

## 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

親子交流支援事業運営委託

### 2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日(水)まで

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)有効とします。

### 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

離婚により父母が離れて暮らすことになっても、別居親とこどもが面会、電話、手紙等で定期的・継続的に交流を保つことは、こどもの生活や精神面の安定をもたらし、こどもの健やかな成長にとって有意義である。また、別居親にとっても、こどもとの交流によりこどもの成長を見守ることは、実親としての養育の責務を果たすことにもつながり、さらには、こどもの養育費を支払う意欲にもつながることになる。しかしながら、離婚した父母は、相手に対する複雑な感情や心理的葛藤を有していることが多いため、父母間のみではこどもとの親子交流を実施することが困難な場合がある。

このため、本事業では、別居親及び同居親からの申請に応じ、親子交流に係る事前相談や親子交流の支援を行うことにより、親子交流の円滑な実施を図り、こどもの健やかな成長を図るため等の支援を行う。

### 5 支援の対象者

- (1) 親子交流の対象となる子については、横浜市内に同居親と居住しており、かつ18歳到達後の3月末までの年齢であること。
- (2) 親子交流の取決めを行っている者で、本事業の支援を受けることについて父母間に合意があること。
- (3) 過去に本事業の対象となっていない者
- (4) 父母以外の親族からの親子交流支援の依頼については、本事業の対象としない。

## 6 業務内容

### (1) 親子交流の啓発及び事業の広報

ア 親子交流及び本事業に関するパンフレットをA4版カラーで3000部作成すること。なお、パンフレットの内容、デザイン、ページ数については企業提案によるものとする。

イ パンフレットの作成にあたっては事前に委託者と協議すること。

ウ パンフレット等は、印刷物と電子データ（編集可能な形式を含む）を委託者に納品すること。

エ 成果物の著作権及び所有権は、委託者に帰属する。ただし、本委託業務で第三者の著作権その他の権利に抵触するものについては、受託者の費用を持って処理すること。

### (2) 親子交流に係る相談対応、受付、資格審査

ア 親子交流に係る相談対応

(ア) 相談の実施にあたっては、面談のほか、オンラインや電話等、同居親又は別居親が利用しやすい方法を工夫すること。なお、オンラインツールを活用する際には、Zoom、Teams、GoogleMeetを推奨する。

(イ) 親子交流に関する問い合わせ又は相談を受けた場合は、本事業の支援内容を案内すること。また、親子交流に係る法的知識を要する相談の場合は、回答できない旨を案内すること。

イ 受付、資格審査

(ア) 相談者が本事業の支援を希望する場合は、受託者は親子交流支援の申込みを促すこと。

(イ) 申込者から本市宛に対象者の資格要件に係る書類が提出された際は、本市において「親子交流支援申込書」及び親子交流の取決めを証明する書類、本人確認ができる書類（同居親：児童扶養手当証書又は戸籍謄本、住民票、別居親：本人確認書類）を受け付けたうえで、支援の可否について審査し、申込者に支援の可否について回答するとともに、受託者に支援対象者について知らせる。

(ウ) 市から審査結果を受けた後、速やかに同居親・別居親それぞれと連絡をとること。

ウ 親子交流相談書の作成

受託者は、具体的な親子交流支援に向けて、相談書又は相談フォームを作成すること。なお、作成にあたっては、事前に市と協議すること。

相談フォームをインターネット上で作成する場合には、別紙1「インターネット相談フォーム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WEBページ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。

(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。

(3) 親子交流の調整・実施

ア 親子交流支援員の配置

(ア) 本事業の実施に当たり、事前相談、支援内容の決定、親子交流援助等を適切に実施できる親子交流支援員（以下「支援員」という。）を配置すること。

(イ) 支援員は、過去において、親子交流の相談援助対応や家事調停・家事審判に関する業務に従事した経験者を配置することが望ましい。

イ 事前相談の実施及び支援計画の作成

(ア) 別居親又は同居親からの申請により、両者に対し必ず事前相談を実施するとともに、親子交流に係る支援の内容、方法、日程、実施頻度等について、当事者間の合意の下、親子交流支援計画書（以下、「支援計画」という。）を作成すること。なお、その際は、「親子交流に向けた心構え」といった親子交流の目的や実施方法、実施にあたっての注意事項等を記載した啓発資料を配布することを推奨する。また、こどもの意見・意向や生活状況等も勘案すること。

(イ) 親子交流支援の実施は、こどもが18歳到達後の3月末までとする。実施頻度や支援期間は個別のケースに応じて支援する。

(ウ) 親子交流支援は、契約金額の範囲内で、30組程度、1組最大10万円程度とすること。

ウ 親子交流の実施にあたっては、必要に応じ、場所の斡旋を行うこと。

エ 親子交流支援の実施

(ア) 親子交流支援員は、支援計画に基づき、親子交流当日にこどもを引き取り、親子交流の相手方に引き渡したり、親子交流の場に付き添うなどの支援を行うこと。なお、父母間に親子交流の場の付添いが不要であることの合意がある場合には、付添いを不要とすることができる。

(イ) 親子交流支援員は、こどもの受渡しや付添いの際には、こどもの心情・意向に充分配慮した対応を行うこと。

- (ウ) 親子交流支援員は、こどもの付添いの際には、親子交流中の親が遵守する事項を守っているか確認し、守られていない場合は注意を行うこと。
- (エ) 父母が連絡を取り合うことが困難な場合には、父母に変わって双方に連絡をとり、日時、場所などの調整を行うこと。

#### (4) 親子交流支援員等に対する人材研修及び相談支援のスキル向上支援

- ア 受託者は、親子交流支援員が、親子交流に係る相談対応、こどもの受渡し、付添い等の支援を実施するにあたり、こどもの心情・意向に十分配慮した対応ができるよう、必要な知識及び技能の習得を目的とした研修を計画的に実施すること。
- イ 研修内容は、以下の事項を参考として、受託者が適切に内容を組み立て、実施すること。
  - ・こどもの心情理解・発達段階に応じたコミュニケーション
  - ・親子交流に関する基礎知識及び支援における留意点
  - ・DV・虐待リスク等の早期把握と適切な対応
  - ・家事調停・家事審判等に関する基礎知識
  - ・親子交流時のトラブル防止及び安全確保に関する対応
- ウ 受託者は、研修計画及び実施状況について委託者へ報告すること。また、必要に応じて委託者の助言を受け、内容の改善を行うこと。

#### (5) 支援費用の取扱い

支援費用は原則として無料とする。ただし、交通費・施設利用料等の実費は利用者の負担とする。

- (6) 受託者は支援対象者に対し、当該事業は令和8年度分の支援であり、令和9年度以降は横浜市予算が確保できた場合に支援が実施可能であることを説明し了承を得ること。また、令和9年度以降の当該事業の受託者が変更になる可能性も説明すること。なお、業務を継続しない場合において、対象者が受託者による支援を引き続き受ける場合には、横浜市支援外の業務として支援を行うことは差し支えない。

## 7 委託金額

委託金額は、「6 委託内容」の(1)～(3)ア、イ、ウ、(4)に係る費用を固定費とし、固定費に「6 委託内容」の(3)エに係る支援の実績に応じた金額を加算する。

なお、支援実績に応じた金額とは、次の支援の種類による単価に、支援実績回数を乗じて算出された金額とし、支援の種類を変更・追加することも可とする。ただし、オンライン付き添い型については、実施ツールはZoom、Teams、GoogleMeetを想定し、録画、文字おこし等の情報の記録を利用者に無断でしないこととする。会議内容をクラウド上に記録する場合には、別紙1のセキュリティ対策を行うこと。また、記録しない場合であってもE2EEの設定を強く推奨する。

	親子交流支援の種類	単価
1	連絡調整型	企業提案による
2	受け渡し型	
3	付き添い型	
4	オンライン付き添い型	

## 8 報告書

受託者は、業務の実施に当たり、下記のとおり報告を行うこと。

- (1) 契約締結後、速やかに事業実施計画書及び本委託業務の実施における危機管理体制（緊急連絡網等）を提出すること。
- (2) 事業の進捗状況について、毎月実施状況を報告すること。なお、報告する内容については委託者と協議の上、決定するものとする。
- (3) 事業完了後、令和9年3月31日までに事業実績報告書を提出すること。

## 9 留意事項

- (1) 受託者は、業務の履行に当たり、委託契約約款、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することとする。
- (2) 受託者及び本委託業務に関わる者は、本委託業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本委託業務終了後も同様とする。
- (3) 本委託業務を通じて取り扱う個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、適正に取り扱うこと。
- (4) 本仕様書に定めるものの他、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、その都度委託者と協議して決定する。
- (5) 本仕様書に定めるものの他、受託者の企画提案書に記載されている事項についても、適切に履行すること。
- (6) 本委託業務を実施するに当たり、必要に応じて養育費相談支援センターや家庭裁判所等関係機関と連携を図ること。
- (7) 暴力行為や子どもに対する虐待行為を行うおそれのある者、子どもの連れ去り又は連れ去りを企図するおそれのある者等については本事業の対象としないこと。

また、これらのことが発生した場合には、支援を中止し、子ども等の安全の確保に十分配慮するとともに、関係機関への連絡等必要な支援策を講ずること。なお、これらの場合には、以後一切の支援は行わないこと。

## 【別紙1】インターネット相談フォームの作成に関する特記事項

### 1 インターネット相談フォーム作成要件

対象のインターネット相談フォームは、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請機能を有する。
- (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

インターネット相談フォーム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](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](https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl_example.html)