

令和5年度横浜市

地域子育て支援拠点システム構築業務委託

業務説明資料

令和5年2月

横浜市 こども青少年局 地域子育て支援課

令和5年度横浜市地域子育て支援拠点システム構築業務委託 業務説明資料

1 件名

令和5年度横浜市地域子育て支援拠点システム構築業務委託

2 履行期限

契約締結日から令和6年3月末まで

3 履行場所

原則本業務受託者の事業所又は受託者の用意した作業拠点

4 業務の目的

(1) 背景と目的

本市では、就学前の子どもとその保護者が遊び、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地域子育て支援拠点を設置し事業を展開している。本事業は、区と拠点運営法人（民間）による官民連携にて実施されており、各区の様々なニーズに合わせて、きめ細やかなサービスを展開している。

一方で、各拠点運営法人が利用している現行システムは約20年前から運用されており、紙運用を前提としたフロー、機能面の不足等により、現行の地域子育て支援拠点業務には効率化の余地がある。

加えて、国の各施策・計画を踏まえると、自治体はデジタル化による市民の利便性向上とともに、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げることが求められており、本市としてもデジタル統括本部が「横浜DX戦略」の素案を策定するなど、本市業務のデジタル化が求められている。

そのため、本市では業務改善や市民サービスの向上を見据え、令和3年度より地域子育て支援拠点のBPR（業務改革）による新たな業務フローの検討を実施し、「市民の利便性向上（タッチポイントのデジタル化）」、「情報の一元管理（データのデジタルシフト・統合）」、「デジタル活用、システム機能強化による業務プロセスの効率化」といった業務改善方針を策定した。

本業務では、BPR検討で策定した業務改善方針を実現するために、次期地域子育て支援拠点関係システムを構築する。

さらに、横浜市中期計画の基本戦略では、「子育てしたいまち 次世代を共に育むまち ヨコハマ」をかかげ、子育て世帯への支援を行う予定である。特に、子育て世帯に対し、スマートフォンを通じて、保護者と子どもひとりひとりに合わせた情報の提供、オンラインでの手続き、各種サービス利用の窓口となる子育てを支援するサイトの提供も計画しており、子育て支援に関わる各種システム・サービスにおいては、これとの情報連携・機能連動したシームレスなサービスを目指していく。

(2) 現行業務・システムの全体像

今回のシステム構築の対象となる業務は、大きく9つの業務で構成される。以下に、各業務の概要を示す。

No	事業区分	業務名称	業務概要
1	(1) 地域子育て支援拠点事業	親子の居場所事業（子育て相談事業を含む）	<ul style="list-style-type: none"> 拠点にてひろばの利用者・来館者管理、ひろば運営を実施 港北区、旭区拠点のみ、一時預かりを実施
2		人材育成・活動支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 拠点が子育て支援者向けの講座・管理、親になる世代への働きかけを実施 拠点・区役所が支援ニーズの調査・管理を実施
3	(2) 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）	横浜子育てサポートシステム区支部事務局運営事業	<ul style="list-style-type: none"> 拠点が子どもを預けたい方（利用会員）・預かりたい方（提供会員）の管理や会員向け説明会・研修、両会員のコーディネート等を実施
4	(3) 利用者支援事業	利用者支援事業（基本型）	<ul style="list-style-type: none"> 拠点が利用者とのコミュニケーションを取り、適切な支援事業の利用を促進 拠点、区役所、本局でケースの共有会議や研修、広報を実施 子育てパートナーによる子育て相談を実施
5	上記3事業に関連する業務	プログラム、イベント、講座等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 拠点、区役所、本局がプログラム、イベント、講座等を開催（他団体との共催もあり）

図表1 システム化対象業務の概要

現行業務の関係部門（関係者）としては、本局が区役所を、区役所が拠点運営法人を支援しつつ、拠点運営法人が主体となり、利用者（保護者・子ども）に対し各種サービスを提供している。

また、拠点運営法人は子育て支援にあたり市内部・外部の関係機関（地域ケアプラザや地域団体等）や支援者と連携し、本市の子育て支援施策の実行を担っている。

現行業務の関係者を以下に示す。

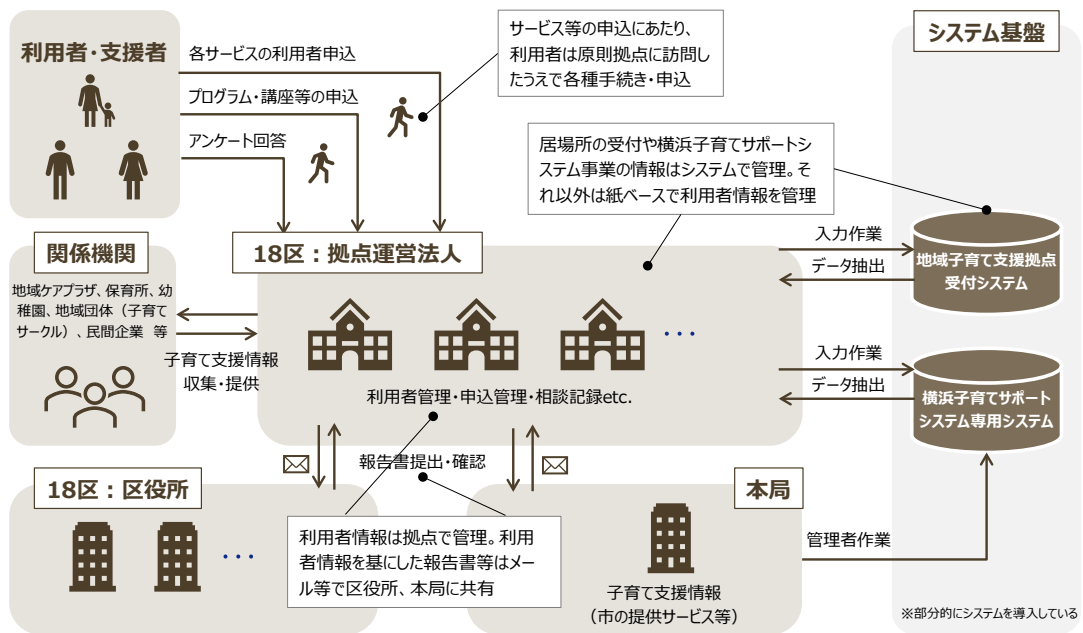
関係部門（関係者）	役割
本局（地域子育て支援課）	<ul style="list-style-type: none"> 区役所の拠点運営法人の選定にあたっての手続き等を支援する。 各区拠点運営法人の実績等の報告内容を集計・管理する。
区役所	<ul style="list-style-type: none"> 5年に1度、拠点運営法人を選定し、協働契約を締結する。 拠点運営法人で個別に支援が必要な親子を把握した際、連絡を受けて適切な支援を行う。
拠点運営法人	<ul style="list-style-type: none"> 区役所との協働契約に基づき、市民向けサービスの大半を担っている。 18区によって地域特性（人口、人種等）が異なるため、各区の拠点運営法人が創意・工夫をしながらサービスを提供している。
関係機関	<ul style="list-style-type: none"> 子育て支援にあたり、拠点運営法人と適宜連携する。 市内部・外部いずれの組織も含まれる。（地域ケアプラザ、保育所、幼稚園、地域団体（子育てサークル）、民間企業 等）
支援者	<ul style="list-style-type: none"> 拠点等の居場所で親子とのコミュニケーションを図るボランティアの方や、一時的に子どもを預かる等の支援を行う個人。
利用者	<ul style="list-style-type: none"> 地域子育て支援拠点の各種サービスを利用する親子。

図表 2 現行業務の関係部門

現行業務の課題として、地域子育て支援拠点の利用者は手続・申込等の実施にあたって原則拠点への訪問が求められるため手間が生じている。

また、利用者情報は各拠点運営法人が管理しており、拠点訪問時の受付や横浜子育てサポートシステム事業の情報はシステムで管理されているものの、他の情報は電子化されておらず紙資料で管理されている。そのため、利用者情報が一元的に管理されておらず、拠点運営法人ひいては区役所・本局における情報の管理が煩雑となっている。

以下に現行業務・システムの全体像を記載する。



図表3 現行業務・システムの全体像

(3) 次期システムの将来像

令和3年度に現行業務・システムの全体像を踏まえ、BPR（業務改革）検討を実施し、現行業務の改善方針3点を策定した。これに、現在構想中の「子育て応援サイト（仮称）」との連携を含めた4点を次期システムの目指す将来像とする。

① 市民の利便性向上（タッチポイントのデジタル化）

- ・ 利用者からの産前産後の相談予約や両親教室等を実施した後のアンケート回答等、利用者側で必要な対応を原則デジタル化

② 情報の一元管理（データのデジタルシフト・統合）

- ・ 親子の居場所事業における会員情報、および横浜子育てサポートシステム事業における会員情報の統合 等

③ デジタル活用、システム機能強化による業務プロセスの効率化

- ・ 横浜子育てサポートシステム事業における利用・提供会員の適切かつ効率的なマッチングのため、地図上で利用・提供会員の住所をピンで表示したうえで、提供会員が対応可能なサービス（子どもの預かり、車で送迎等）も同時に表示する 等

④ 子育て応援サイト（仮称）との連携・連動

- ・ 別途計画・検討中の子育て応援サイト（仮称）との、利用者記録・相談などの情報の共有、講座やイベント等の発信情報の連携、会員証の登録・共通化・連動、一時預かりの予約・申し込みの連携、相談等の予約・申し込みの連携 等

※子育て応援サイト（仮称）に関する概要

本市では、本仕様書を通じて構築する地域子育て支援拠点関係システムとは別に、子育て応援サイト（仮称）の構築を予定している。当該サイトの概要を以下に示す。

【目的】

- 横浜市の妊娠前・妊婦・乳幼児・小学校児童・中学校高校生徒の世帯・市民において、便利さを実感できるサービス・情報提供をデジタルにより提供する。

【実現内容】

- 母子手帳等の乳幼児に関わりの深い業務から構築を始め、将来的には全世代の子どもに関するサービスやデータを網羅したサイトの実現を予定している。
- 当該サイトに子育て関連データを共有するため、本仕様書を通じて構築する地域子育て支援拠点関係システムのデータを、当該サイトに連携する予定である。
- また、当該サイトを利用しているユーザ情報等、当該サイトから地域子育て支援拠点関係システムへのデータ連携も予定している。

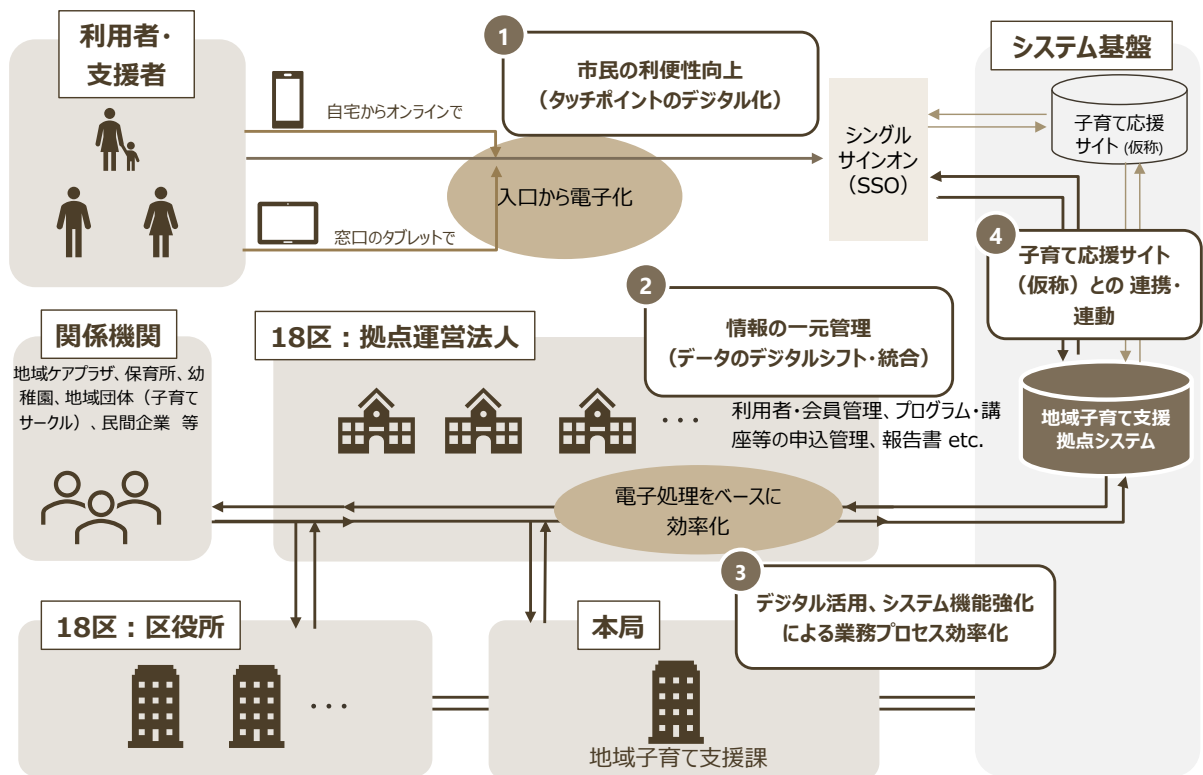
【当該サイトの導入スケジュール（想定）】

- 母子手帳等の一部サービスを令和6年4月から稼働予定である。
- 令和6年度以降、サービスと既存システム（電子申請システム等）の連携を拡充する予定である。

【当該サイトにおける未確定事項に関する取り扱い】

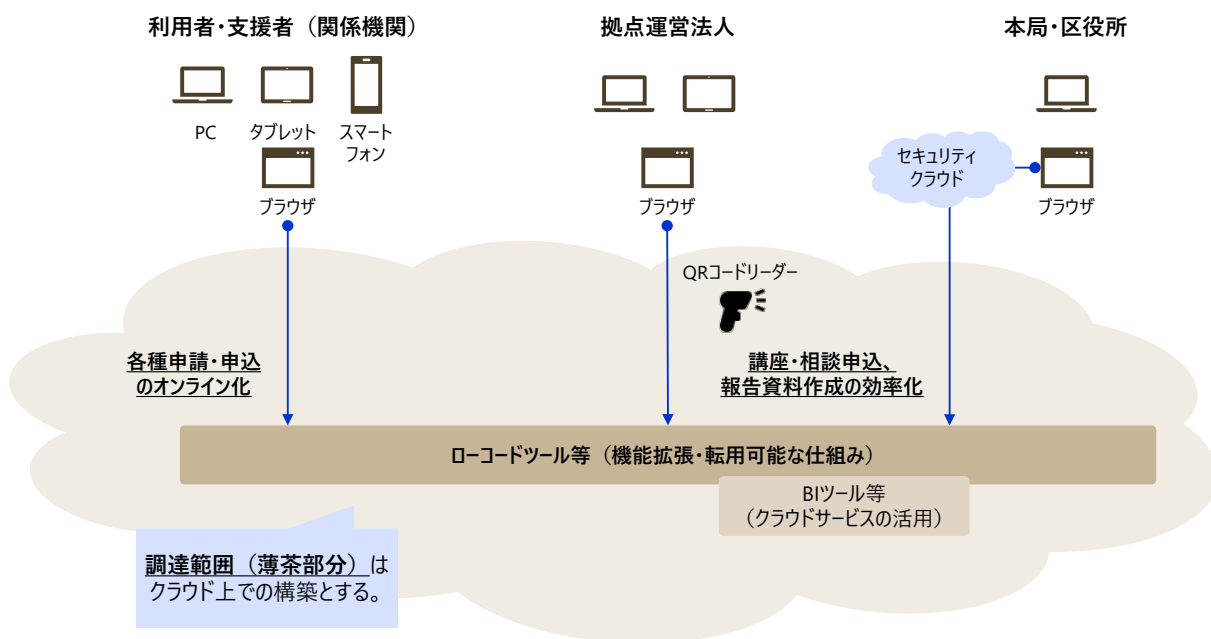
- 当該サイトは導入するサービス等を含め詳細を検討中であるため、現時点の予定から変更となる可能性がある。変更に伴い、地域子育て支援拠点関係システムの構築内容に変更が発生し、契約時の費用内での対応が困難な場合は、本市と協議のうえ対応を決定する。

業務改善方針の全体像を以下に示す。



図表4 業務改善方針（全体像）

上記の業務改善方針を実現するために、今回の委託範囲である次期システムを構築する。



図表 5 次期システムの構成イメージ

次期システムは、さらなる機能の変更追加や、同様な相談・あずかり業務を行う他施設にも転用・拡張しやすいよう、大規模なプログラムの修正変更を必要とせず GUI 等による機能拡張が可能なクラウド上のプラットフォーム（ローコードツール等）において構築を行う。

具体的には、当該プラットフォームにおいて基本機能・業務フローを実現しつつ、BI ツールや QR コードの読み取りなど末端機能においての一部プログラム開発、またはそうした機能に特化した他のクラウドサービスを活用して構築することを想定している。

機能の転用・拡張の具体例としては、次期システムで構築した相談予約機能を、思春期に関する相談業務や児童相談所における相談業務等の予約機能として、プログラム改修なく設定変更等で実装できることを想定している。

また、次期システムはブラウザからインターネット経由でアクセスすることを想定している。（スマートフォンの専用アプリは構築しない。）

5 地域子育て拠点システム仕様について

本業務委託において、地域子育て拠点システムが備えるべき仕様については、別添の調達仕様書を参照してください。

6 成果物

概要は次のとおりです。詳細は、別添の調達仕様書を参照してください。

- (1) 本業務にかかる報告書類
- (2) 本業務委託により作成した各種資料・プログラム