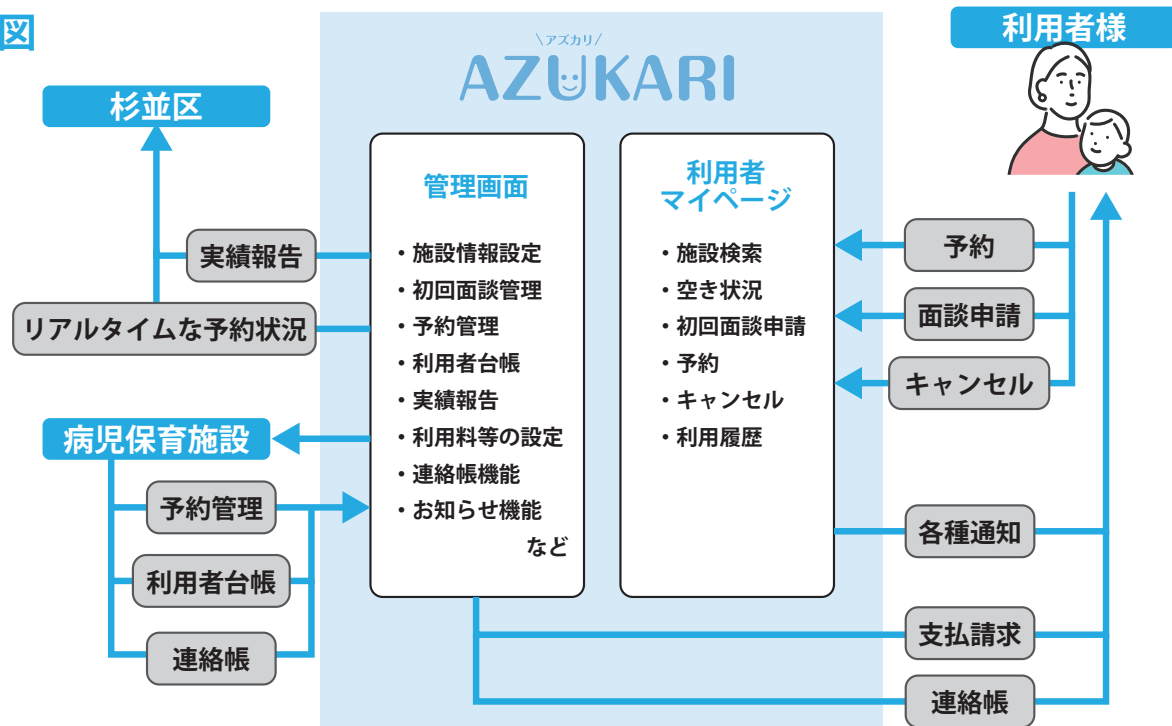


杉並区病児保育予約システム導入及び運用保守業務に関する企画提案の概要（株式会社エクシオジャパン）

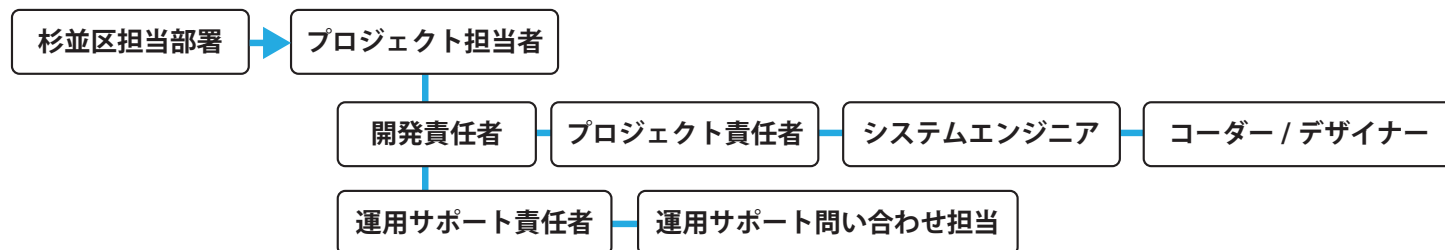
受託業務に対する考え方（取組姿勢）・提案内容の全体像

当社は、保育事業に長年取り組んできた実績と、ICT を活用した保育支援システムの開発・運用経験を活かし、病児保育分野においてもさらなる社会貢献を果たしたいと考えております。登録や予約のしやすさ、システムのわかりやすさ、安全性に重点を置きながら、保護者と現場双方にとって「本当に使いやすい仕組み」を提供することを目指しています。

全体図



プロジェクト体制



病児保育事業の現状と課題

病児保育事業は、共働き家庭の増加や看護休暇の普及の遅れにより、急な病気で保育が困難な際に、病院や保育所で一時的に保育を行う重要なサービスとなっています。しかし、以下のような課題が存在しているのではないかと考えます。

- 予約管理の現場職員の負担
- 電話対応による負担
- 実績報告書の作成において、データの正確性、時間と労力の負担
- 病児保育の特性上、直近での予約やキャンセルが頻繁に発生し、対応に追われる状況

そのような課題の解決に当社のサービスがお役に立てるものと考えております。

弊社は現在、全国で51カ所の保育園を運営しており、日々の実務を通じて、保育現場が抱える業務上の課題や保護者の不安を深く理解しています。この現場理解を基盤とし、社内のICT開発チームと連携することで、保育施設の運営実態に即した、実用性の高いシステム構築を可能にしています。

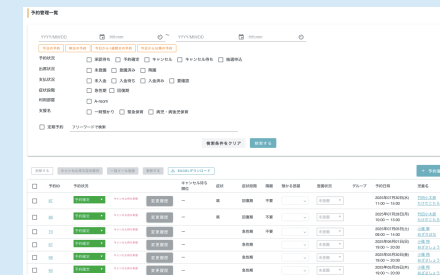
提案する予約システムの概要

予約受付期間、受け入れ人数制限、キャンセル待ちの設定など、施設ごとに詳細な設定が可能です。これにより、各施設の運営方針に合わせた柔軟な予約管理が行えます。さらに、面談の管理や予約の受付、キャンセル対応など、日々の業務をシステム上で一元管理することができます。



施設情報

基本情報や規定、持ち物など事前入力で予約前に確認でき、施設職員の案内や問い合わせを軽減します。



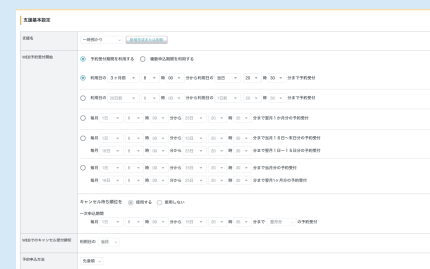
予約管理

利用者情報や予約状況を一元管理し、効率的な予約運営を支援します。また先着順・承認制・抽選など設定可能です。



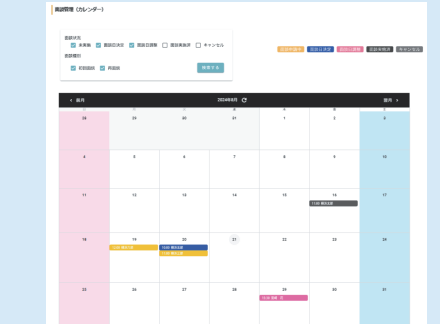
空き状況検索

自宅付近の施設を利用者自身でお選びいただき、リアルタイムな空き状況を確認できます。



設定

予約受付期間や定員、症状設定、料金設定など施設ごとに細かく設定できます。



初回面談管理

面談日時設定で保護者が第3候補まで提出、日程調整から登録完了までスムーズに進めて、職員の手間を削減します。



お知らせ・連絡帳

お子さまの様子を個別に伝える連絡帳機能や一斉送信で配信できるお知らせ機能があります。



通知メール配信

予約受付、管理者通知、キャンセル待ち、確定通知、リマインドメールの自動配信が可能です。



実績報告書

任意の期間で予約統計や実績報告書を集計し、実績報告書を Excel や CSV 形式で出力可能。



複数支援対応

一つのアカウントで複数の支援を管理することもできるため、管理業務も楽になります。

提案する予約システムの優れた機能や拡張性・柔軟性

本予約システムは、病児保育に特化したシステムであり、高い柔軟性と拡張性を誇ります。自社開発のシステムであるため、現場の声を直接反映させることができ、施設の運営に最適化された機能を提供します。

機能一覧

施設管理

施設情報
サイトメイン画像・ロゴ設定
お知らせ機能
よくあるご質問設定
ご利用に関する注意事項

実績管理

予約統計(日別)
予約統計(月別)
実績報告書

利用者管理

利用者情報管理(園児台帳)
利用者情報更新履歴
利用者別予約履歴

設定

利用料設定
予約基本設定
グループ設定
予約利用理由
予約時間帯設定
新規申請項目設定
症状設定
room設定
面談設定
減免設定
障がい児受入加算設定
セキュリティ設定(IPアドレス制限)
担当者・閲覧権限設定

予約機能

予約管理一覧
予約管理(月別カレンダー)
予約管理(日別)
予約管理(時間別)
初回面談管理
予約管理(時間帯別)
予約管理(部屋別)
定期予約管理
予約キャンセル機能
キャンセル待ち機能

通知メール配信

連絡帳機能
予約受付時の自動メール
予約受付時の管理者通知
キャンセル待ち連絡メール
予約確定の通知メール
リマインドメール設定

個人情報保護

利用者の個人情報の保護を最優先に考え、以下の施策を実施しています。

1 プライバシーマークの取得

当社は、個人情報の適切な取扱いを証明するために、プライバシーマークを取得しています。これにより、利用者の個人情報が安全に管理されていることを外部に対して証明しており、信頼性の高い個人情報保護体制を構築しています。



2 定期的な社内研修の実施

社員全員を対象に個人情報保護に関する定期的な研修を実施しています。これにより、個人情報を取り扱う全ての職員がその重要性を理解し、適切な管理方法を実践できるようにしています。

3 法令遵守の徹底

個人情報保護法や行政機関向けガイドライン等、関係法令を遵守し、法的な要件を確実に守ります。利用者情報の取り扱いが法律に従って適正であることを保証し、利用者の信頼を守ります。

情報セキュリティ対策

本システムは、利用者の個人情報や機密情報を取り扱うため、高度な情報セキュリティ対策を施しており、以下の主要な対策を実施しています。

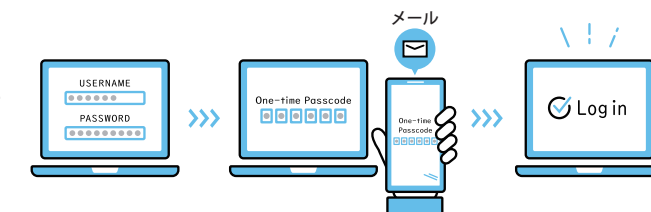
1 管理者権限の設定

各管理者の利用権限を細かく設定できる機能を提供しています。これにより、システムの管理者は、自身の担当業務に必要な範囲のみでアクセスが可能となり、業務ごとに適切な権限を付与することができます。不正アクセスの防止および業務効率の向上を実現し、機密情報の保護を強化します。

担当者・閲覧権限設定							登録
担当者名	予約状況管理	利用者情報管理	施設情報管理	報告書作成	設定	操作	
システム管理者	編集可能	編集可能	編集可能	編集可能	編集可能	削除 編集	
山田太郎	編集可能	編集可能	閲覧のみ	閲覧のみ	—	削除 編集	

2 要素認証

2 要素認証を導入し、システムのログイン時にパスワードに加えて、一時的に発行される認証コードの入力を求めることによって、セキュリティを強化しています。



3 安全な情報通信 (SSL)

システム内で全ての通信は SSL (Secure Sockets Layer 暗号化により保護されています。

4 固定 IP アクセス制限

管理画面へのアクセスは、特定の固定 IP アドレスからのみ許可されるように設定可能です。

5 ISO/IEC27001 の取得及び SECURITY ACTION 宣言

個人情報保護の最優先事項として、プライバシーマーク及びISO/IEC 27001認証及を取得し、SECURITY ACTION宣言をしております。



6 Amazon Web Services(AWS) を採用

「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) の認定を受けた「Amazon Web Services」でご提供。国内リージョンを使用しています。



提案によって期待される効果

システム導入後はより効率的で利便性の高いサービスが提供され、施設の運営負担軽減と利用者の満足度向上が期待されます。

予約の効率化

利用者がオンラインで 24 時間予約・キャンセルでき、施設職員の受付業務負担を軽減します。

透明な情報提供

リアルタイムで空き状況を確認でき、利用者にとってわかりやすい情報提供が可能になります。

業務の効率化

自動化された通知機能やデータ管理により、施設内での情報共有と業務がスムーズに進行します。

利便性の向上

利用者はいつでもどこでも予約管理ができ、キャンセル待ち機能で柔軟な対応が可能になります。

管理・運用の精度向上

詳細な実績データに基づいた報告書作成が容易で、効果的な運営が実現します。

杉並区病児保育予約システム導入及び運用保守業務に関する企画提案の概要 (株式会社グッドバトン)

受託業務に対する考え方（取組姿勢）・提案内容の全体像

弊社は、「産む」「育てる」「育つ」という人生の各段階において、個人のあり方を尊重し多様な選択肢を提供することをミッションとしています。特に、保護者が「本当に助けになった」と実感できるサービスの提供を目指しており、全国の病児保育施設の現場の声をシステム開発に反映させてきました。

本業務の受託にあたり、単なるシステム提供に留まらず、病児保育事業が抱えるあらゆる課題解決に取り組むことが重要であると考えています。そこで、以下の3つのアクションを柱として、貴区の事業発展に貢献してまいります。

1. **ICT化の推進:** 弊社のクラウド型システムを導入し、保護者の利便性向上と施設スタッフの負担軽減を実現します。
2. **運用最適化と業務改善の推進:** 施設ごとの状況に応じたコンサルティングを通じて、業務の効率化と質の向上を図ります。
3. **広報活動の強化:** 専門家による効果的な広報支援を行い、事業の周知不足を解消し、利用を促進します。

これらの取り組みは、病児保育室、自治体、こども家庭庁、全国病児保育協議会などと密接に連携しながら進めることが肝要であると認識しており、貴区と共に社会課題の解決と事業の発展に尽力いたします。本提案は、有効性、適正性、持続可能性を満たし、過剰なコストをかけずに必要十分な機能を提供するものです。

企画提案内容

病児保育事業の現状と課題

弊社では、病児保育事業が直面している現状と課題を以下のように認識しています。

- **予約・事務負担の大きさ:** 全国の病児保育室の約8割がいまだに電話で予約対応を行っており、保護者と施設スタッフ双方に大きな事務負担が生じています。特に施設スタッフは、保育中に電話対応に追われることで、保育への集中が困難な状況にあります。
- **高い当日キャンセル率:** 病状の回復に伴う当日のキャンセルが多いことも、運営上の課題となっています。
- **認知度と情報入手の困難さ:** 保護者の間で病児保育室の存在や場所が十分に認知されていません。また、二次感染リスクへの不安や、自治体・施設のウェブサイト等で情報が整理されておらず、利用を諦めてしまうケースも少なくありません。
- **利用手続きの煩雑さ:** 利用に際しての紙書類の準備や、電話での煩雑な空き状況の

確認が、保護者の負担となっています。

- **利用施設の制限:** 多くの地域で、居住市区町村の施設しか利用できないなど、選択肢が限られているのが現状です。
- **コロナ禍からの回復の遅れ:** 新型コロナウイルス感染拡大の影響で減少した利用者数が、未だ回復していない地域が多く存在します。

提案する予約システムの概要

上記の課題を解決するため、保護者と施設双方の視点から開発された、利便性と効率性を高める以下の機能を有する予約システムを提案します。

【保護者向けの主な機能】

- **24時間オンライン予約・キャンセル:** スマートフォン、PC、LINEから、24時間いつでも施設の空き状況の確認、予約申込、キャンセルが可能です。
- **問診回答の効率化:** 事前に子どものアレルギーや既往歴などの詳細情報を登録しておくことで、予約時の問診回答の負担を大幅に軽減します。
- **医師連絡票のアップロード:** 医師から受け取った連絡票を写真でアップロードでき、施設との情報伝達ミスを防ぎます。
- **ファミリー連携機能（独自機能）:** 家族アカウントを連携させることで、予約情報の共有や、家族による予約・キャンセルが可能になります。連携する保護者全員に通知が届くため、情報共有がスムーズです。
- **自動通知とリマインド機能:** 予約ステータスの変更は自動で通知されます。また、利用当日の朝6時にリマインド通知を送ることで、不要な予約のキャンセルを促し、無断キャンセルを防止します。
- **LINE連携:** 多くの保護者が使い慣れたLINEを通じて、予約やキャンセル、通知の受け取りが可能です。個人情報には送信されない安全な設計です。

【施設向けの主な機能】

- **予約情報の一元管理:** 保護者からの予約申込情報を一覧で管理し、対応状況を8つのステータス（予約確認中、予約確定など）で管理できます。電話による予約も同じ画面で一元管理が可能です。
- **柔軟なカスタマイズ性:** 施設ごとの独自の運用ルールに合わせて詳細な設定が可能で、既存の運用方法を大きく変更することなくシステムを導入できます。
- **空き状況の自動更新:** 予約が確定またはキャンセルされると、空き状況がリアルタイムで自動更新されるため、職員による手作業での更新は不要です。
- **キャンセルの自動管理:** 予約がキャンセルされると、空き状況が即時更新され、保護者へは自動でメッセージが送信されます。キャンセル締切時刻の設定も可能です。
- **利用履歴の管理と検索:** 子どもごとの過去の利用履歴を簡単に検索・閲覧でき、今回の保育に活かすことができます。

- **データ出力機能（CSV）**: 保護者の登録情報や予約情報などを、期間や項目を指定してCSV形式で出力できます。貴区担当者もデータ出力が可能です。

提案する予約システムの優れた機能や拡張性・柔軟性

【優れた機能】

- **高いユーザビリティとアクセシビリティ**: 情報設計やデザインの専門家が開発に参画し、誰にとっても分かりやすく直感的に操作できるデザインを実現しています。
- **当日キャンセル対応加算への対応（独自機能）**: 2023年度から開始された国の「当日キャンセル対応加算」の要件を満たす帳票作成に必要な情報を、簡単な操作でCSV出力できます。
- **入室前問診（独自機能）**: 予約が確定した保護者は、利用当日の朝にオンラインで体温や症状などの問診に回答できます。これにより、来所時の手続きがスムーズになり、事前に情報を把握することで安全性が向上します。
- **保育記録（独自機能）**: 子どもの施設での様子を写真付きでリアルタイムに保護者と共有できる機能です。保護者の安心につながります。(※2027年4月より有料オプション予定)
- **施設詳細情報ページ**: システム内に各施設の利用時間や雰囲気、連携医療機関などの詳細情報をまとめたページを設置し、保護者の施設選びをサポートします。

【将来的な拡張性・柔軟性】

- **アジャイル開発による継続的な改善**: 2020年のサービス開始以来、アジャイル開発手法により、利用者のニーズや制度改正に応じて継続的に機能の追加・改善を行っており、今後もこの体制は持続されます。

個人情報保護

個人情報の保護を最重要課題と位置づけ、以下の対策を講じています。

- **保護者の主体的な同意の確保**: 利用規約やプライバシーポリシーへの明示的な同意を必須とし、メールアドレス認証後に個人情報を入力する仕組みを採用しています。
- **第三者認証の取得**: 2022年4月にプライバシーマークを、2025年7月にISMS認証を取得しており、個人情報保護体制が客観的に証明されています。
- **LINE連携における安全性**: LINEには個人情報を提供せず、機能へのショートカットとしてのみ利用するため、万一LINE側で情報漏洩が発生しても、弊社システム内の個人情報が漏洩することはありません。

情報セキュリティ対策

物理的、技術的、人的な観点から、以下の多層的な情報セキュリティ対策を講じています。

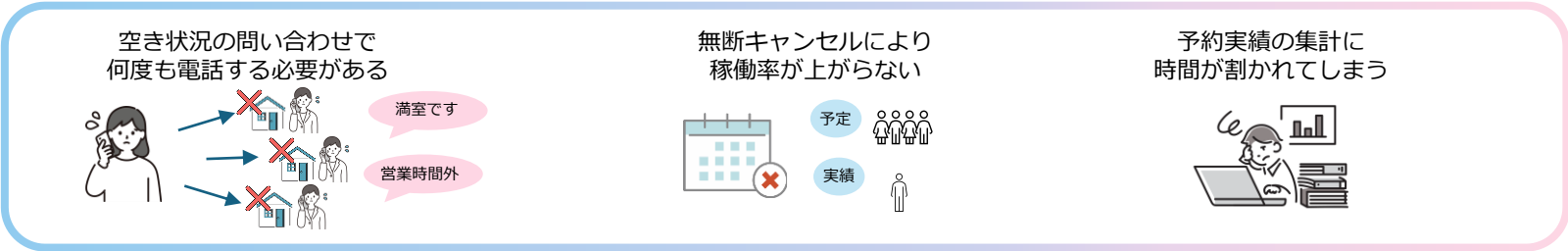
- **物理的・技術的対策**:
 - **高信頼なクラウド環境**: システムは政府機関等での採用実績も豊富なAmazon Web Services (AWS) 上で構築・運用しています。データは国内のサーバーに保管されます。
 - **通信の暗号化**: 利用者の端末とサーバー間の通信はSSL/TLSにより暗号化されています。
 - **アクセス制御とログ管理**: データベースへのアクセスは認証された端末のみに制限し、アクセスログや操作ログは常時監視・管理しています。
 - **データバックアップ**: データは定期的に自動でバックアップされており、万一の際も復旧が可能です。
- **人的対策**:
 - AWSの運用管理はすべて弊社内の専任エンジニアが実施し、迅速な障害対応体制を確保しています。
 - サーバーへのアクセスは、メンテナンス等の必要時に限定し、厳格な手順に基づいて行われます。

提案によって期待される効果

本システムの導入により、以下の効果が期待されます。

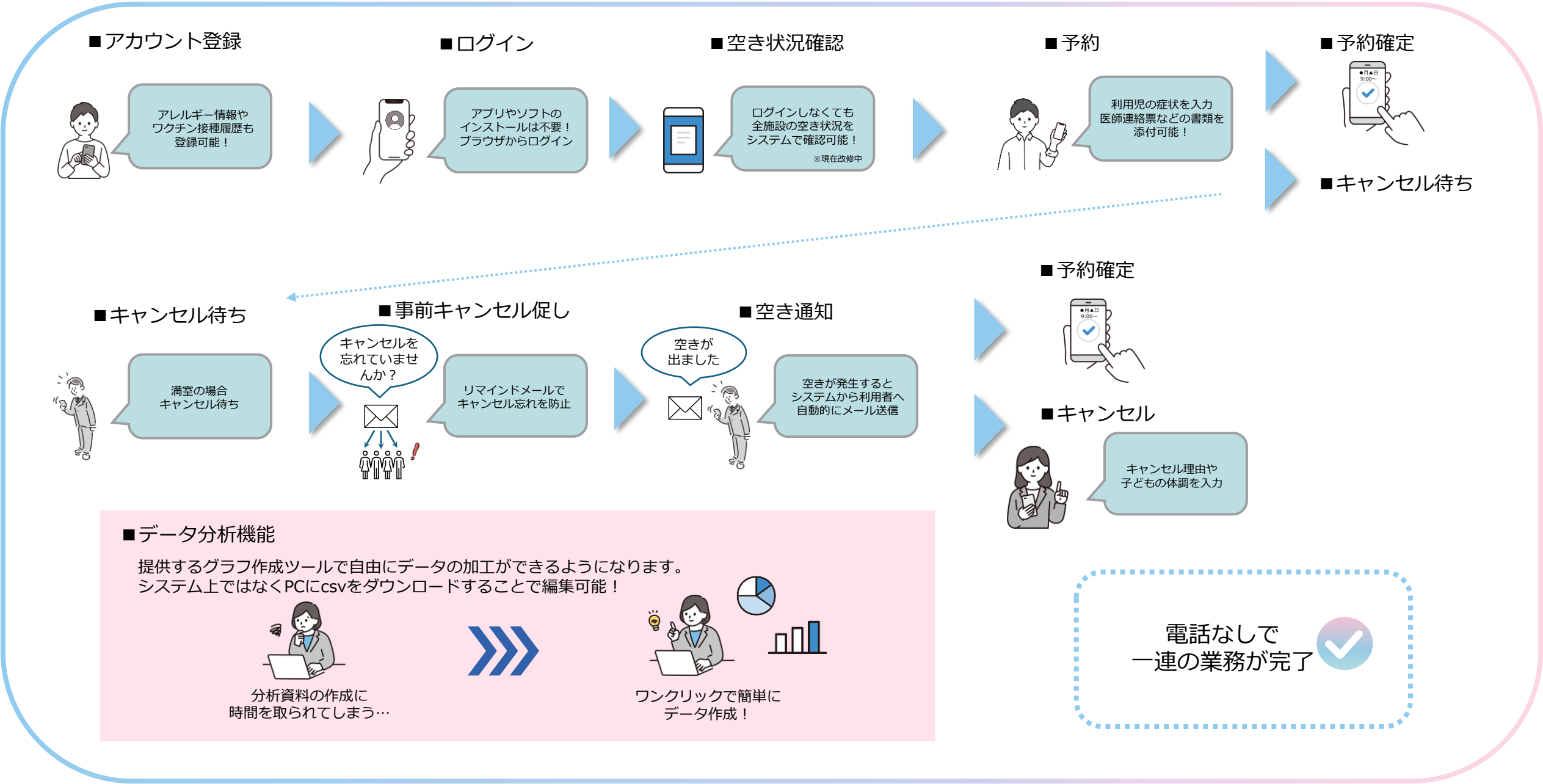
- **保護者の利便性向上と負担軽減**:
 - スマートフォン等から24時間いつでも予約・キャンセルが可能となり、電話をかける時間的・心理的負担が解消されます。
 - 情報入力や書類準備の手間が大幅に削減されます。
- **施設スタッフの負担軽減と保育の質の向上**:
 - 予約受付やキャンセル対応、問診などの事務作業が自動化・効率化されることで、スタッフの負担が大幅に軽減されます。
 - 電話対応に追われることなく、本来の業務である子どもの保育に一層集中できる環境が実現します。
- **病児保育事業の利用促進と持続可能な運営**:
 - システムの利便性向上と、積極的な広報活動により、事業の認知度が向上し、潜在的な利用者を含む多くの保護者の利用促進につながります。
 - 利用率の向上は、子ども・子育て支援交付金の増額につながり、施設の安定した・持続可能な経営を支援します。
 - 広域連携を推進することで、保護者の施設の選択肢が広がり、利用機会の増加が期待できます。

病児保育事業における課題



そのお悩み、
てそえるが解決します！

システム導入後の流れ



てそえるは、利用者・施設職員・区職員の負担軽減を実現します！

受託業務に対して

当社のシステム導入により予約業務を効率化することで、保育士・看護師の皆様が病児と向き合う時間を増やし、保育の質を向上できると考えております。
「認め合い 支え合う」「安全・安心のまち つながりで築く」「次世代を育み 引き継ぐ」という貴区の基本的理念のもと、
貴区と密接に連携し、継続的な改善に取り組んでいきます。



電話での問い合わせと病児保育の
両方に対応する必要があり、
業務負担が大きい…



システムが自動応答するため
電話対応を大幅に削減し
保育業務に集中できる！

個人情報保護・情報セキュリティ対策

■ JIS Q 27001 : 2014 (ISO/IEC 27001 : 2013) を取得

情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の継続的改善を行います。
「情報セキュリティ方針」を定め、役員はじめ社員はこれを遵守します。

■ プライバシーマークを取得

個人情報保護方針のもとに個人情報の適正な管理・利用を徹底し、
個人情報保護に関する継続的な改善に取り組んでいます。
社外監査だけでなく社内監査も定期的に行っており、
セキュリティ意識向上に努めています。



- SSL通信を用いて通信を暗号化
- トレンドマイクロWorkload Securityで対策
- 定期的に脆弱性チェック
- ISMAPに登録されているAWSのデータセンターを利用
- 日々自動的にバックアップを取得
- ログインはID・パスワードを使用
- ログ取得・管理機能あり
- 障害発生時には迅速に対応

システムの拡張性・柔軟性

■ システム改善

利用いただいている自治体および施設への年に一回のアンケートや日々のお問い合わせから得られた要望をもとに、機能を実装いたします。
50年以上に渡り官公庁・民間企業等との取引実績で培ったノウハウを活かし、ニーズに応える機能実装を行います。



・画面のレイアウトが分かりにくい
・出力できる帳票の種類を増やしてほしい
などの要望 (例)

