

業務説明資料(仕様書)

本説明資料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ない。

1 件名

ひとり親家庭等の就業・定着までの一体的支援強化事業運営委託

2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日(水)

なお、この事業の委託については、令和7年度に実施するプロポーザルによる事業者の募集、選定により、各年度の予算が確定することを前提に、3年間(令和8年度から令和10年度まで)有効とする。

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

本市では、母子家庭の母又は父子家庭の父の就業・自立支援を図るため、「高等職業訓練促進給付金」の支給をはじめとした様々な就業支援策を講じているが、就職・転職や正規雇用等につながりにくい場合や、就職しても子育てとの両立に困難を抱える場合がある。

本事業は、ひとり親家庭等の職域拡大を図るとともに、ミスマッチによる早期離職を防ぎ、ひとり親家庭等の雇用の不安定さの解消や収入アップのための転職など、個々の状況に合わせた、より安定した就業形態での雇用を促進することを目的とする。

5 業務内容

(1) 年間スケジュール及び報告書の作成等

ア 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。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も明示するなどわかりやすくすること。また、初期構築及びランニングコストの各費用負担を明確にしたうえで、実績についても委託者に示すこと。

イ 委託内容の進捗状況について、月次報告書を翌月10日までに提出すること。また、年間実施報告書を3月31日までに提出すること。

ウ 打ち合わせ・協議等は本業務の進捗に合わせて随時行う。

(2) ひとり親家庭等の就業・定着までの一体的支援

ア 様々な媒体を活用した相談支援

(ア) 母子家庭の母又は父子家庭の父を対象として、就職支援 web サイト、SNS、電話、対面等、相談者の希望や状況に応じた媒体を活用した相談支援・就業支援を行う。

なお、就職支援 web サイトをインターネット上で作成する場合及び SNS を活用する場合には、別紙 1「就職支援 web サイトの作成に関する特記事項」の要件を満たすよう作成し、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ついて」に基づいて更新すること。なお、この就職支援 web サイトの作成に他の事業者等の提供するサービスを利用する場合には、委託者に対して対象のサービスの詳細を提示の上、利用について協議を行うこととする。また、セキュリティ対策として、「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。

a 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。

b 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。

(イ) 就業支援の予約、問合せ等の相談支援については、原則 24 時間以内に回答を行うこと。

(ロ) 就業支援については、原則予約制として、1 日あたりの予約枠、1 週間当たりの予約枠については、最適な提案を行うこと。(最低限、週 5 日以上、1 日 7 時間以上の予約枠を確保すること。また、土曜日や日曜日、祝日、早朝、夜間など、ひとり親が子育て、仕事、家事等を一人で担い、多忙な状況にあることに配慮した時間帯を設定すること。) また、相談支援の方法は、利用者の希望に応じて、SNS、電話、対面等、オンラインを含めた面談方法で実施すること。

(ハ) 就業支援については、ひとり親家庭の抱えている就職や転職への不安を理解し受け止めつつ、相談を通じて利用者が自身でキャリアを選択できるような専門的な知識を有するキャリアカウンセラーとすること。また、職業能力開発促進法(昭和 44 年法律第 64 号)第 30 条の 19 に基づくキャリアコンサルタントの登録を受けていること。

(ニ) 本業務での支援が困難な場合(対面による相談の希望があった場合など)は、委託者に協議のうえ、横浜市母子家庭等就業・自立支援センター等の関係機関や支援機関に適切に引き継ぐこと。

イ 母子家庭の母又は父子家庭の父に適した職業紹介の実施

- (ア) 受託者は、職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）第 30 条第 1 項の有料職業紹介事業の許可または第 33 条第 1 項の無料職業紹介事業の許可を取得していることを要件として、関係法令に基づき業務を実施すること。
- (イ) 職業紹介の担当者は、ひとり親家庭を取り巻く環境を理解し、職場への定着や安定雇用、増収のための転職等、将来的に経済的自立に繋がることを重視して職業紹介を行うこと。また、利用者の希望や経験、価値観等に応じ、自社求人その他ハローワーク求人等公開求人も含めて幅広い求人情報の提供や職業紹介を行うこと。
- (ウ) 職業紹介の担当者は、利用者の個々の状況に応じ、履歴書及び職務経歴書の作成支援や面接支援を行うこと。

ウ ひとり親家庭の保護者等の雇用に理解のある事業者の開拓

- (ア) 女性活躍推進に取り組む企業や非正規雇用から正社員登用のある企業など、ひとり親家庭の保護者等や女性の雇用に理解のある求人事業者を開拓すること。
- (イ) 求人事業者を開拓する際及び獲得した求人情報については、必要に応じて、横浜市母子家庭等就業・自立支援センター（ひとり親サポートよこはま）と共有すること。
- (ウ) 求人情報等の獲得にあたっては、求人側に労働基準法等労働関係諸法令の法律違反がないか確認すること。
- (エ) 求人情報等の獲得にあたっては、求人側に労働基準法等労働関係諸法令の法律違反がないか確認すること。
- (オ) 求人内容と実際の労働条件が異なる場合には、求人側との調整を行うこと。

エ 就職決定者に対する定着支援

- (ア) 就職決定者のうち希望する者には、就職後、職場の環境確認、ストレスケア、心理的安定のためのサポートなどの定着支援を実施すること。定着支援の具体的な実施内容や実施期間については、他事例等を踏まえ、提案すること。
- (イ) 定着支援の担当者は、子育てと仕事の両立によるストレスを理解して、寄り添った支援を行うこと。また、必要に応じて、企業側の想いや考えを利用者にわかりやすく伝えることで、就業を継続できるよう支援を行うこと。
- (ウ) 定着支援の方法は、利用者の希望に応じて、チャット、電話、ビデオ通話の方法により行うこと。
- (エ) 定着支援を実施する中で利用者が転職を希望していることが分かった場合には、状況を十分に聞き取った上で、必要に応じて転職支援を実施すること。
- (オ) 受託者が開拓した求人の場合、利用者の同意を得たうえで、企業へのフィードバックを行うこと。

(3) プロモーションの実施

ア SNS 媒体への広告掲載

継続した利用につなげるためのプロモーションを実施すること。具体的な実施内容については、他事例等を踏まえて受託者が最適な内容を提案することとし、実施にかかる費用は受託者が負担する。

イ チラシ作成及び納品

本市ホームページへの掲載等に利用するためのチラシをデザインし、作成すること。納品時期や期限については、委託者と協議の上決定すること。

(4) その他独自提案

本業務説明書記載の業務以外に、本業務において実現可能な取組があれば独自に提案すること。なお、独自提案の内容を実施するかは、別途委託者との協議により決定する。

(5) その他、事業に係る一連の業務

6 成果目標

(1) 就職決定者数

150人

(2) 定着支援利用者の支援終了時の就業継続率

定着支援利用者のうち、支援終了時に就業を継続しているものの目標は70%以上とする。

7 その他

(1) 受託者は、業務の履行に当たり、委託契約約款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することとする。

(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) 受託者の業務遂行にかかる経費はすべて契約金額に含まれるものとし、委託者は契約金額以外の費用を負担しない。また、利用者から費用を徴収しないこと。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

【別紙1】就職支援 web サイトの作成に関する特記事項

1 就職支援 web サイト作成要件

対象の就職支援 web サイトは、次の要件を満たすよう作成することとする。

- (1) 横浜市のサブドメイン名を使用する。なお、令和5年7月時点で、以下のサービスは利用できないことが判明しているため、注意すること。
 - ・エックスサーバーエックスサーバーは、1つのドメインを利用できるのは1アカウントのみに制限されていることが判っている。このため「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを登録できるのは1アカウントのみとなるが、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、そのアカウントを本市が有していないことから、エックスサーバーにおいて「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを利用したサイトを追加することができない。この制限が解消していることを確認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。ただし、本市サブドメインの利用が難しい場合には、委託者との協議を行ったうえで外部ドメインを利用すること。
- (2) PC、スマートフォン及びタブレットからの申込機能を有する。
- (3) 一時保存機能を有する。
- (4) UI/UX の視点で各種テストを実施し、ユーザーにとって使いやすくわかりやすい UI となっていることを確認すること。
- (5) 委託者が開発段階において UI/UX の視点で確認テストができるようプロトタイプやモックアップ、デモ環境等適宜用意すること。また、その確認結果を基に必要な改善を行うこと。パッケージシステムの場合も、可能な限りカスタマイズすること。
- (6) 構築にあたっては、UI/UX に関して、企画、設計、構築、確認テスト等のそれぞれの場面において委託者の確認を得ることとし、それらの結果を報告書として提出すること

2 セキュリティ要件

就職支援 web サイトやSNS等の運用保守において、次の措置がとられていることとする。

- (1) 脆弱性を悪用したサイバー攻撃被害を防止するため、定期的にセキュリティパッチを適用すること。緊急度の高いパッチはできるだけ速やかに適用すること。
- (2) 第三者による不正な情報閲覧を防止するため、情報資産の暗号化を行うこと。
- (3) ウェブアプリケーションに対する悪意ある攻撃を防止するため、WAF または同等のアプリケーション層の保護機能（仮想パッチなど）を利用すること。
- (4) マルウェアの活動を検知・阻止するため、アンチウイルス対策（ウイルス対策ソフト等）を導入すること。
- (5) 通信の盗聴などを防止するため、通信の暗号化を行うこと。
- (6) 外部からの不正アクセスを防止するため、ポート制御や接続プロトコルの制御をファイアウォール等により実施すること。

- (7) 情報資産が海外法下に置かれ不測に情報資産が利用されることを防止するため、情報資産の保存先は国内サーバーとすること。
- (8) システム障害、サイバー攻撃などにより情報資産が消失、利用不能になった際に元データを復元できるように、データのバックアップを行うこと。バックアップの頻度については、業務継続に支障が無いように、委託者と協議し決定すること。
- (9) 情報資産を廃棄する際は、情報資産流出を防止するため、物理破壊や消去ソフトによる複数回の上書き処理等の復元が容易でない方法でデータ消去を行うこととし、消去したことを委託者に報告書として提出すること。
- (10) システムの利用者を特定するため、1ユーザー1アカウントとすること。
- (11) インシデント発生時に原因や影響範囲を特定するため、障害等の調査に必要なログを取得し、保存すること。
- (12) 個人情報の利用履歴が確認できるようにするため、以下の情報について収集し、3年間保存すること。
 - ア 操作年月日
 - イ 操作時刻
 - ウ 操作者
 - エ アクセスログ蓄積対象情報（個人識別コード等、更新、検索等の対象となる個人を特定できる情報）
 - オ 利用部署、端末機名、処理内容その他必要な項目
- (13) 不正アクセス等による重大な事故を防止するとともに、ID、PWが漏れたとしてもシステムに不正アクセスされないように、多要素認証または、接続できるIPアドレスの制限などを導入すること。
- (14) 情報漏洩、システム停止、マルウェア感染等のインシデント発生時に迅速かつ適切な対応を行うため、必要な対応体制（連絡体制の整備、専門人材の配置等）を確保すること。体制の規模及び対応範囲については、委託者と協議の上決定すること。
- (15) 内部不正や情報改ざん・漏洩を防止するため、必要な最小限の権限のみを付与できるようになっていること。
- (16) 生成AIを利用する場合、プロンプト等を学習しない仕組みを備えたものを使用すること。

【別紙2】ウェブアクセシビリティの確保について

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。

2 参考ページ

(1) みんなの公共サイト運用ガイドライン

https://www.soumu.go.jp/main_content/000945249.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