

仙台市児童相談所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

仙台市児童相談所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。

本市の児童相談所においては、年々児童虐待相談件数が増加し、相談内容も複雑化するとともに、新規・継続事案に関わらず緊急対応が必要な相談・通告も増加しており、迅速な情報収集・共有、即時の判断・対応が求められるため、職員に慢性的な業務負荷がかかっているのが現状である。

本業務は、仙台市児童相談所業務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ことを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和8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上で、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。
- （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、事前に本市を確認する等、業務計画の策定の際には十分留意すること。
- （8）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 業務分析の対象部署及び対象業務の分類

業務分析の対象部署及び対象業務の分類は下記のとおりとする。

(1) 対象部署

- ・ 児童相談所相談指導課
- ・ 児童相談所心理支援課

(2) 対象業務の分類

- ・ 相談対応 : 電話対応、その他相談対応
- ・ 面接・家庭訪問 : 面接・助言指導、初期調査、法律に基づく安全確認
- ・ 調査・資料作成 : 検査・カウンセリング等、ケース処遇検討・準備
資料確認・検索、記録票・会議資料作成、電話・面接記録作成
- ・ 関係機関調整 : 所内協議、所外協議、スーパーバイズ、一時保護対応
- ・ 事務処理 : 決裁、事後処理
- ・ 移動・移送 : 移動・移送
- ・ その他 : 研修、整理・清掃・片付け、休憩・食事・その他

7 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、意見交換を行うこと。

(2) 他都市状況調査

改善施策の検討にあたっての参考資料とするため、使用しているシステムやネットワーク構成等を含む児童相談所業務の状況について、政令指定都市に対し調査を行い、その結果をまとめる。

調査票の送付・回収は本市側で行い、回答を受託者に提供するものとし、受託者は回答の結果をとりまとめ、改善施策の検討にあたっての参考資料として活用する。なお、調査項目は本市と協議の上、決定すること。

(3) 業務分析

本市が課題として認識している次の業務について、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、関係課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、業務遂行上の課題抽出等を行う。

① 虐待通告から一時保護所への入所まで

学校等からの通告受理、受理会議、安全確認、児童移送、意見聴取、一時保護、保護者等調整を含む一連の流れ

② 一時保護所への入所から援助の実行・終結まで

一時保護後の調査、診断、援助方針の作成、一時保護の解除（家庭復帰、施設入所等）、一時保護解除後の継続指導、援助の終結までの一連の流れ

③ 一時保護には至らない緊急性が低いケースの対応

警察等からの書面通告受理、関係機関への連絡・情報収集、保護者調整、通所面接・家庭訪問、継続指導、援助の終結までの一連の流れ

④ 夜間休日の対応

夜間休日における警察等からの通告受理と緊急対応

また、現状のネットワーク構成や使用システムを起因とする課題についてもヒアリングと分析を行う。

※ ヒアリング調査の留意点

- ・本市の現状、他都市における取組実績等を踏まえ、検討すべき改善施策の方向性等を共有するため、実施前に本市と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。

(4) 改善施策の検討・提案

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、業務プロセスの見直しが市民に与える影響（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。

併せて、現行システムを効果的に活用するための運用方法の提案や、さらなる効率化に向けて将来的なシステム更新の際に要件として設定すべき機能についても提案すること。

(5) 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」等からそれぞれに優先順位付けを行い、改善施策の実施に向けた移行計画を作成する。

(6) 業務実施報告書の作成及び説明の実施

本業務の検討結果として、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。

加えて、児童相談所の関係者に対して、調査結果について説明を実施する。

8 業務遂行に必要な書類等

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。

9 実施期間の目安

上記7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。

8月	事前打ち合わせ（方向性の共有等）、資料提供
9月	他都市調査、業務分析（アンケート・ヒアリング）
10月	他都市調査、業務分析（アンケート・ヒアリング）
11月	他都市調査、業務分析（アンケート・ヒアリング）
12月	業務分析（アンケート・ヒアリング）
1月	改善施策の検討・提案、移行計画の作成
2月	改善施策の検討・提案、移行計画の作成
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、意見交換は必要に応じて適宜実施する。

10 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	7（1）
2	他都市状況調査結果	電子データ	令和7年11月28日（金）	7（2）
3	業務実施報告書	電子データ	令和8年3月11日（水）	7（6）
4	業務実施報告書（概要版）	電子データ	令和8年3月19日（木）	7（6）
5	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。

11 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、受託者がその全責任を負うものとする。

12 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。

13 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。