

業務説明資料

1 本業務の概要

横浜市（以下「委託者」という。）が委託する業務の履行に際し、本業務受託者（以下「受託者」という。）は、「委託契約約款」、「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び「個人情報取扱特記事項」に定めるほか、この業務説明資料に基づくものとする。

（1）件名

令和5年度にんしんSOSヨコハマ運営等業務委託 一式

（2）目的

予期しない妊娠・出産等の悩みを抱える者に対し、正確な情報及び必要な支援を受ける機会を提供するための相談業務を実施することを目的とする。

（3）契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

（4）履行場所

- ア 横浜市こども青少年局地域子育て支援課
- イ 受託者が設置するコールセンター

2 業務内容

（1）相談業務

ア 対象者

妊産婦及び妊娠の可能性のある女性並びにその家族及びパートナー等とする。

イ 相談内容

原則として、妊娠・出産に関する悩み全般とする。

ウ 受付方法

次の方法で相談を受け付けるものとする。

（ア）電話による相談（以下「電話相談」という。）

（イ）メールによる相談（以下「メール相談」という。）

本市ホームページから受託者の専用フォームにリンクして受け付けるものとする。

（ウ）SNSによる相談（以下「SNS相談」という。）

エ 相談業務開始日

令和5年4月1日

ただし、SNSによる相談の相談業務開始日は、別途委託者と協議するものとする。

オ 受付時間

（ア）電話相談

午前10時から午後10時まで（年中無休）

（イ）メール相談

常時受付

（ウ）SNS相談

常時受付

カ 相談対応

- (ア) 相談者の不安や悩みが解消されるよう、適切な助言及び情報提供を行うこと。
- (イ) 相談者の状況に応じて、妊娠の届出及び妊婦健康診査の受診等に関して、助言及び情報提供を行うこと。
- (ウ) 相談者が希望する場合には、神奈川県内の受診可能な医療機関の情報提供を行うこと。
- (エ) 相談の内容により、必要に応じて関係機関の相談窓口を紹介すること。
- (オ) 事件性のある相談及び人命にかかわる相談については、警察・消防への通報等、適切に対応すること。
- (カ) 相談内容が、委託者が別途定める基準に該当する場合は、「第1号様式 妊娠・出産相談支援事業 相談記録兼引継票」を作成し、相談者の居住区のこども家庭支援課又は相談者の居住区を管轄する児童相談所に引き継ぐこと。引継ぎの手順については、委託者が別途定める。
- (キ) 苦情等への対応については、受託者が誠実かつ適切に処理すること。
- (ク) メール相談については、上記(ア)～(キ)の対応に加えて、以下のとおり対応すること。
 - a 原則として、メールを受信した時刻から72時間以内に返信すること。ただし、返信は電話相談時間内に対応すること。
 - b メール相談の趣旨が不明な場合は、電話での相談を促す等、適切に処理すること。
 - c 回答する際に、返信メールが受診拒否等により送信できない場合で、メールの他に相談者への連絡手段がない場合は、回答することを要しない。
- (ケ) SNS相談については、上記(ア)～(キ)の対応に加えて、以下のとおり対応すること。
 - a 無料通話アプリ(LINE)を使用した相談を実施すること。
 - b 原則として、メッセージを受信した時刻から24時間以内に返信すること。ただし、返信は電話相談時間内に対応すること。
 - c SNS相談の趣旨が不明な場合は、電話での相談を促す等、適切に処理すること。
 - d 回答する際に、返信が受診拒否等により送信できない場合で、SNSの他に相談者への連絡手段がない場合は、回答することを要しない。

キ 相談の記録

相談者に関する情報、相談内容、回答者及び回答内容等を記録し、保管すること。また、委託者が求めたときには、速やかに提出すること。

(2) 定期報告

受託者は、当月の相談件数等について、妊娠・出産相談支援事業実績報告書(第2号様式の1)を作成し、次の資料を添付して、委託者が別途定める期日までにこども青少年局長に報告すること。

- ア 妊娠・出産相談支援事業実績集計表(第2号様式の2)
- イ 妊娠・出産相談支援事業相談記録兼引継票(第1号様式の1及び第1号様式の2)
- ウ その他、こども青少年局長が指定する資料

なお、委託者は、報告内容に基づき、引継ぎ基準及び引継ぎ手順等について、適宜見直し、必要に応じて修正するものとする。

(3) システム作成・運用

ア メール相談専用フォームの作成

- (ア) 受託者は、本市専用のメール相談フォームのWEBページを作成すること。
- (イ) 委託者は、相談窓口の公式サイトを別途作成し、委託者のサーバー内において運営する。
- (ウ) 委託者は、公式サイトに本市専用のメール相談フォームへのリンクを掲載する。

(エ) ウェブサイト・電子メールアドレスともに、横浜市のドメイン名である「city.yokohama.lg.jp」のサブドメイン名を利用すること。

なお、令和4年7月現在、Google Firebase は LG.JP ドメインを設定できない不具合(※)が存在することが判明している。

※不具合: Firebase でカスタムドメインとして「city.yokohama.lg.jp」ドメインを設定しようとする、Firebase は「city.yokohama.lg.jp」の上位にあたる「yokohama.lg.jp」ドメインの所有権の証明を要求してしまう。yokohama.lg.jp ドメインの所有権を本市は保有しないため、本市は Firebase を利用することができない。

この不具合が解消しない限り Firebase は利用できないことに注意すること。

(オ) ウェブアクセシビリティについて別紙1を遵守すること。

イ SNS相談専用フォームの作成

(ア) 国のガイドラインを遵守した相談応答システムの導入（1回線以上）等、本業務に必要な設備を用意すること。

(イ) 受託者が取得したLINEアカウントの利用に必要な初期設定を行うこと。

(ウ) LINEアカウント取得等に関して本市広報担当課やネットワーク主管課と協議が必要になった場合には、委託者の依頼に基づいて資料作成等を行うこと。

ウ メール相談、SNS相談回答のためのシステムの運用

(ア) 受託者は、本市専用のメール相談フォームにより受理したメール相談、SNS相談に対して回答するためのシステムを運用すること。

(イ) 上記(ア)のシステムは、情報の漏洩等を防止するために必要なセキュリティ対策が講じられたものであること。

(ウ) 受託者は、受付時間外に相談の電話を受電した場合に、相談窓口の名称及び受付時間を自動音声で案内するシステムを整備すること。

(エ) 受託者は、サーバー経費を含め、上記(ア)～(ウ)に必要な一切の経費を負担すること。

(4) 広報活動

ア 公式サイト周知活動

受託者は、本事業に関連した外部団体が持つホームページ内に、公式サイトのリンクを掲載するための依頼を行うこと。また、リンクの掲載に係るデータ等については、原則として受託者が作成及び提供すること。

イ 公式サイト内の充実に向けた取組

受託者は、過去の相談対応から類似性のある相談内容を抜粋し、公式サイト内に「よくある質問」のホームページを作成するための情報を委託者に提供すること。また、受託者は、ホームページの作成後、掲載情報を修正及び更新する必要があるとき、早急に委託者への情報提供を図ること。

(5) 業務の引継ぎ

受託者は、本委託契約が終了し翌年度の契約締結が見込まれない場合は、翌年度の受託者と十分に業務の引き継ぎを行い、本業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず事前に引継書を作成し、委託者の承諾を得ること。

また、引継ぎ終了後は、受託者が所有する本業務に関する一切のデータ及び紙媒体の資料を廃棄し、その旨を委託者に文書で速やかに報告すること。

3 実施体制

- (1) 受託者は、契約締結後 7 日以内に本契約に係る実施体制及びスケジュール等を記載した「実施計画書」を作成し、委託者の承認を得ること。
- (2) 相談員の資格
保健師助産師看護師法(昭和 23 年 7 月 30 日法律第 203 号)に基づく保健師、助産師又は看護師の免許を有し、臨床経験が 5 年以上の者。
- (3) 人員体制の整備
 - ア 相談業務を円滑に実施するため、現場責任者を配置すること。
 - イ 相談業務を常に安定的かつ効率的に運営できるよう、人員体制を整備すること。
 - ウ 常時、産婦人科医師の助言が得られる体制を整備すること。
 - エ 本業務への従事者の名簿を作成し、業務開始前に委託者に提出すること。その際、相談員については、保有資格、資格取得年月日及び臨床経験年数を明記すること。名簿の記載事項に変更が生じたときは、その都度速やかに委託者に報告すること。
- (4) 相談員への研修
相談員への指導及び研修は、受託者が実施すること。
- (5) 相談場所の確保
相談場所は受託者が確保し、それに係る経費は受託者が負担する。

4 電話回線等について

- (1) 電話相談に使用する固定電話回線は、アナログ回線とし、委託者が 2 回線を用意する。相談者からの電話を受託者に自動転送することとし、自動転送に係る経費は、委託者が負担する。
- (2) 相談に係る通話料等は、相談者が負担する。

5 個人情報の保護

- (1) 受託者は、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報に関する管理規定の整備及び定期的な研修の実施等、個人情報の適正管理のために必要な措置を講じなければならない。

6 損害への対応

- (1) 受託者は、本業務を自己の責任において実施することとし、受託者が被った損害について委託者に対して賠償を請求しない。
- (2) 受託者は、本業務の実施にあたり、故意又は過失により委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任で賠償する。

7 委託料の支払

委託者は、契約期間満了後、受託者からの請求に基づき、委託料を一括して支払うものとする。

8 その他

- (1) 受託者は、本業務の質の向上に努めること。また、常に最新の医療情報を収集し、相談者に提供すること。
- (2) 本業務説明資料に関する疑義については、委託者及び受託者の協議により、誠実に処理するものとする。

ウェブアクセシビリティについて（別紙1）

1 ウェブアクセシビリティの確保について

(1) 適合レベル及び対応度

JIS X 8341-3:2016 のレベル AA に準拠すること。

※ 本仕様書における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会（以下、「WAIC」という。）の「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016年3月版」で定められた表記による。

(2) 対象範囲

本業務委託で作成する全てのウェブページ

(3) アクセシビリティ方針の策定について

総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」、及び WAIC の「ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン」に基づき、発注者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針を策定すること。

(4) 試験前の事前確認について

ア HTML、CSS の雛形作成段階において、達成基準への対応状況を確認すること。テストツール(miChecker 等)による判定が可能な検証項目については、ツールを使用し、対応状況を確認すること。その結果は発注者へ情報提供すること。

イ (1)で定められた「適合レベル及び対応度」が、技術的に達成が困難である場合、代替案や例外事項の追加等を発注者へ提案し、発注者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針の変更を行うこと。

(5) 試験の実施について

ア 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及び WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、試験を実施すること。

イ 試験の実施においては、テストツールによる判定だけでなく、人間による判断も行うこと。

ウ 試験内容については、発注者に説明し、承認を得ること。

エ 試験実施の範囲

(ア) 総ページ数が 40 ページ未満である場合

試験を全ページで実施すること

(イ) 総ページ数が 40 ページ以上である場合

当該システムからランダムに 40 ページ抽出し、試験を実施すること。なお、40 ページの中には次のページを含めること。

■ 試験を必ず実施するページ

- ・ トップページ
- ・ サブディレクトリ直下の代表ページ(sub-content/index.html 等)
- ・ アクセシビリティに関連するページ
- ・ 利用者から問い合わせを受けるウェブページ（存在する場合）

(6) 達成基準チェックリスト及びその検証方法を特定できる技術的根拠（実装チェックリスト）の作成について

「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及び WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイ

ドライン」に基づき、次のチェックリストを作成すること。

ア 達成基準チェックリストの作成について

WAICの「達成基準チェックリストの例」を参考に、各項目の試験結果を記載した達成基準チェックリストを作成すること。

イ 実装チェックリスト(達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠)の作成について

WAICの「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」の「3.1 達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠を示す方法の例」を参考にして実装チェックリストを作成すること。

(7) 試験結果の説明及び不備の修正について

達成基準チェックリストの各項目の試験結果について発注者に説明し、試験結果の妥当性について承認を得ること。不備等が発覚した際には、速やかに該当箇所の修正、及び再度試験実施を行い、発注者の承認を得るまで対応すること。

(8) ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成・公開について

ア ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成について

「(3)」で策定したウェブアクセシビリティ方針のページを作成すること。また、「(6) ア」で作成した達成基準チェックリストを基に、試験結果のページを作成すること。

イ ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの公開について

「(8) ア」で作成したページを公開すること。なお、ウェブアクセシビリティ方針のページは、当該サイトの全画面から2クリック以内にたどりつけるよう、フッター等にリンクを配置すること。

※ パッケージシステムの仕様等により各画面に任意のリンクを設置できない場合は、当該システムの利用方法等を示したページや利用者向けマニュアル等にリンクを配置すること。