

業務説明資料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではありません。

1 件名

令和6年度「妊産婦・こどもの健康医療相談事業」運営等業務委託

2 履行期限

契約締結した日から令和7年3月31日まで

なお、業務内容別の履行期限については個別に指定した期限による

3 履行場所

横浜市役所及び本業務受託者の事業所又は受託者の用意した作業拠点等

4 業務目的

妊産婦や子育て中の家庭に、子どもの健康・医療等に関する情報提供（以下「情報提供」とする。）、医師等による無料相談（以下「健康医療相談」とする。）を実施することで、子育ての不安を軽減し、子育て家庭の生活満足度の向上につなげることを目的とする。

5 業務内容

(1) 妊産婦・こどもの健康医療相談業務

ア 対象者

横浜市在住の妊産婦とそのパートナー、未就学児の養育者（以下「相談者」とする。）

イ 相談内容

妊産婦・子どもの健康、医療のほか、子どもの発達・発育、育児に関する不安・悩み全般とする。

ウ 相談対応者

医師・看護職等の専門職（以下「医師等」とする。）とする。ただし、相談内容に応じた職種で対応できるようにすること。

エ 受付の方法・時間

受託者が設置するサイトのオンラインフォーム又はチャット機能などを通じて、休日・夜間問わず24時間365日相談を受け付けるものとする。なお、相談の流れとしては、相談者がスマートフォンやPC等を用いて、横浜市の「子育て応援アプリ・サイト（仮称）」（開発中）から受託者のサイトにアクセスし、相談内容をテキスト入力・送信することを想定している。

オ 相談業務開始日（予定）

令和7年1月上旬

カ 対応する相談件数

相談業務開始日から令和7年3月31日までの間に6,810件程度を想定している。それに対応できる体制を構築すること。

キ 相談対応

- (ア) 医師等による回答は、相談の受信後、原則として24時間以内に行うこととする。
- (イ) 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。なお、回答は、医学的情報の提供や受診勧奨に留め、相談者の個別の状態を踏まえた診断・薬の処方などの医療行為は行わないこととする。
- (ウ) 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。
- (エ) 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、また虐待が疑われる相談については、区役所や児童相談所への通報を行うなど、緊急性の高い相談については迅速かつ適切に対応すること。
- (オ) 強い育児不安、不適切養育など相談内容が委託者が別途定める基準に該当する場合は、相談者の居住区のこども家庭支援課に引き継ぐこと。引継ぎに必要な様式等については、委託者が別途定める。
- (カ) 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 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。なお、相談の記録・データについては、本委託の範囲を超えた持ち出し（USB等の記録媒体、メール及びクラウドサービスを用いた持ち出し等）を禁止とする。なお、疑義が生じた場合は委託者と別途協議すること。

(2) 子どもの健康・医療等に関する情報提供業務

(1) 妊産婦・こどもの健康医療相談業務とあわせて、「子育て応援サイト・アプリ（仮称）」の利用者が子どもの健康・医療等の情報に気軽にアクセスできるように、受託者が保有する情報をわかりやすく受託者のサイトに掲載すること。

ア 掲載情報の内容・件数

例えば、子どもの「咳・発熱」「湿疹」「嘔吐」「誤飲・誤食」「アレルギー」「体重増加不良・食事の量」「発達（言葉の遅れなど）」など、子育て中の家庭が不安に感じやすいケースに対応するための情報として、医師等の監修によるコラム記事、あるいは受託者がこれまでの相談事業の実施等により保有している相談・回答などを相当数（少なくとも数十件）用意すること。また、掲載する情報は、最新の知見に基づく内容となるように努め、内容の修正が必要な場合は速やかに更新すること。

イ 情報の検索機能の設置

情報の掲載にあたっては、利用者が、求める情報にアクセスしやすいように、チャットボット又は索引機能を設置すること。

ウ 情報提供開始日（予定）

令和7年1月上旬（健康医療相談業務と同日）

エ その他留意事項

受託者が設置するサイトの構成としては、「健康医療相談」よりもまず「情報の検索・閲覧」の利用につながるように、表示の工夫をすること。（「健康医療相談」のみの利用を前提にするのではなく、相談者自身が「情報の検索・閲覧」と「健康医療相談」のいずれかを選択したうえで、利用できるようにすること）

(3) アンケートの実施

上記5(1)及び5(2)の利用者に対して、満足度や不安感の解消等に関するアンケートを実施する

とともに、その結果について報告書を作成し、委託者に提出すること。なお、アンケートの実施時期や質問項目、報告書の内容及び提出時期等について、委託者と協議の上で決定すること。

(4) 定期報告

受託者は、一か月間の相談件数等について、毎月、委託者が別途定める期日までに報告すること。なお、報告に必要な様式については、委託者が別途定める。また、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。

(5) システム作成・運用

ア 本市専用の WEB ページの作成

- (ア) 受託者は、健康医療相談を行うための「オンラインフォーム又はチャットによる相談フォーム」及び情報提供（検索・閲覧機能含む）を行うための本市専用の WEB ページを受託者のサーバー内に作成すること。
- (イ) 上記専用ページについては、「子育て応援サイト・アプリ（仮称）」以外からはアクセスできないようにすること。具体的なイメージとしては、利用者が「子育て応援サイト・アプリ（仮称）」にログイン後、サイト・アプリ内に設けた本事業ページから上記専用ページに遷移することを想定している。そのため、システム作成・運用に当たっては、委託者と十分に協議を行い、実施すること。「別添資料1 子育て応援サイト・アプリ仕様書」を参照すること。
- (ウ) ウェブサイトは、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原則利用すること。なお、やむ負えない状況等により対応ができない場合は、別途委託者と協議すること。

また、令和5年7月現在、Google Firebase 及びエックスサーバーは 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。そのため、以下の2つのサービスの利用にあたっては注意が必要である。

・ Google Firebase

Google Firebase は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と、「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、利用することができない。この事象が解消していることを証明できない限り Firebase は利用できないことに注意すること。

・ エックスサーバー

エックスサーバー上で「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを登録できるのは1アカウントのみであり、本市ではエックスサーバーを利用したWebサイトが既に開設済みであり、これから利用する場合は city.yokohama.lg.jp のサブドメインを利用できない。この事象が解消していることを証明できない限りエックスサーバーは利用できないことに注意すること。

- (エ) 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 健康医療相談、情報提供及びアンケートに関するシステムの運用

- (ア) 受託者は、本市専用のオンラインフォーム等により受理した相談に対して回答するためのシステム、情報提供及びアンケートを行う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、サーバー経費を含め、上記（ア）～（イ）に必要な一切の経費を負担すること。

ウ セキュリティ

「横浜市インターネット情報受発信ガイドライン」及び「Webアプリケーションの作成基準」に準拠し、下記の要件を満たすものとする。疑義が生じた場合は、委託者と受託者間で協議の上で決定する。

(ア) ウェブサイト全体の HTTPS 化

ウェブサーバ上で公開するウェブサイトの全てのページを、HTTPS 通信により暗号化 (SSL/TLS 暗号化) して配信すること。また、ウェブサーバは Qualys SSL Server Test において A 以上の判定となるよう構成すること。なお、SSL/TLS 暗号化にあたり発生する費用についても、本業務の費用に含めること。

(イ) ウイルス対策

ウェブサーバ環境の OS やソフトウェア等については、常に最新バージョンを維持し、ウイルス感染やサーバへの攻撃等を防止すること。ウイルス対策ソフト導入や、その他同等と考えられる対策がとられているサービスを利用することにより、定期的にウイルスのチェックを行い、発見した場合は、委託者へ報告の上、速やかに駆除すること。

(ウ) 情報セキュリティを確保するための体制の確保

脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を常に入手し、リスクの大きさに応じて緊急に対応できる体制を確保すること。その上で、公開している情報システム等に対し、脆弱性を利用した攻撃が実際に行われていることが判明した場合には、当該脆弱性を持つソフトウェアを脆弱性のないバージョンに即時にアップデートするなど、迅速な対応を行うこと。なお、WAF (Web Application Firewall) や仮想パッチ等の、脆弱性を利用した攻撃を防ぐ仕組みを導入することによる対策も可とする。また、GDPR に適切に則り、その際プライバシーポリシーへの必要事項の明記を行うこと。

(エ) 管理者の認証

万が一、管理者 ID、パスワードが漏えいしたとしても、直ちに不正アクセスが生じ得ない仕組みとすること。

(6) 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。

6 実施体制

(1) 受託者は、契約締結後速やか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) 人員体制の整備

ア 相談業務を円滑に実施するため、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。

7 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。

8 委託料の支払及び積算方法等

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。

なお、積算のうち、相談対応にかかる部分については、1件当たりの相談対応費用に相談件数を乗じて算出することを原則とする。また、履行期限までに想定している相談件数の総数（計 6,810 件）を超える相談が見込まれる場合は、対応について委託者と協議することとする。

9 適用文書

本業務は、委託者が用意する以下に基づき実施すること。

- (1) 委託契約約款
- (2) 個人情報取扱特記事項
- (3) 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
- (4) 横浜市インターネット情報受発信ガイドライン

受託者は、本業務を遂行するにあたり、可能な限り「横浜市インターネット情報受発信ガイドライン」を遵守しなければならない。本ガイドラインを適用できない項目については、委託者と受託者間で協議するものとする。

- (5) Webアプリケーションの作成基準

受託者は、ウェブアプリケーションの開発にあたり、可能な限り「Web アプリケーションの作成基準」に従うこと。本作成基準を適用できない項目については、委託者と受託者間で協議するものとする。

- (6) 「安全なウェブサイトの作り方」及び「セキュリティ実装チェックリスト」

受託者は、ウェブアプリケーションの開発にあたり、「安全なウェブサイトの作り方」及び「セキュリティ実装チェックリスト」に記載の脆弱性への対策を行うことを必須とする。

※ <https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/about.html>

10 一般事項

- (1) 本業務の進捗状況については、委託者に適宜報告すること。
- (2) 業務の実施に際しては、委託者からの指示に基づき、十分に協議を行うこと。
- (3) 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等を収集し、相談者に提供すること。
- (4) 本業務の進捗管理等必要があるときは、打合せを行う。
- (5) 業務内容及びその他必要事項について疑義が生じた際は、委託者と速やかに協議の上対応すること。
- (6) 本仕様書に記載のない事項及び本仕様書に疑義のある場合には、委託者と事前に協議し、その指示に従うこと。

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