

業務説明資料(仕様書)

1 件名

ヤングケアラー広報・啓発事業 企画運営委託

2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日(月)

3 履行場所

横浜市こども青少年局こども福祉保健部こども家庭課(横浜市中区本町6丁目50番地の10)

4 目的

「ヤングケアラーに関する実態把握調査(令和4年度実施)」の結果では「ヤングケアラー」という言葉自体の認知度が高いとは言えない状況であり、本人やその家族でさえ、無自覚のままケアラーになることもあるなど、市民にとって身近なこととして捉えにくいという課題がある。

そこで、ヤングケアラーについて子どもから大人まで幅広い年齢の人にとって“自身で考えるきっかけ”となる啓発を展開し、ヤングケアラーの認知度向上と正しい理解を深め、相談先を周知する。

特にヤングケアラーとなりうる年齢層に対し重点的に周知し、相談や適切な支援につなげるなど、課題解決に向けた広報啓発となることを目的とする。

5 業務内容

(1) 年間スケジュールの作成

本業務について遅滞なく確実な実施を図るため、本委託契約内容について、年間スケジュールを作成すること。なお、スケジュールでは進捗管理を行えるよう、作業タスクごとの役割分担(委託者、受託者など)も明示するなどわかりやすくすること。また、委託者側の確認・調整期間なども考慮した余裕を持ったスケジュールとなるよう配慮すること。

(2) 「ヤングケアラー広報・啓発事業」の企画・運営

令和5年度実施の「ヤングケアラー広報・啓発事業」実施内容(別紙1)を踏まえて、「ヤングケアラー広報・啓発事業」の内容を企画し、効果的な広報・啓発手法を提案すること。また、企画内容には以下を必ず含めること。なお、令和5年度実施の「ヤングケアラー広報・啓発事業」実施内容については、令和6年3月31日時点版を契約後開示するため、それを踏まえて、委託者と調整・相談しながら、提案内容を再検討すること。

ア 児童福祉に関心の薄い方にも浸透する広報・啓発を実施すること

イ 広報・啓発手法の一つとして、親しみやすい媒体を活用し小学校4年生(9歳から10歳)が理解できる企画を実施すること

ウ 学校及び児童生徒一人ひとりに伝わる効果的な広報・啓発を実施すること

エ その他、あらゆる手法による企画を提案できるが、目標設定や効果検証が可能な企画とすること

(3) ウェブサイトのコンテンツ更新及び運用

ア ウェブサイトコンテンツ更新における留意点

- (ア) 利用者の見やすさ、使いやすさを考慮したデザイン・レイアウトにするとともに、各ページのデザインには統一性を持たせ、流入者のUXの質を高めるよう工夫すること。
- (イ) 画面のレイアウト手法は、パソコンやタブレット、スマートフォンなど、それぞれの画面幅に最適化された画面が表示されるレスポンシブデザインを基本とし、想定するすべてのデバイスで横スクロールバーが出ないように工夫すること。
- (ウ) ウェブアクセシビリティについては（別紙2）ウェブアクセシビリティの確保に基づいて更新すること。

イ コンテンツの制作

- (ア) ヤングケアラー広報・啓発サイト<<https://young-carer.city.yokohama.lg.jp/>>について
「(2) 「ヤングケアラー広報・啓発事業」の企画・運営」に基づき、制作したコンテンツに加え、別途実施している「ヤングケアラー支援について理解と知識を深めるための研修」「ピアサポート等相談支援」「オンラインサロンの設置・運営支援」「SNS相談事業」等、委託者と協議の上、コンテンツ更新を行い情報発信すること。
- (イ) 令和5年度コンテンツ「もっと！ヤングケアラーを知ろう」「横浜市ヤングケアラーものがたり」は継続し活用すること。
- (ウ) いずれの更新も young-carer.city.yokohama.lg.jp 上で行うこと。
- (エ) コンテンツ制作のプロセスにおいて、理解できるコンテンツ内容かどうかの確認を小学校4年生（9歳から10歳）20人程度に対し行い、意見を聞く機会を設けること。
- (オ) 現在使用しているサイト情報等については、別添資料「ヤングケアラー広報WEB運営委託に係る補足資料」（参加意向申出書を提出した者に対し、別途配布）にて示す。

ウ セキュリティ対策

「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。

(イ) 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。また、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。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。

エ サーバ

サーバ、サーバ証明書は現在使用しているものを原則使用することとし、契約期間内のサーバ利用費用は業務の費用に含めること。なお、現在使用しているサーバ情報等については、別添資料「ヤングケアラー広報WEB運営委託に係る補足資料」（参加意向申出書を提出した者に対し、別途配布）にて示す。

オ その他

(ア) ページごとのアクセス数、利用しているブラウザの種類、アクセス日時、アクセス元の地域等の解析ができること。

(イ) コンテンツ更新により、必要に応じてウェブサイトの設計書も更新すること

(ウ) ウェブサイトは、リンクチェック、アクセシビリティチェック（画像の代替テキストのチェックを含む）、HTMLエラーチェック、ブラウザチェックを行い、検証結果一式の資料を提出の上、公開前に必ず委託者の了解を得ること。

(エ) 委託者等による更新作業は想定していない。

(オ) 令和7年度以降、本サイトを運用する事業者が速やかに業務を遂行できるよう、引き渡しをスムーズに行える構築とすること。

(カ) ウェブサイトの更新及び運用業務を確実に遂行できるよう、既存のサイト運用者との引き継ぎ等を着実に行うこと。

(4) 効果検証の実施

情報発信による効果（表示回数・クリック率・ページ流入数・インプレッションシェア）を数値として可視化するなどして、測定したうえで、次年度以降の示唆につながるような分析とレポートを行うこと。

(5) その他、事業に係る一連の業務

6 成果物及び提出期限

成果物は次のとおりとし、各納品期限までに提出すること。

紙面は1部、電子データは原則 Microsoft Office のいずれかの形式で作成されたものであり、再加工できるものとする。なお、いずれのデータ形式を選択するかは提案することとし、委託契約締結後双方で確認し、変更できるものとする。

成果物	提出形式	納品期限
(1) 各回の打ち合わせの議事概要	電子データ	打ち合わせ後 5 営業日以内
(2) 業務スケジュール	電子データ	契約締結後 2 週間以内
(3) 実施報告書	紙面及び電子データ	令和 7 年 3 月 31 日 (月)
(4) 事業実施に伴う制作物等	紙面及び電子データ	令和 7 年 3 月 31 日 (月) までの間で適宜指示する

7 その他

(1) 打ち合わせ・協議等は本業務の進捗に合わせて随時行う。

打ち合わせの都度、議事概要を作成し、打ち合わせ後 5 営業日以内に電子データで提出すること。全体定例会を月 1 回、業務の進捗確認打ち合わせを月 1 回の頻度で行う。全体定例会は原則横浜市こども青少年局で対面により行う。業務の進捗確認打ち合わせは、両者協議の上、対面もしくはオンライン等の活用により行う。打ち合わせ時に表示回数・クリック率等の時点報告を行う。ただし、業務繁忙期においてはこの限りではなく、実施頻度及び形式を委託者と受託者双方で協議の上決定する。

(2) 受託者の体制については、契約締結後速やかに提示すること。

ただし、プロジェクト管理者（プロジェクト全体を統括するとともに、全てにおいて責任を持つ者）については、基本的に委託期間中は同一人物が継続した対応を行うこととする。また、業務要件整理ができる人材や品質管理体制等にも配慮した体制で臨むこととする。なお、病気等、不測の事態により当該者が本業務を遂行できない状況が生じた場合は、当該者と同等の能力及び資格を有する人員を配置すること。

(3) 広報活動の際、本市の他事業（困難を抱える若者に対する SNS 相談事業及び児童虐待防止啓発等）の広報啓発スケジュールを考慮し効果的な広報となるよう両者協議の上、調整に応じること。

(4) 本業務の遂行にあたり疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。

(5) 成果物及び作業工程における書類等に対する一切の権利は、原則として横浜市に帰属する。また、これら成果物等の第三者への提供や内容の転載については、横浜市の承諾を必要とする。

(6) 受託者は、本業務において知った情報を他に漏らしてはならない。また、業務の遂行にあたり、別記「個人情報取扱特記事項」を順守すること。

(7) 受託者はこの仕様書に定める事項または定めのない事項について疑義が生じた場合は、横浜市契約規則、委託契約約款に定めるほか、委託者と協議のうえ実施すること。

参考：令和5年度実施内容

実施内容 (デジタルを活用した広報)	実施期間	実績
特設サイト公開(キャラクターを起用したウェブサイト、専門家へのインタビュー等)	令和5年12月15日(金)～	表示回数 23,700回 アクティブユーザー数 20,815人 (2月14日時点)
横浜市ヤングケアラーものごとたり(市内専門学校と共同で実話に基づく漫画を作成)	令和5年12月15日(金)～	表示回数 36,801回 アクティブユーザー数 29,021人 (2月14日時点)
シネアドでの動画上映(Tジョイ横浜・横浜ブルク13)	令和5年12月22日(金)～令和5年12月28日(木)	動員数 57,610人
WEB広告(Google・Yahoo!・Youtube)	令和5年12月25日(月)～令和6年1月24日(水)	【Googleリスティング】 表示回数 4,654回、クリック数 590回 【Googleディスプレイ】 表示回数 1,219,968回、クリック数 13,855回 【Yahoo!リスティング】 表示回数 20,692回、クリック数 418回 【Yahoo!ディスプレイ】 表示回数 4,857,149回、クリック数 7,829回 【Youtube】 表示回数 328,946回、クリック数 82回
SNS広告(X・LINE)	令和5年12月28日(木)～令和6年1月26日(金)	【X】 表示回数 1,783,340回、クリック数 6,501回 【LINE】 表示回数 4,876,492回、クリック数 28,621回
交通広告(JR横浜駅)	令和6年2月5日(月)～令和6年3月3日(日)	
デジタルサイネージ(18区役所及び市役所)	令和5年12月15日(金)～令和6年3月31日(日)	

実施内容 (イベント、学校での啓発)	実施時期	実績
ヤングケアラー啓発イベント(新都市プラザイベントスペース)	令和6年1月14日(日) 11:00～17:00	ノベルティ 1000個配付 アンケート 593件回収
市内小中高校※へのポスター配布	市立：12月下旬 ほか：1月下旬	各校1枚(638校)
市内小中高校生※(小学校4年生以上)への相談カード	市立：12月下旬 ほか：1月下旬	一人1枚(約27万人)

※市内小中高校…市立、私立、県立、国立の小・中・高校(特別支援学校含む、)

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サイト

(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。

2 参考ページ

- (1) みんなの公共サイト運用ガイドライン
http://www.soumu.go.jp/main_content/000439213.pdf
- (2) WAICの公開しているガイドライン一式
- ア JIS X 8341-3:2016 解説
<https://waic.jp/docs/jis2016/understanding/201604/#details>
- イ 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
<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/202104/>
- ウ ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン
<https://waic.jp/docs/jis2016/accessibility-plan-guidelines/202112/>
- エ JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン
<https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/>
- オ 達成基準チェックリストの例
https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl_example.html