること。
- イ 政令指定都市又は人口 50 万人以上の市町村（特別区を含む）の住民サービス事務・システムに関する支援経験があり、同内容について専門的な知見を有していること。（福祉又は子育て系事務・システムの支援経験があることが望ましい。）
- ウ 以下に示す試験のいずれかに合格していること。
  - ・独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が実施する高度試験
  - ・一般社団法人 PMI 日本支部が実施する PMP
  - ・EXIN (examination Institute for Information Service) 等が実施する「ITIL エキスパート」「ITIL マスター」試験

(2) プロジェクトメンバーの要件

プロジェクトメンバーのうち少なくとも 1 人以上は、政令市又は人口 50 万人以上の市町村（特別区を含む）の住民サービス事務・システムに関する支援経験があり、同内容について専門的な知見を有していること。（福祉又は子育て系事務・システムの支援経験があることが望ましい。）

11 会議体

業務を円滑に進めるため、本市と受託者との間で以下の会議体を設ける。

なお、実施形態は、必要に応じて対面またはオンラインとする。

名称	頻度	参加者	役割
定例会議	週 1 回～隔週	○本市	○本市
進捗会議	月 1 回程度	・対象業務の事務・システムの担当職員	・日程調整
臨時会議	適宜	○受託者	・会場用意
キックオフミーティング	契約締結後 2 週間以内	○本市 ・地域子育て支援拠点関係システムプロジェクト会議（仮称）構成員 ・関係職員 ○受託者	○受託者 ・資料作成 ・議事進行 ・議事録作成

## 12 成果物

	成果物	内容	期限
1	業務実施体制図	プロジェクトリーダーやプロジェクトメンバーの役割等を明記したもの。	キックオフミーティング開催日まで
2	作業要員一覧	プロジェクトリーダーやプロジェクトメンバーの職名、氏名、年齢、実務経歴、保有資格等を記述したもの。	キックオフミーティング開催日まで
3	プロジェクト計画書	プロジェクトの範囲、作業構成、スケジュールなど、本業務のプロジェクト全体の実施計画を示したもの。	キックオフミーティング開催日まで
4	プロジェクト進捗報告書・課題管理表	プロジェクトの進捗状況を示したマスタースケジュール、進捗報告書・課題管理表をまとめたもの。	進捗会議の各回開催日まで
5	会議録	各種会議の議事録を、会議後3日以内に報告し、横浜市の担当者の内部確認後、確定したもの。	会議後5日以内
6	業務見直し方針報告書	現行の事務・システムの調査や要件分析を行い、業務フロー、各要件、課題等（As-Is）について取りまとめた上で、業務フロー、機能・非機能要件等の見直し（To-Be）について取りまとめたもの。作成の際には、受託者が有するICTに関する専門知識、業務経験等に基づく効率的な再構築の実現に必要と考える項目を網羅し作成すること。なお、当該報告書を作成するために収集・作成した資料についても成果物の構成要素とする。	令和4年3月31日まで
7	業務実施結果報告書	契約期間中に実施した業務をまとめたもの	令和4年3月31日まで
8	その他本市が必要と認めるもの	本市がシステム再構築に向けた検討に必要と認めるもの	受託者と協議の上、本市が定めた期限

### 13 委託料の支払い

委託料は「業務実施結果報告書」を提出後、委託者が検査をして後に支払う。  
金額及び消費税は、一円未満切捨てとする。

### 14 留意事項

- (1) 本業務は、本市契約規則、本市委託契約約款、個人情報取扱特記事項によるほか、本仕様書に基づき実施すること。
- (2) 本業務の成果物については、その著作権は委託者が有するものとする。
- (3) 本業務の進め方、手法については、本市と打合せをして実施すること。
- (4) 調査等の実施に際しては、本市関係各課と連携をとること。
- (5) 受託者が本市と協議する場所は、本市が用意する。
- (6) 入室に要する届など、書面の提出が必要となる場合については、本市の指示により提出すること。
- (7) 本業務において打合せ及びヒアリング等を行った場合は、3営業日以内に議事録を作成し提出すること。
- (8) 本資料に明記されていないこと及び業務上生じた疑義については、委託者と協議して定めること。

参考資料1：地域子育て支援拠点事業に係る実績

令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により令和2年4月及び5月は居場所機能を休止。

1 利用実績推移（全施設）

年度	実施か所	登録者数	利用者数 (延べ)	1日平均 利用者数	備考
30年度	22	145,746人	522,651人	101.7人	※3/25開所の1か所を含む
元年度	23	138,317人	467,858人	88.0人	※10/28開所の1か所を含む
2年度	24	125,553人	300,554人	54.7人	※3/29開所の1か所を含む

【子どものみの実績】

年度	実施か所	利用者数 (延べ)	利用者数 (実人数)	備考
30年度	22	271,251人	134,184人	※3/25開所の1か所を含む
元年度	23	241,390人	122,273人	※10/28開所の1か所を含む
2年度	24	154,104人	69,409人	※3/29開所の1か所を含む

2 相談実績推移（全施設）

年度	相談件数（件）
30年度	61,589
元年度	59,090
2年度	50,282

参考資料 2 : 利用者支援事業に係る実績

1 相談者数、相談件数等

	相談者数 (延べ人数)	相談内容 (件)	相談外活動 件数
平成 30 年度 (1 区あたりの月平均)	8,112 人 (32 人)	15,857 件 (63 件)	4,831 件 (19 件)
令和元年度 (1 区あたりの月平均)	8,001 人 (29 人)	15,098 件 (56 件)	4,899 件 (18 件)
令和 2 年度 (1 区あたりの月平均)	7,580 人 (27 人)	14,718 件 (53 件)	4,333 件 (15 件)

2 相談方法・年度別 (件)

	30 年度	元年度	2 年度
電話	1,221	1,230	1,379
面接	5,620	5,395	5,243
出張	1,015	988	528
オンライン	—	—	5
その他(メール、手紙 等)	256	388	421
合計	8,112	8,001	7,576

※令和 2 年 8 月よりオンライン相談開始

3 情報提供・紹介・支援依頼先 (令和 2 年度)

令和 2 年度の内訳は、以下のとおり。

- ・拠点スタッフへの支援依頼・情報提供・・・2,565 件
- ・区役所(保健師・コンシェルジュ等)への支援依頼・情報提供・・・1,230 件
- ・保育所・幼稚園、つどいの広場など地域への支援依頼・情報提供・・・1,538 件
- ・その他・・・232 件

参考資料3：横浜子育てサポートシステム事業に係る実績

1 会員数の推移

	30年度	元年度	2年度
利用会員	11,126人	11,945人	11,479人
提供会員	2,220人	2,204人	2,172人
両方会員	841人	786人	725人
合計	14,187人	14,935人	14,376人
前年度比増減 (増減率)	+1,049人 (+8.0%)	+748人 (+5.3%)	-189人 (-3.8%)

2 援助活動件数の推移（内容別）

・内容別では、送迎に関わるものが約6割を占めている。

	30年度	元年度	2年度
送迎	26,980件 (45%)	27,073件 (44%)	17,753件 (49%)
送迎+預かり	11,976件 (20%)	10,946件 (18%)	4,886件 (13%)
その他	20,445件 (35%)	22,889件 (38%)	14,257件 (38%)
合計	59,401件 (100%)	60,908件 (100%)	36,896件 (100%)
前年度比増減 (増減率)	+1,466件 (+2.5%)	+1,507件 (+2.5%)	-24,012件 (-39%)

3 援助活動件数の理由別内訳

・フルタイム就労の方の利用が約6割、パートタイム就労の方の利用が約1割。

利用理由	元年度	2年度
就労	42,013件 (69%) 常勤：62%、短時間・臨時的他： 7%	19,766件 (62%) 常勤：54%、短時間・臨時的他： 8%
産前・産後の援助	5,312件 (9%)	4,129件 (11%)
病気、介護、急用等	3,686件 (6%)	3,333件 (9%)
買い物、リフレッシュ等の 場合	4,423件 (7%)	2,664件 (7%)