

仙台市発達相談支援センター業務に係る業務改革（BPR）支援業務委託仕様書（案）

1 業務名称

仙台市発達相談支援センター業務に係る業務改革（BPR）支援業務委託

2 業務の目的

本市では、市民ニーズが多様化する一方、経営資源が大幅に制約される中においても、持続可能な行財政運営と豊かな市民生活を実現するため、デジタル技術を積極的に活用しながら、共通事務の集約化、業務手順や処理方法の見直し等、業務プロセスの標準化や最適化を図る業務改革（BPR）を推進していくこととしている。

本市の発達相談支援センターにおいては、発達障害児（者）の相談件数の高止まりや相談内容の多様化などにより、相談待機期間が課題となっているほか、アナログな事務処理や業務システム等の課題を起因とした事務負担が発生しており、職員に慢性的な業務負荷が生じている。

そこで本業務は、仙台市発達相談支援センターにおける現在の業務量や業務遂行における課題の把握、業務の効率化に向けた検討・分析を実施し、改善施策の提案及び移行計画の作成等を行うとともに、業務システムの今後のあるべき方向性の整理を行うことを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4 業務履行場所

本市が指定又は承認する場所

5 一般事項

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、本市と協議を行い、その意図や目的を十分に理解したうえで、適切な人員配置のもと業務を実施すること。
- (4) 受託者は、業務の進捗等について、定期的に本市へ報告を行うこと。
- (5) 受託者は、本業務の実施過程で知り得た内容について、第三者に漏らしてはならず、これは、本業務が終了した後、または、この契約が解除された後においても同様とする。
- (6) 受託者は、本業務の全部または主たる部分を第三者に再委託してはならず、本仕様書に記載する事項に対する指揮、管理、監督及び事故発生時の対応等に係る業務の再委託も禁止する。なお、主たる部分とは、業務の中核を成し、成果物の品質や業務目的の達成に直接関わる業務を指す。
- (7) 受託者は、本業務の一部（主たる部分を除く。）を第三者に再委託する時は、あらかじめ本市の承認を得ること。再委託を想定する部分が主たる部分に該当する場合は承認されないため、事前に本市に確認する等、業務計画の策定の際には十分留意すること。
- (8) 受託者は、現行業務システムの開発、運用、保守等について、利害関係を有してはならない。
- (9) 本仕様書に定めのない事項及び業務実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

6 対象部署

- ・仙台市 健康福祉局 障害福祉部 北部発達相談支援センター
- ・仙台市 健康福祉局 障害福祉部 南部発達相談支援センター

※本市の発達相談支援センターは、他都市における「発達相談支援センター」「知的障害者更生相談所」「児童相談所（一部）」の業務を包含している。概要は以下の仙台市ホームページを参照。

<https://www.city.sendai.jp/kikakusomu/kurashi/kenkotofukushi/shogai/shien/shiencenter/sodanshien/>

7 現在使用している業務システム

(1) システム名称

発達支援記録管理システム「あすなろ」

(2) 主な機能

右記ホームページ参照 <https://www.kyoeibrain.com/product05>

(3) システム規模

配置台数 92 台（北部：56 台、南部 36 台）＋北部にサーバ設置
アカウント数 約 160 アカウント（このほかに転出者・退職者のアカウントあり）
管理対象者数 約 45,000 人（死亡者・転出者等を含む。実質は 3 万人程度）
月間平均新規相談登録件数 150 件

(4) システム環境

仙台市発達相談支援センター内閉域ネットワーク

8 業務内容

(1) 業務の計画及び管理

本市と協議の上、本業務の具体的な実施方法、スケジュール等を計画し、業務計画書としてまとめ、提出する。また、本業務が遅滞なく、円滑に進められるよう進捗管理を行い、適宜本市と打ち合わせや意見交換を行う。

(2-1) 業務分析

以下の 5 業務について、本市が提供する業務マニュアル等を参考に業務プロセスを整理するとともに、対象部署への業務量調査やヒアリング等を実施し、現在の業務フローの可視化、業務量の把握を行ったうえで、業務遂行上の課題やボトルネックの抽出・整理等を行う。

業務概要

業務	業務概要
1. 新規相談	本人・保護者等からの相談申込に基づき、新たに面接を行う業務。
2. 療育手帳判定	申請書と面接の結果に基づき、療育手帳交付の判定を行う業務。
3. 保険診療	医療相談の結果に基づき、発達相談支援センターの医師が診察を行う業務。
4. 児童通所支援支給決定	児童発達支援等の事業所の申請に基づき、サービスの支給決定を行う業務。
5. 障害児入所（契約）	障害児入所施設の入所・入所中・退所に伴う手続きを行う業務。

主な業務の流れ

業務	主な業務の流れ	備考
1. 新規相談 【乳幼児支援係】 【学齢児支援係】 【成人支援係】	① 本人・保護者等からの相談申込	電話・データ入力
	② 発達支援記録管理システム入力(受付・台帳情報・相談毎に入力)	データ入力
	③ 申込票の作成	資料作成
	④ 担当職員割当て	
	⑤ 面接日程調整	電話・データ入力
	⑥ 面接	対面
	⑦ 相談記録・各種評価書・ケースレビュー表の作成	資料作成
	⑧ 常勤医によるケースレビュー	所内会議・資料作成
	⑨ 本人・保護者へのフィードバック	面談
	⑩ 次回来所時期の案内(または終結)	面談
	⑪ 関係機関との情報共有(連絡票等の作成)	電話・資料作成
2. 療育手帳判定 【乳幼児支援係】 【学齢児支援係】 【成人支援係】 【総務係】	① 申請書受付	データ入力
	② 担当職員割当て	
	③ 面接日程調整	電話・データ入力
	④ 面接	対面
	⑤ 相談記録・評価書の作成	資料作成
	⑥ 検討会議の実施	所内会議
	⑦ 発達支援記録管理システム入力	データ入力
	⑧ 判定書作成	資料作成
	⑨ 障害者基本システム入力	データ入力
	⑩ 台帳管理	データ入力
	⑪ 区役所への進達	文書送付
3. 保険診療 【学齢児支援係】 【総務係】	① 医療相談	対面
	② 診療受付	データ入力
	③ 診察日程調整	電話・データ入力
	④ 医師とのケース情報共有	
	⑤ 医師診察	対面
	⑥ カルテ・処方箋(必要時)の作成	資料作成
	⑦ 次回来所日時のご案内	
	⑧ 発達支援記録管理システム入力	データ入力
	⑨ 地域の医療機関への紹介状作成	資料作成

業務	主な業務の流れ	備考
4. 児童通所支援支給 決定 【乳幼児支援係】 【総務係】	① 申請書受付	郵送・持ち込み
	② 勘案文書作成	資料作成
	③ 障害者基本システム入力	データ入力
	④ 決定通知書・受給者証発行	
	⑤ 発送処理	文書送付
	⑥ 台帳管理	データ入力
	⑦ 年度末更新処理	
5. 障害児入所(契約) 【企画調整係】	① 面接	対面
	② 記録作成	資料作成
	③ 発達支援記録管理システム入力	データ入力
	④ 処遇会議	所内会議
	⑤ 入所決定	
	⑥ 障害者基本システム入力	データ入力
	⑦ 受給者証発行	資料作成
	⑧ 発送処理	データ入力
	⑨ 認定替え	文書送付

(2-2) 改善施策の検討・提案

上記(2-1)の業務分析の結果を踏まえ、ECRS フレームワーク(排除・統合・交換・簡素化)の観点から業務プロセスの見直しを図ったうえで、業務の適正な執行体制(人員配置等)や担い手(デジタルツールの活用、業務集約化・外部委託)等を検討し、具体的かつ実現可能な施策を提案する。

業務プロセスの見直しにあたっては、市民に与える影響(メリット・デメリット)やリスクを整理し、他都市の先進事例等も参考にしながら、市民の利便性を維持・向上できるような改善施策の検討を行うこと。

(2-3) 移行計画の作成

改善施策について、「費用対効果」や「縮減業務量」、「市民サービス(利便性)への影響」、「実現可能性」等からそれぞれに優先順位付けを行い、実施に向けた移行計画を作成する。

(3-1) 現行業務システム分析

発達相談支援センターのネットワーク構成や現在使用している発達支援記録管理システムの機能等を整理し、それらを起因とする課題を洗い出す。また、対象部署へのヒアリング等を実施し、発達支援記録管理システムにおける課題や改善すべき機能・不足する機能等について分析を行い、機能単位、画面単位または業務工程単位等で体系的に整理すること。

※ ヒアリング調査実施時の留意点

- ・事前に本市と打ち合わせを行い、本市の現状や他都市における業務システム導入状況等の共有を受け、検討すべき改善施策の方向性等について意見交換を行うこと。
- ・ヒアリング内容、範囲は受託者において十分に整理の上、実施すること。
- ・上記(2-1)(3-1)におけるヒアリングは、同時に実施しても差し支えない。

(3-2) 業務システムの方向性の検討・提案

上記(3-1)のシステム分析の結果を踏まえ、現行業務システムを継続的に使用すべきかどうか整理を行うとともに、以下の点について検討すること。

- ① 現行業務システムを継続的に使用することを前提とした場合に、将来的なシステム更新の際に要件として付加すべき機能や、現行業務システムを効果的に活用するための運用方法等について整理する。
- ② リプレイスを想定した場合の、システム構築の方向性（パッケージシステムやローコードツールの活用可能性など）を検討し提案する。
- ③ ①と②を比較し、メリット・デメリットを整理する。

(4) 業務実施報告書の作成

本業務の検討結果として、上記(2-1)～(3-2)の内容をとりまとめた調査やヒアリング等の業務分析による業務プロセスや工数等の可視化の結果、問題点・課題、改善施策、改善施策実施に係る費用と実施後の効果、移行計画等を取りまとめた報告書を作成する。また、検討結果を端的に説明し得る概要版を作成する。

なお、改善施策実施に係る費用と実施後の効果を算出するにあたっては、検証方法も具体的に示すこと。

(5) 業務実施結果の説明

上記(4)をもとに、発達相談支援センターの職員に対して、調査結果を説明する。説明会は1時間程度を想定しており、受託者は必要に応じて質疑応答の対応をすること。

9 業務遂行に必要な資料等の提供

受託者は、本業務の遂行にあたり必要と判断した資料（業務マニュアル等）について、本市に対し提供を要請することができる。本市は、受託者から要請があった資料について、可能なものを受託者に提供することとする。

なお、業務マニュアルや業務システム設計書のほか、以下については、契約締結後受託者からの要請によらず提供する予定である。

- ・令和7年度職員アンケート結果（業務や作業の煩雑さに関するアンケート）
- ・令和7年度他都市状況調査結果（業務システムの導入状況）

10 実施期間の目安

上記8の実施に向け、本市で想定する業務工程とスケジュールは次のとおりである。

6月	業務計画策定、資料提供、事前打ち合わせ（方向性の共有等）
7月	業務分析（アンケート・ヒアリング）、現行業務システム分析（ネットワーク・システム構成整理）
8月	業務分析（アンケート・ヒアリング）、現行業務システム分析（業務システム課題整理）
9月	業務分析（アンケート・ヒアリング）、現行業務システム分析（業務システム課題整理）
10月	業務分析（アンケート・ヒアリング）、業務システムの方向性の検討・提案
11月	業務分析（アンケート・ヒアリング）、業務システムの方向性の検討・提案
12月	改善施策の検討・提案
1月	改善施策の検討・提案、移行計画の作成
2月	移行計画の作成、業務実施報告書の作成
3月	業務実施報告書の作成、説明の実施

※ 本市との打ち合わせや意見交換は必要に応じて適宜実施する。

11 成果物

(1) 本業務における成果物は以下のとおりとする。

No.	名称	納品形態	納品期限	仕様書 関連部分
1	業務計画書	電子データ	契約締結後 14 日以内	8 (1)
2	現行業務システム分析結果 (暫定版)	電子データ	令和 8 年 11 月 27 日 (金)	8 (3-1)
3	業務システムの方向性提案 (暫定版)	電子データ	令和 8 年 11 月 27 日 (金)	8 (3-2)
4	業務実施報告書	電子データ	令和 9 年 3 月 10 日 (水)	8 (4)
5	業務実施報告書 (概要版)	電子データ	令和 9 年 3 月 10 日 (水)	8 (4)
6	その他業務実施に関連する資料	電子データ	随時	

(2) 検査において、本市から訂正等を指示された場合には、直ちにこれを訂正すること。

(3) 業務の完了後において、受託者の責に帰す業務の瑕疵が発見された場合には、本市の指示に従いこれを是正すること。

12 著作権の譲渡等

(1) 受託者は、成果品に係る著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利について、成果物の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、本業務開始前に受託者が所有する著作権については、この限りではない。

(2) 本市は、成果物等の利用目的の実現のためにその内容を改変できるものとし、また、任意の著作権者名で任意に公表することができるものとする。本市は、当該成果物の内容を受託者の承諾なく自由に公表することができ、また、受託者が承諾したときに限り、既に受託者が当該著作物に表示した氏名を変更することができる。

(3) 受託者は、本市に対し、成果物等が第三者の著作権その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。また、成果物等について第三者から著作権その他の権利の侵害等の主張があったと

きは、受託者はその責任においてこれに対処するものとし、損害賠償等の義務が生じた場合は、受託者とその全責任を負うものとする。

13 行政情報の保護及び管理

(1) 行政情報の取扱いにあたっては、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」及び別記「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」の内容を遵守すること。

※「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は、下記アドレスを参照

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html>

(2) 受託者は、本業務により得られた資料、情報等は、本業務以外に利用してはならず、また、発注者の許可なく他に公表、貸与、使用、複写等をしてはならない。

14 その他

受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が生じた場合には速やかに本市に報告し、本市と協議の上、最善の処置を行わなければならない。