

## 横浜市子育て応援サイト・アプリ(仮称)構築業務・運営体制準備業務 委託仕様書(業務説明資料)

## 1 本書の位置付け

本書は、本市における横浜市子育て応援サイト・アプリ(仮称)構築および付帯する委託業務の目的、要求仕様等を取りまとめたものである。なお、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、構築過程において受託者と協議のうえ変更することがある。

提案者は、本書及び別紙の記載事項からその意図を理解し、必要となる要件を検討し、その実現方法および費用を提案すること。

## 2 用語の定義

図表1 本基本仕様書に記載する重要な用語を以下に示す。

NO.	用語	意味
1.	プロジェクト	子育て応援サイト・アプリの事業全体
2.	子育て応援サイト・アプリ	本事業で提供するサイト、システム、サービスの総称
3.	サービス	子育て応援サイト・アプリが利用者(エンドユーザー)に対して提供する付加価値(子育て応援サイトサービス)を総称する。 このうち特に、各部局・各施設・民間などが提供するサービスは「個別サービス」「接続サービス」と呼称する。
4.	個別サービス	子育て応援サイト・アプリを通じて、市の各区局と各施設、委託先(指定管理者等)、協力団体(NPO等)、提携民間事業者が提供する、情報提供(イベント開催等を含む)、申請手続き、相談、各種サービス(一時預かり、図書貸出などの直接サービス)などのサービス
5.	個別サービス提供者	個別サービスを提供する、市の各区局と各施設、委託先(指定管理者等)、協力団体(NPO等)、提携民間事業者など
6.	個別サービス担当者	個別サービスの提供を業務としている、市の各区局と各施設、委託先(指定管理者等)、協力団体(NPO等)、提携民間事業者などの職員・従業員
7.	個別サービスサイト	個別サービスの説明、申し込み、施設のホームページのサイト、個別サービスの各種サービスを提供するシステムがあるサイト
8.	個別サービスシステム	個別サービスの提供、管理を行う、個別サービス提供者が持つシステム
9.	個別サービスアプリ	個別サービスの利用にあたり、個別サービス提供者が提供している、利用者のスマートフォンなどの端末で稼働するソフト
10.	個別サービスシステム管理者	個別サービスシステムの管理運用を行う管理者
11.	サイト	子育て応援サイト・アプリサービスの中心となるクラウドサービスとサーバー群。個別サービスシステムのサイトは「個別サービスサイト」「相手サイト」「接続サイト」等と呼称する。
12.	システム	子育て応援サイト・アプリのシステム。
13.	システム管理者	子育て応援サイト・アプリの管理者
14.	サービスデスク	子育て応援サイト・アプリにおいて利用者対応を行う担当者グループ。
15.	利用者	市民などのエンドユーザー。市民でないケースもある。個別サービスの提供側は個別サービスシステム担当者と呼称する。
16.	スマートフォン	原則、市民が所有するスマートフォンを指す。
17.	アプリ	子育て応援サイト・アプリサービスの利用にあたり、利用者のスマートフォンなどの端末で稼働するソフト
18.	コンテンツ	施設の情報、サービス・個別サービスについての説明、申請手続きに関する説明、イベント等の案内、各種お知らせなど、サービ

		デスクおよび個別サービス提供者が利用者に提供する情報・説明の内容
19.	申請・手続き	利用者が各種サービスを受けるにあたって、定められた書式・手順によって行う申請・手続き
20.	プロフィール	利用者がサービスおよび個別サービスの利用に必要となる基本情報、利用者一人一人に合わせた情報提供を行う際に参照する個人の属性データ、健診などの健康データ、サービス・個別サービスの利用履歴など利用者に関するデータ

- 3 業務の名称  
横浜市子育て応援サイト・アプリ(仮称)構築業務・運営体制準備業務
- 4 委託期間
  - 4.1 子育て応援サイト・アプリ(仮称)構築業務  
契約締結日から令和6年3月末まで
  - 4.2 子育て応援サイト・アプリ(仮称)運営体制準備業務  
契約締結日から令和6年3月末まで  
※子育て応援サイト・アプリ(仮称)の運用開始は令和6年3月を予定している。  
※令和6年4月以降の子育て応援サイト・アプリ(仮称)の運用保守について、別途委託契約を予定している。但し各年度の予算の議決を停止条件とする。
- 5 履行場所  
本業務における作業は、原則日本国内における本業務受託者の事業所又は受託者の用意した作業拠点で実施すること。ただし、予め作業内容および作業場所を本市に申し出て、本市の許諾を得た場合はこの限りではない。  
また、本市担当者との会議は、原則本市庁舎内で行うこと。ただし、会議の都度事前に本市に申し出て、本市の許諾を得た場合はこの限りではない。
- 6 子育て応援サイト・アプリ(仮称)事業(プロジェクト)の概要
  - 6.1 プロジェクトの目的と目標
    - 6.1.1 背景と目的  
本市では、「デジタルの恩恵をすべての市民、地域に行きわたらせ、魅力ある都市をつくる」ことを基本目的として、「デジタル×デザイン」をキーワードに、令和4年9月に「横浜DX戦略」を策定した。その中で、「子育て」DXを重点テーマの一つに位置付けており、子育て世代から選ばれる都市となるため、アプリ等を活用した子育て支援サービスを利用しやすい環境の充実や、各種手続のオンライン化による利便性向上など、リーディングプロジェクトとして展開している。  
また、横浜市中期計画においても、基本戦略として、「子育てしたいまち 次世代を共に育むまち ヨコハマ」を掲げ、子育て世帯に向けた支援を基本戦略に位置付けている。  
そこで、「横浜市の子育て中の保護者および妊婦等に、手続きの負担軽減や利用者の属性に応じた情報発信による利便性や満足度を実感できるサービスを提供する」ことを目的に「子育て応援サイト・アプリ(仮称)事業」(以下「プロジェクト」という)を実施し、その基盤となる「子育て応援サイト・アプリ」の構築と運営に必要な設計準備作業を行うものである。
    - 6.1.2 プロジェクトの目標  
上記の目的に対し、以下の目標の達成を目指す。
      - (1) スマートフォンを通じて、子育て等に関するほぼ全ての(デジタル化可能な限りの)情報提供・申請手続・サービスを受けられるようにする。
      - (2) 保護者・子ども一人ひとりの属性に合わせた、情報提供、手続きの案内、サービス提供を行う。また、ユーザーインターフェース(UI:利用画面)及びユーザーエクスペリエンス(UX:利用者体験)の最大化により市民の利便性と満足度の向上を図る。
      - (3) こども青少年局、健康福祉局、教育委員会事務局のみならず、子育て関係の区局業務・サービスや民間企業との連携も視野に入れ、手続き時のみ利用するサイト・アプリではなく、日頃から常に利用してもらえるサイト・アプリとする。

## 6.2 プロジェクトの概要

### 6.2.1 プロジェクトの全体像(事業の概要)

スマートフォンを通じて、子育て等に関するほぼ全ての(デジタル化可能な限りの)情報提供・申請手続・サービスを受けられるサイトを構築し、保護者・子ども一人ひとりの属性に合わせた、ユーザーエクスペリエンス(UX:利用者体験)の高い、「子育てしやすい」と実感できるサービス・情報提供を行う。

#### (1) 対象とする利用者

利用者は、子育てのステージ別に以下の市民を想定し、ステージの切れ目なく情報・サービスを提供する。対象範囲は年度ごとに段階的に拡大するものとし、初年度は①～④のステージを主な対象とする。

- ① 妊娠活動期 妊娠を希望する方とそのパートナー
- ② 妊娠期 妊婦とそのパートナー
- ③ 出産時 妊婦とそのパートナー
- ④ 乳幼児期 乳幼児と保護者
- ⑤ 学齢期 小中学校の児童・生徒と保護者
- ⑥ 上記各期における障害児・生徒とその保護者、ひとり親家庭、外国人家庭等

#### (2) 利用者の端末

利用者は、主にスマートフォンの利用を想定し、さらに、タブレット端末、パソコンでも利用できる。

スマートフォンでは、アプリマーケットで配信されるサイト専用のアプリで利用でき、ブラウザでも利用できる。タブレット端末、パソコンではブラウザで利用できる。

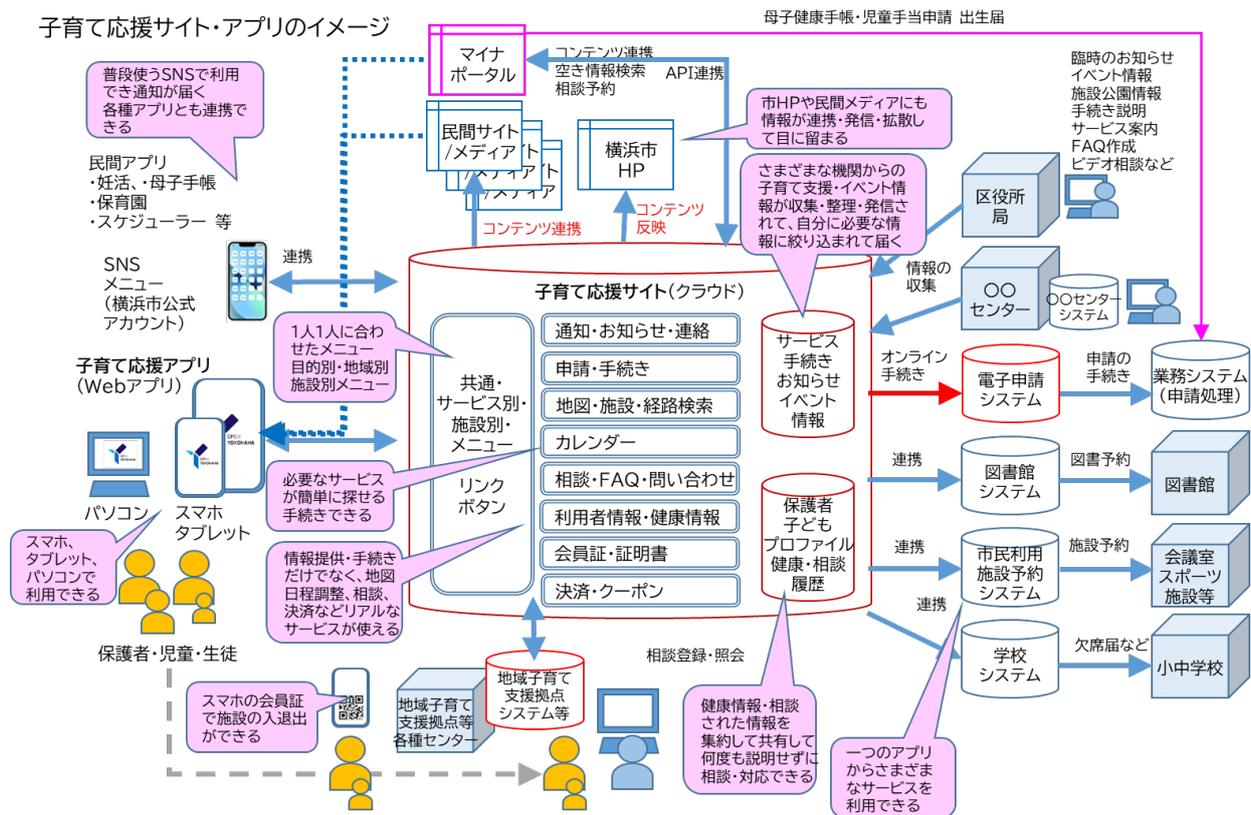
#### (3) 利用イメージ

利用者が以下のような価値を実感できることを目指す。

- ① さまざまな施設からの子育て支援のサービス情報・申請手続き情報・イベント情報が収集・整理されて縦覧することができる。自分に必要な情報に絞り込まれて届く。
- ② 子育てステージ、区役所別、利用施設別など、利用目的別の手続・サービス・イベントのメニューが表示され、そこからさまざまな個別サービスを利用できる。
- ③ 自分にあった手続、サービスを探せる。
- ④ 自分の家族・居住区・家庭事情に合った手続やサービスの提案が受けられる。
- ⑤ 見つけた手続、提案のサービスについて、動画などでわかりやすく説明が受けられ、その場でオンラインによる申請手続きができる、申し込みできる、予約ができる。
- ⑥ 施設イベントや相談、予防接種などの予約で、時間を無駄にしないスケジュールが組める。
- ⑦ 近くにある子育て支援施設、サービスがわかる。経路案内も使える。
- ⑧ 一つのQ&A、AIチャットで、手続きでわからないこと、質問したい事がすぐわかる。
- ⑨ チャットやビデオ相談で、いつでも、どこからでも相談できる。
- ⑩ 妊婦健診、乳幼児健診など母子健康手帳への記録や、小中学校の健診結果が簡単に記録できる、自動入力される。子どもと自分の健康管理ができる。
- ⑪ 相談内容や健康情報が、市役所の各施設・担当で共有され、何回も説明の必要が無く、見落としの無い、自分の事情に寄り添ったサービスが受けられる。
- ⑫ スマートフォンで利用証が提示でき、地域子育て支援施設などの入退館ができる。会議室の開錠など設備の利用ができる。
- ⑬ 健診結果、講習受講が電子証明書として、いつでもどこでも提示できる。
- ⑭ 普段使っているSNS等のアカウントでサイトにログインできる。
- ⑮ 民間の妊活アプリ、母子手帳アプリ、保育園アプリとも連携して、情報の二重

- 入力がいない。
- ⑯ ⑰ ⑱ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿
- ※初年度から、上記のサービスを全て提供するものではないが、次年度以降の拡張も踏まえた設計を行う。

図表2 子育て応援サイト・アプリのイメージ



## 6.2.2 現時点で予定しているサービス機能

上記を踏まえ、現時点で予定している主なサービス機能は以下の通り。  
(1)～(20)は現時点の想定イメージ)

### (1) 利用者の認証

利用者は自身のスマートフォン、タブレット、パソコンからサイトにアクセスして、識別子(ID)を登録してログインする(認証を受ける)ことでサービスを利用することができる。また、登録された識別子の信頼性、本人確認済みかによりレベル分けされ、レベルにより電子申請など利用できる個別サービスの範囲を拡大することができる。

メニューの閲覧や、サービスの縦覧・検索、地図の検索などは、ログインせず利用することができる。

認証レベルの例(イメージ)

レベル0:認証無し

レベル1:メールアドレスなど利用者との疎通が確認できる

レベル2:レベル1に加え携帯電話番号などが確認できている

レベル3:レベル2に加え本人の氏名・住所などが確認できている

### (2) メニュー

利用者の属性・利用サービス・利用施設等、利用者の利用目的に合わせた「通知・連絡」「カレンダー」「マップ」「サービス・手続き」「予約」「相談」などの各種サービスメニューが表示される。

また、それぞれのサービス、施設等から発信される、イベントなどの「お知らせ」情報も最新の情報に更新されて表示される。

掲載される情報は、各区局や施設の個別サービスのサイトとの情報連携、または個別サービス担当者の情報入力により収集される。

例:利用者別	妊婦向け、乳幼児保護者向け、小中学生保護者向け、ひとり親向け、障害児保護者向け、子ども向け
利用サービス別	母子健康手帳
施設別	区役所別、地域子育て支援拠点、図書館 など

### (3) 通知・お知らせ・連絡

ハイブリッドアプリとして構築(後述)・配信することで、アプリから利用者に直接、お知らせや手続きに関する連絡や結果通知、予約のリマインド等をポップアップやアイコン表示により通知するとともに、メール等を通じた通知機能も有する。

利用者(及びその家族)の状況や、興味のある項目等を「プロフィール」として設定し、関係する最新情報をお知らせとして配信する。配信の有無を利用者が選択できる。

保育所の入所決定通知等、サービス利用申込や申請手続きの結果についても、連絡で得られる。

### (4) サービス利用・申請手続き

子育てに関するサービス、手続きの目録と簡単な説明がカタログとして、一覧、カテゴリ別、目的別、シチュエーション別、地域別等で縦覧でき、そこから、資料入手や動画などによる詳しい説明、サービス利用・申請手続きができる。

妊娠・出産・保育園入所など、シチュエーションに応じて必要な質問に答えていくと、利用可能なサービス、申請手続きが示され、ワンストップ、ワンスオンリーで一括して利用申込・申請手続きができる。

簡単な補助金額などがシミュレーション提示される。

マイナポータル、横浜市電子申請・届出システム等と連携し、各種行政手続きの申請が本サイトからできる。

利用者が申込・手続きした、サービス利用・申請手続きについて、現況のステータス(受付状況、処理状況、結果)および過去の履歴が参照できる。

利用者のサービス申込・申請手続き内容について、本サイトにおいて、個別サービス担当者が確認・審査を行い、必要があれば利用者が内容の修正・訂正を行い、一連の業務処理機能を実装することが可能となっている。

#### (5) 地図・施設検索

市の施設、保育所、学校、避難所など各種サービスの拠点が表示され、選択により、施設の写真、紹介動画などその詳細情報が参照できる

登録した利用者の自宅や、GPS 機能により、周辺の施設を検索できる。地図サービスと連携して、経路案内が利用できる。

横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」の協賛店舗・施設も検索できる。

#### (6) カレンダー・スケジュール・ToDo

利用者自身の予定を記入できる

例えば、母子健康手帳で予定した、健診日、接種日の予定と実績を連動して表示するなど。個別サービスと連動して、お知らせ・予約・利用が参照できる。

予定日時が近づくと、通知、お知らせ、連絡とともに、カレンダーにハイライトされリマインドされる。

利用者が ToDo リストを作成できる。

#### (7) 予約

個別サービスのイベント、オンライン相談、窓口相談などについて、希望日時・期間、日時条件で空き枠を検索でき、予約ができる。

#### (8) オンライン相談

動画と音声によるリアルタイム通話による相談、チャットによる相談ができる。

#### (9) Q&A・問い合わせ

本サイトで提供する情報・手続き・サービス等について、Q&Aを検索できる。

本サイトで提供する情報・手続き・サービス等について、テキスト入力による質問・問い合わせができる。

#### (10) 利用者情報

利用者(保護者)が自身の氏名連絡先などの基本情報、申請・手続きの状況・履歴、利用・登録している施設・利用サービス一覧、予約済みや参加するイベントのスケジュール、健診履歴(健診結果)・予防接種の履歴を参照・確認できる。また、子どもについても同様な情報が参照・確認できる。

※なお、本サイトは保護者(妊婦含む)とその子どもがそれぞれアカウントを持つ可能性も含めて検討している(マイナポータル上、健診記録等が子どものマイナンバーに紐づけられている等の理由により)が、アカウント数増に伴うランニングコスト増も懸念されるため、柔軟な提案をされたい。

#### (11) 利用者証・証明書

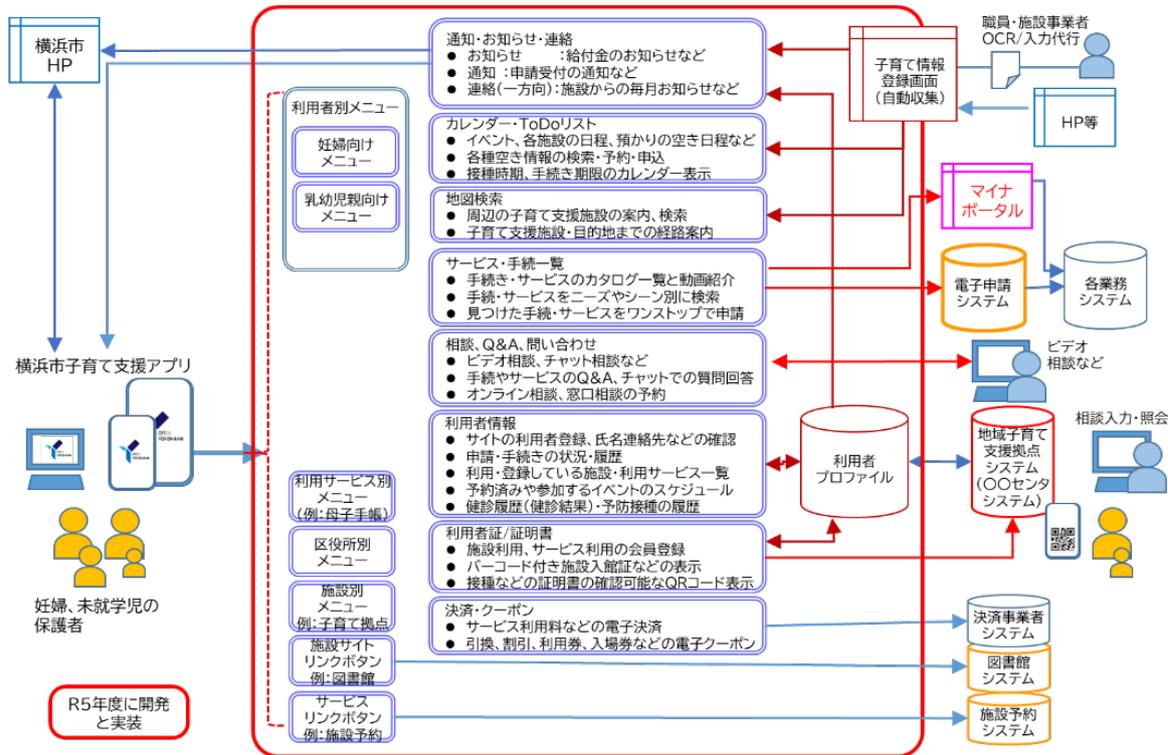
利用者のスマートフォンで利用者証・証明書などの券面の表示ができる。

利用者のスマートフォンで表示された、利用者証・証明書を使って、施設での入退出やサービス利用ができる。

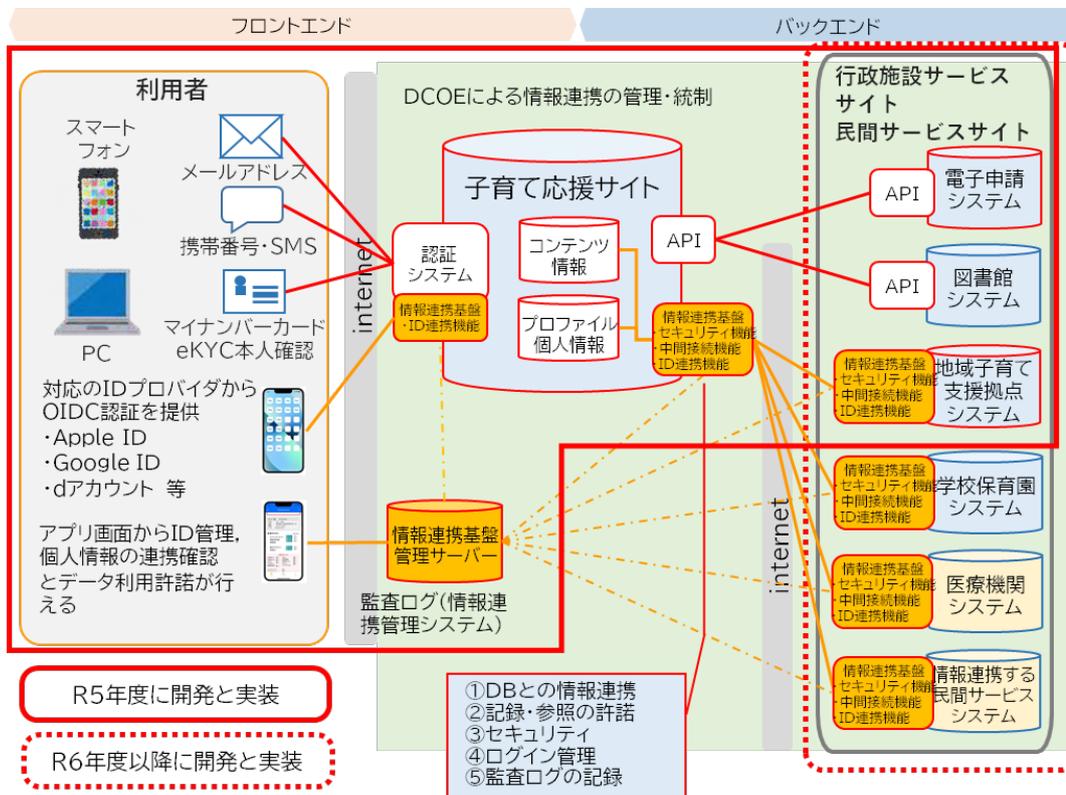
- (12) 電子クーポン・ポイント  
本市や提携先が発行する電子クーポンやポイントを、利用者がオンラインで入手でき、利用者のスマートフォンを使って、指定の施設や店舗、オンラインサービスで利用できる。QRコードの表示機能も有する。
- (13) オンライン決済  
本サイトを通じて提供される、情報提供、電子申請、個別サービス利用における利用料等の支払において、利用者のスマートフォンからオンラインでの電子決済で支払いができる。
- (14) 電子母子健康手帳  
母親および子どもの健診情報の記録・参照、予防接種の記録、成長曲線の記録・作成、育児記録・発達成長記録、記念日記録、健診や予防接種のスケジュール管理などができる。
- (15) 地域子育て支援拠点システムとの連携  
令和5年度に構築を予定している「地域子育て支援拠点システム」と連携して、利用施設の登録、拠点一時預かりの空き検索と予約、子育てサポートの利用予約、利用履歴の参照、入退館証の提示などができる。
- (16) 一時預かりWEB予約システムとの連携  
令和4年度に稼働した横浜市一時預かりWEB予約システムと連携して、施設の検索、空き情報の検索、予約が本サイト・アプリ上でできる。
- (17) SNS等との連携  
日常的に利用しているSNS、ポータルサイト等のアカウントを使ってサイト・アプリにログインできることも検討している。SNSやポータルサイト等を通して通知やお知らせ連絡が届く。
- (18) 民間サービスサイト・アプリとの連携(リンク)  
メニューなどのコンテンツ、サイト内のバナーなどで、民間サービス、イベントなどのバナー等表示をおこない、当該サイトとリンクできる。
- (19) 管理者機能  
利用者への情報提供・申請手続き・サービス提供・個別サービス提供の維持運営管理に必要な機能がある。  
利用者の利用状況のデータを収集し分析できる。  
利用者へのアンケートを配信して収集できる。
- (20) 情報連携基盤による情報連携・セキュリティの管理  
上記、個別サービスサイト・システムとの情報連携において、情報漏洩に対するセキュリティを確保するため、また、異なる部署間および法人間での個人情報の受け渡しにおいて、利用目的および利用者の許諾に沿った情報連携を管理するため、情報連携基盤を使ったサイト間接続と情報連携を行う。

図表3 子育て応援サイト・アプリのサービス・機能イメージ

子育て応援サイト・アプリのサービス・機能イメージ



図表4 情報連携基盤による連携イメージ(例)



### 6.2.3 プロジェクトの将来像(事業の将来像)

本プロジェクトは以下のように、複数年にわたって、利用者及びサービス範囲の拡充を予定している。

#### (1) 対象者の拡充

令和5年度から6年度は、特に手続きの負担感が大きい未就学児(0~6歳児)保護者を主な対象とする。令和7年度以降は、学校関連手続き機能の導入等対象年齢を拡大していく。

また、困難な状況や配慮や支援を必要とする子どもとその家庭を対象としたメニューや申請手続きも随時追加拡充する予定である。

#### (2) 接続サービスの拡充

横浜市一時預かり WEB 予約システム、地域子育て支援拠点システム、マイナポータル、横浜市電子申請・届出システム等との連携を皮切りに、学校関連システムとの連携等順次接続サービスを拡充する。

#### (3) 民間サイト・サービスとの連携の拡充

医療機関、オンラインショッピングサービス、移動予約サービスなど、本プロジェクトに賛同し協働・連携・提携するスマートフォンを使った民間サービスとも連携していく。

連携にあたっては、情報連携基盤を活用した、相互に信頼できる事業者間においてセキュリティの高い情報交換と、利用者自身が連携の確認と許諾が管理できる仕組みにより、利用者が安心して利用できる本市と民間の情報連携によるユーザエクスペリエンスの高いサービスを実現する。

#### (4) マイナンバーカード機能のスマートフォン搭載への対応

令和5年度にマイナンバーカード機能のスマートフォン搭載への対応が予定されている。利用者の認証や申請手続きにおいて、マイナンバーカードの機能を搭載したスマートフォンについて、本サイトのアプリによる対応を想定する。

普及の状況等によっては、本年度構築時に前倒しで導入する場合もある。

#### (5) マイナポータルとの連携機能拡充

国においては、マイナポータルにおいて、各自治体の子育て支援サービスの情報提供、一時預かり等の空き情報の検索、相談の予約等のサービス提供を検討している。そうしたサービスが実現した際には、マイナポータルへのコンテンツ情報や空き情報などの提供、予約申し込み受付などの連携を行う。

#### (6) AI など新たな技術の導入

母子健康手帳や各種書類において、紙に印刷された文字や手書きの文字を写真などで本サイトのサービスに取り込む、利用者へのより最適なサービスやスケジュールの提案、問い合わせや相談で AI が適切な回答を返すなど、AI などの新たな技術を用い、利用者の利便性をさらに高めることができる。

これらのAI技術は技術進歩も速く、学習データの蓄積が重要なため、クラウドサービスとして提供されることが多く、そうしたサービスとの接続、連携を考慮すること。また、可能であれば、本年度構築時に前倒しで導入することも提案されたい。

## 6.3 子育て応援サイト・アプリ(仮称)構築の方針

### 6.3.1 クラウドサービスプラットフォームでの構築

本プロジェクトにおいては、令和5年度中の短期に開発・稼働でき、また、多くの利用者が利用しても安定稼働し、多様なメニューや機能が容易かつ安価かつ早期に開

発実装でき、市民の属性や利用履歴を蓄積・共有し一人ひとりにあった情報提供やサービス提供できる構成と仕組みが必要である。

また、令和 6 年度以降も、利用者の範囲拡大とサービス範囲の拡大を想定しており、そのため、利用者数の拡大、メニューやサービスの改修機能拡張が容易にでき、個別サービスの拡大、情報連携するサイトの拡大、新たな技術やサービス導入の対応が容易となる構成と仕組みが必要である。

上記のことから、本システムは顧客関係管理(CRM: Customer Relationship Management)機能、ローコード機能を一体となって提供するクラウドサービスプラットフォームに構築する。

プラットフォームは以下のような機能・構成要素を備えること。

- (1) クラウドサービスによるスケールアウト  
サーバー環境、ネットワーク環境、セキュリティ環境などがデータセンターからサービスとして提供され、機器の整備や保守作業を必要としないこと。  
また、機器の増設やソフトウェア等の改変を伴わず、利用者数に応じた処理能力およびデータ保持能力が拡張(スケールアウト)できること。
- (2) ローコード開発機能  
基本的に、GUI による使いやすい設計画面で、画面やデータベース項目、処理プロセスを設定して必要な機能を実現できること。
- (3) CRM 機能  
利用者情報の管理、利用者のサービス利用の進捗管理、利用者とのコミュニケーション活動の管理、利用者からの対象抽出、データ分析など、利用者一人一人に合わせた情報の提供やきめ細かいサービスを提供するための CRM 機能を基本機能として提供できること。
- (4) 容易なデータベースの構築・追加・変更  
子育てに関する各種施設情報、サービス、申請手続きの説明、イベントなどのお知らせ情報など、多種多様な情報を蓄積・利用・配信するためのデータベースをローコードで容易に構築・追加・項目の変更ができること。
- (5) 利用者に合わせたメニュー表示  
CRM機能と連動して、利用者の属性、目的に合わせたサービスメニューを動的に生成して提示できること。
- (6) 利用者認証機能  
多様な利用者の認証機能が基本的に備わっていること。
- (7) API 機能  
API 機能が備わっており、他システムとの連携が容易であること。

### 6.3.2 既存システムの活用と個別サービスへの機能提供

#### (1) 既存システムの活用

横浜市電子申請・届出システム、図書館システムなど既存のオンラインシステムをできる限り活用して連携する。ただし、会員IDや氏名、入力情報などを自動的に連携してシームレスに利用できるようにし、ワンスオンリー、ワンストップを実現してユーザビリティを確保する。(各システムに遷移することなく、本サイト・アプリ上で手続きが完了することが望ましい。)

#### (2) 個別サービスへの機能提供

現状、サイトや業務システムが無く、情報の提供やオンラインによる申請手続きなどが提供できていない個別サービスについては、本サイト・システムにおいて必要な機能を提供する。

また、ビデオ相談や相談の予約機能など、既存の個別サービスシステムには無いものについて、共通して利用できる機能を提供する。

### 6.3.3 アプリ

#### (1) ハイブリットアプリの提供

本システムでは、スマートフォン、タブレット、パソコンで同一の操作感・機能を実現するため、また開発の容易性やメンテナンスも考慮して、レスポンシブデザイン(端末情報を認識して最適化されたデザインを表示する)による Web 表示を基本とする。

一方、スマートフォンにおいては、通知の表示などの観点から、ネイティブアプリの方がシームレスでユーザビリティが高い。

このため、本サイトのアプリはネイティブアプリと Web アプリの組み合わせによるハイブリットアプリとして提供する。

アプリの機能としては以下を想定している。

- ① スマートフォンでの通知表示
- ② アイコンからのサービスイン
- ③ アプリからの利用証の券面表示
- ④ スマートフォンカメラの起動・撮影、撮影画像のサイトへの送信
- ⑤ マイナンバーカードを使った認証、署名  
など

#### (2) アプリマーケットでの配信

アプリは、利用者がダウンロードしやすく、かつセキュリティ等の信頼性を得るため、アプリマーケット(App Store / Google Play)での配布を予定する。

#### (3) Web アプリの提供

一方で、パソコンやタブレットでの利用、ハイブリットアプリが対応していない OS バージョンでのスマートフォン利用を想定して、Web アプリのみ(ブラウザ対応)によるインタフェースも提供する。

Web はレスポンシブデザイン(端末情報を認識して最適化されたデザインを表示する)とし、ハイブリットアプリと共通とする。

### 6.3.4 他システムとの接続と情報連携

#### (1) APIによる直接接続と情報連携

本市または国等の管理下でありセキュリティ上信頼でき、かつ本システムとの密接な情報連携が必要なシステムについては、API(Application Programming Interface)による直接接続により情報連携を行う。

例えば、横浜市電子申請・届出システム、マイナポータルなどが相当する。

## (2) SNS との接続と連携

利用者にとって便利な SNS サービスにおいては、その連携について本市と協議のうえ、対象とするサービスも含めて決定する。なお、接続に際しては、利用者への通知の連携など特別な配慮・設計が必要な場合があり、その対応を行うものとする。

### 6.3.5 情報連携基盤による接続と情報連携

一方、多様な主体の管理下にある個別サービスシステムとの接続については、セキュリティ確保のためサイトの相互信頼性を確認して接続する、利用者の個人情報の受け渡しにおいて利用目的および利用者の許諾に沿った情報連携を管理することを目的に、情報連携基盤の管理による接続と情報連携を行う。

### 6.3.6 ユーザビリティ・アクセシビリティの確保

(1) 本サイトは一般の市民が利用し、また、子育て中の保護者の負担軽減と満足度向上が目的であるため、遅延の無い高速なレスポンスと、高いレベルのユーザビリティ・ユーザエクスペリエンスを確保する必要がある。

(2) また、様々な状況にある利用者が一定数存在すると想定し、本市のウェブアクセシビリティ方針に準拠したインタフェースの用意も必要である。

(3) 利用者が本サイトから申請・届出を行う際は、入力作業を極力少なくし、画面遷移等も最小限とすること。申請内容等に不備があった際は、可能な限り本サイトを通じて利用者に連絡を行い、本サイト上から利用者が訂正作業を行えることが望ましい。また、利用者が、申請状況や審査状況を自ら確認できることが望ましい。

### 6.3.7 個人情報保護に係る対応

(1) 本サイトで扱いを想定する情報には、氏名や住所のみならず健康情報など、要配慮個人情報や機微情報、センシティブ情報を含む個人情報が含まれるため、こうした情報がサイバー攻撃やミス等でも容易に情報漏えいすることが無いように、充分配慮した堅固なシステムを設計・構築すること。

(2) サービスを提供する側の従業者による、業務目的外での閲覧や持出しによる個人情報漏えいも考慮し、権限の無い情報へのアクセス・閲覧等が発生しないよう設計、構築すること。

(3) 個人情報・プライバシーの取扱いに関して各規約・ガイドラインを作成し利用者が確認できるようにすること。

(4) 本業務の受託者は個人情報の取扱いについては特に注意して業務を遂行すること。

### 6.3.8 法制度・条例改正に係る対応

(1) 関連する法制度・条例改正を含め、仕様凍結までに明確となる改修要件については、本構築の対象範囲・調達範囲に含め対応すること。ただし、仕様凍結以降に明確になった改修要件については、本市と協議の上、対応方針を決定する。

(2) 構築完了後(運用保守工程)の法制度・条例改正の対応にあたっては、原則プログラム等の改修を伴わず、設定変更等の軽微な対応で済むような構成・設計とすること。

### 6.3.9 ランニングコストへの配慮

6.2.2 に記載したとおり、本サイト・アプリは令和6年度以降も機能及び対象者並びに利用者を拡充・拡大していく予定である。安定した運営を継続するために、利用者等が拡大した場合であっても、極力ランニングコストを抑制できる仕様を提案されたい。

## 6.4 子育て応援サイト・アプリ(仮称)運営体制準備の方針

令和5年度末からの「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」サービス開始に向けて必要な準備作業を行い、利用者においてユーザエクスペリエンスの高い、安定したサービスを提供することが必要である。

そのため、以下の準備作業を行う。

### 6.4.1 利用者によるチェック

開発・構築するサービスの画面、機能、コンテンツについて、ユーザビリティおよび利便性、サービスの有用性を高めるため、試作段階において、専門家によるチェック、市民を想定したモニターによる評価を行い、修正・改善を行う。

### 6.4.2 サービス開始に向けた広報・普及準備作業

(1) サービス開始と同時に、利用者における円滑な開始と普及ができるよう、事前告知活動・キャンペーンの企画・実施、利用ガイドなどの準備を行う。

(2) 民間事業者等との連携により、利用者への幅広い普及、利用者により高いユーザエクスペリエンスを提供するサービスを実現するため、民間事業者との協業・連携先の企画と開拓およびその実装を行う。

### 6.4.3 「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」の運用計画の策定

令和5年度末からの「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」サービス開始以降、利用者に対して安定したサービスとサポート対応を行うため、必要な体制を計画し、その準備を支援する。

体制については、ITIL4 (Information Technology Infrastructure Library Ver.4)のフレームワークを参考に、幅広い範囲での運営体制を設計する。

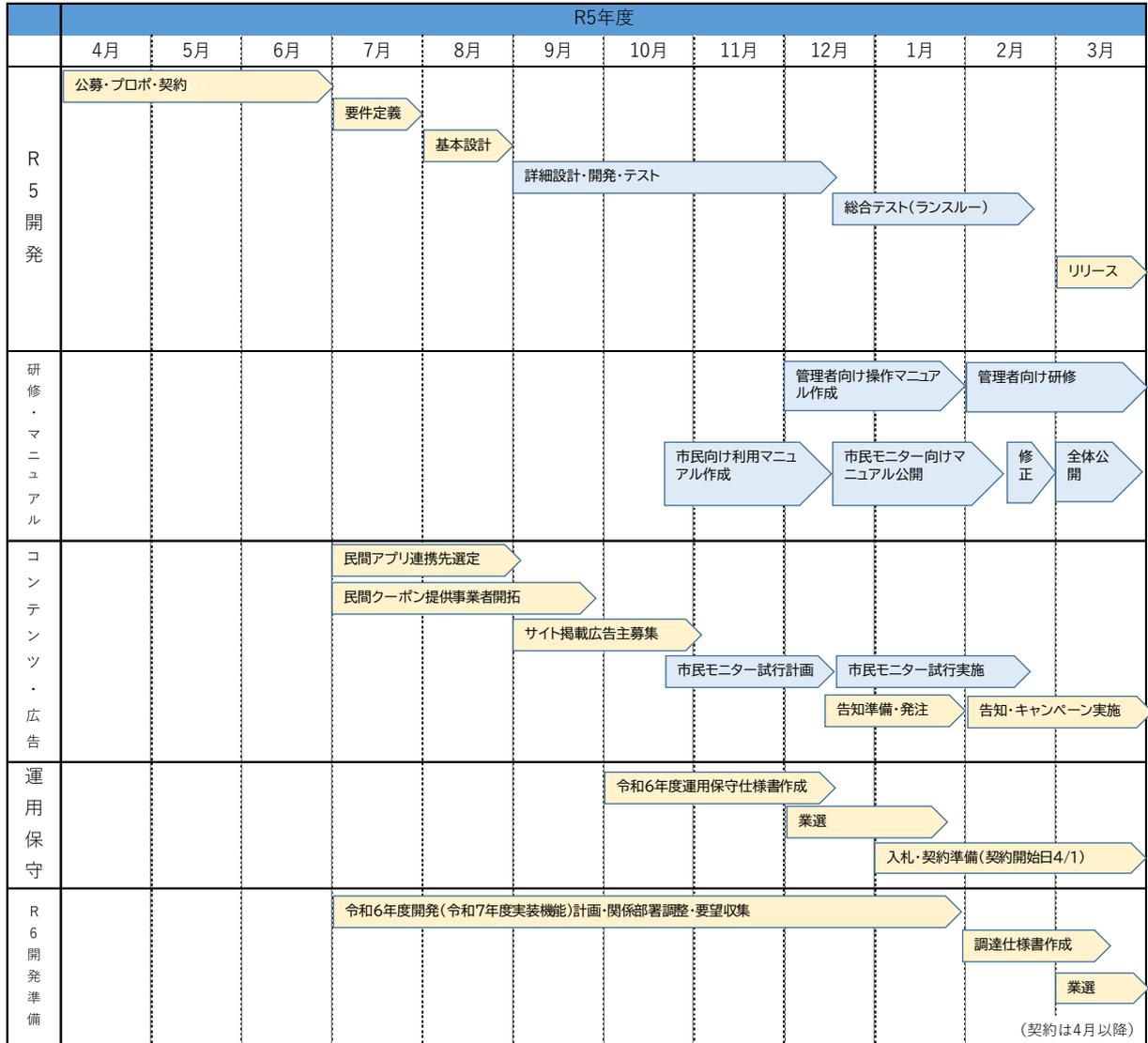
### 6.4.4 「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」の令和6年度計画および将来計画の策定

本プロジェクトは令和6年度以降も段階的に対象を拡大し、サービスを拡充する予定である。このため、令和6年度以降の「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」について、今後、実装すべきサービスやロードマップ等をとりまとめた基本構想・計画を策定する。

## 6.5 想定スケジュール

現時点での想定スケジュールを以下に示す。詳細なスケジュールについては受託者の提案に基づき、本市と協議のうえ決定する。

図表5 スケジュール



- (1) サービスの提供開始にあたり本市職員がシステムを習熟した上で実運用に臨めるように十分なテスト期間・研修期間を確保すること。
- (2) サービスの本格的な提供開始前に、本市職員や一般市民が、実際にサービスを試用してテストする期間を確保すること。
- (3) 本市職員との調整・協議にあたり、繁忙期(12月～3月頃)を考慮して、当該職員の負荷が最小限になるよう、スケジュールの調整、十分な期間の確保、及び効率的な調整・協議を実施すること。
- (4) 個別サービスシステムとの連携については、個別サービスシステム管理者およびそのシステムベンダ等と十分な期間を確保した上で調整・協議を実施すること。

- (5) 想定スケジュールは、ウォーターフォール型の開発を前提としているが、アジャイル開発を前提としたスケジュール等、より合理的なスケジュールを策定可能な場合は、積極的に提案すること。

#### 6.6 本市委託者の体制

- (1) 本業務遂行にあたっては、本市こども青少年局企画調整課を事務局として、こども青少年局の各システム所管課、デジタル統括本部、健康福祉局、教育委員会事務局の職員で構成する。
- (2) システム構築期間中においてプロジェクト管理業者も本市体制に参画する可能性があるため、当該事業者が参画した場合には本業務の受託者は当該事業者の指示に従うこと。

## 7 本業務の委託内容

### 7.1 委託範囲

今回の委託および調達範囲を図表6に示す

この記載以外に必要な事項については、契約時に受託者と確認して取り決めを行う。

図表6 令和5年度の調達範囲について

委託	主な内容	調達対象区分	
		対象	補足
子育て応援サイト・アプリ(仮称)構築業務			
1. システム開発構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト管理</li> <li>要件定義</li> <li>設計</li> <li>構築(製造)</li> <li>環境構築</li> <li>テスト</li> <li>データ移行(取込)</li> <li>切替</li> <li>ドキュメント作成</li> <li>研修 など</li> <li>その他必要な作業</li> </ul>	対象	令和6年度以降の保守運用について別途見積提示のこと
2. サイトデザイン	サイトにおけるデザイン・構成とその実装 <ul style="list-style-type: none"> <li>サイト構成設計</li> <li>サイトデザイン</li> <li>ページデザイン</li> <li>ページレイアウト</li> </ul>	対象	令和6年度以降の保守運用について別途見積提示のこと
3. コンテンツ編集	各種コンテンツの編集・作成 <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス紹介・説明</li> <li>施設紹介・説明</li> <li>手続き紹介・説明 など</li> </ul>	対象	令和6年度以降の保守運用について別途見積提示のこと
4. クラウドサービスの調達・設定、機器の調達・設定費用	クラウドサービスを利用する際に要する費用 その他、サービスに伴い必要となる機器等に要する費用	対象	令和6年度以降のライセンスについては、別途調達を予定しているが、参考として見積金額を提示すること
5. ネットワーク構築・利用費用	VPN ネットワークなど、専用のネットワークを構築・利用する場合はその費用	対象	インターネット回線については、既設のものを利用するため対象外。 令和6年度以降について別途見積提示のこと

委託	主な内容	調達対象区分	
		対象	補足
6. アプリの開発	アプリの開発と提供 ・ 要件定義 ・ 設計 ・ 構築(製造) ・ 環境構築 ・ テスト ・ アプリマーケットの登録 ・ 研修 など その他必要な作業	対象	令和 6 年度以降の保守運用について別途見積提示のこと
7. 情報連携基盤の導入	情報連携基盤の導入・構築 ・ 要件定義 ・ 設計 ・ 構築(製造) ・ 環境構築 ・ テスト ・ 接続サイトの登録・設定 ・ 研修 など その他必要な作業	対象	令和 6 年度以降の保守運用について別途見積提示のこと
8. ソフトウェアライセンス費用・利用料	・ クラウド利用以外のミドルウェア、ソフトウェアの購入費用、および利用料	対象	令和 6 年度以降のライセンスについては、別途調達を予定しているが、参考として見積金額を提示すること
9. 令和 5 年度中の運用・保守費用	・ 令和 6 年のサービス開始以前に必要な運用・保守に係る費用	対象	
10. システムへのコンテンツ登録、データ移行	・ コンテンツ等の登録 ・ 現行システムからの移行データの登録 など その他必要な作業	対象	現行システムからのデータ抽出は対象外
11. 個別サービスシステムの情報連携基盤の接続	・ 情報連携基盤への個別サービスシステムの接続支援 など その他必要な作業 など	対象	個別サービスシステムの事業者における作業は対象外
12. 端末	・ システム管理者、個別サービスシステム管理者が利用する端末	対象外	既設のものを利用する。
13. システムへ移行する基データ(現行システムのデータ)の準備	・ 現行システムからのデータ抽出費用	対象外	本市が別途現行システム事業者と契約。

委託	主な内容	調達対象区分	
		対象	補足
子育て応援サイト・アプリの運営体制準備業務			
14. 利用者によるチェック	専門家によるチェック、市民を想定したモニターによる評価 ・ チェック方法の企画 ・ チェックリストの作成 ・ モニターによる調査 ・ 調査結果の取りまとめ ・ 改善案の作成 など	対象	
15. サービス開始に向けた広報・普及準備作業	事前告知活動・キャンペーンの企画・実施、利用ガイドなどの準備 協業する民間事業者の開拓 ・ 広報・普及計画の策定 ・ 広報・普及準備作業のマネジメント ・ 広報・普及資料(原稿)の作成 など	対象	広報資料等の印刷、媒体費用等は対象外とする
16. 「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」の運用計画の策定	令和6年度以降の運用に必要な体制を計画し、その準備を支援する	対象	
17. 「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」の令和6年度計画および将来計画の策定	令和6年度以降、実装すべきサービスやロードマップ等をとりまとめた基本構想・計画を策定する	対象	

(※)各項目についてできるだけ費用の内訳がわかるよう記載すること

## 7.2 成果物一覧

想定される成果物として、別紙2\_成果物一覧を参照のこと。

- (1) 成果物の詳細については、受託者の提案事項を踏まえ、本市と協議の上決定し、プロジェクト計画書で定める。
- (2) 各工程の成果物について、次工程の着手前に受託者が本市にレビューを行い、本市に納入すること。本市は納入された成果物の妥当性・網羅性を確認し、次工程着手の可否を判断する。
- (3) 原則、現工程に係る成果物納入の先送りや次工程への持ち越しは認めない。
- (4) 現工程に係る成果物のなかで、未決定事項がある場合は申し送り事項とし、確定後、別途差替えで対応すること。
- (5) 別紙2\_成果物一覧には、ウォーターフォールモデルを前提とした成果物を記載しているが、アジャイル開発等、他の開発手法を採用する場合は、提案時に想定される成果物一覧を提示すること。
- (6) 成果物は原則として Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel 又は PDF 形式を用いて作成すること。

## 7.3 成果物の納品方法

受託者は、本業務の終了前に、すべての工程完了判定の承認を得た上で、本市へ報告書を提出し、本市責任者から承認を得ること。なお、報告にあたり、成果物を光学ディスクROM等の改変不可能な電子記録媒体で2部納品すること。

## 8 子育て応援サイト・アプリ(仮称)構築業務要件

### 8.1 サイト機能要件

6.2.1(4)に示したように、令和5年度に稼働開始する機能および対象範囲として以下の機能を想定している。機能及びその他の機能設計・構築の内容は別紙1\_機能仕様書を参照されたい。必須項目は令和5年度に必ず対応できることが望ましい。

なお、コンテンツについては本市と協議の上決定するものとする。

- (1) 利用者の認証
- (2) メニュー
- (3) 通知・お知らせ・連絡
- (4) サービス利用・申請手続き
- (5) 地図・施設検索
- (6) カレンダー・スケジュール・ToDo
- (7) 予約
- (8) オンライン相談
- (9) Q&A・問い合わせ
- (10) 利用者情報
- (11) 利用者証・証明書
- (12) 電子クーポン・ポイント
- (13) 電子決済
- (14) 電子母子健康手帳
- (15) 地域子育て支援拠点システムとの連携
- (16) 横浜市一時預かり WEB 予約システムとの連携
- (17) SNS 等との連携
- (18) 民間サービスサイトとの連携
- (19) 管理機能
- (20) 情報連携

### 8.2 帳票(レポート)要件

システムの稼働やサービスの利用状況など、システム管理上また、サービスおよび個別サービスの提供に必要な情報についてレポートの形で、システム管理者、サービスデスク、個別サービスシステム管理者、個別サービス担当者が参照できること。

具体的な対象や内容については、受託者との間で別途定める。

### 8.3 表示言語

横浜市多言語広報方針に沿って、アプリ、ブラウザとも日本語による表記のほか、英語、中国語(簡体字)及びハングルによる表記が可能なこと。

### 8.4 情報連携要件

#### 8.4.1 連携の概要

本市が既にオンライン化している子育て関連手続き(横浜市電子申請・届出システム、マイナポータル)や、情報発信媒体との連携について、関連情報の更新が煩雑にならないよう、また利用者の入力負荷が軽減できるよう留意し、連携方法について具体的に提案すること。

図表7 本サイトと連携を想定しているシステム

	連携先	想定する連携方式	備考
1	横浜市電子申請・届出システム	API 連携	(株)TKC が提供している。具体的な方法については別途、同社との調整により決定する。
2	マイナポータル	API 連携	マイナポータルの API の開発状況を踏まえて、具体的な方法については、受託者と調整のうえ決定する。

3	横浜市一時預かりWEB 予約システム	API 連携 ファイル連携	(株)電算システムが提供している。具体的な方法については別途、同社との調整により決定する。
4	本市と異なる事業者が個別サービスの提供に利用しているシステム (地域子育て拠点システム、民間サービス など)	情報連携基盤による連携	地域子育て支援拠点システムは令和5年度に、別途新規開発の予定である。 開発受託業者との調整が必要となる。
5	電子クーポン・ポイント決済事業者システム	情報連携基盤による連携(または決済事業者仕様に準じる)	電子クーポン・ポイント決済事業者は別途選定・決定する。
6	電子決済事業者システム	情報連携基盤による連携(または決済事業者仕様に準じる)	決済対象となる個別サービスシステムにより、電子決済事業者は複数となる可能性がある。 決済対象となる個別サービスシステム提供者と協議のうえ、別途選定・決定する。

#### 8.4.2 横浜市電子申請・届出システムとの連携

横浜市電子申請・届出システム上で申請が可能な手続きについては、本サイトから連携・呼び出せるようにする。

利用者が本サイトで必要な情報を全て入力することができ、電子申請・届出システムの画面へ遷移しなくても、本サイト上で手続きが完了することが望ましい。

または、利用者のプロフィール情報や本サイトで入力済み情報を連携したうえで、電子申請・届出システムに遷移し、以降の申請手続きが完了することが望ましい。

#### 8.4.3 マイナポータルとの連携

マイナポータル上で申請が可能な手続きについては、本サイトから連携・呼び出せるようにする。

利用者が本サイトで必要な情報を全て入力することができ、マイナポータルの画面に遷移しなくても、本サイト上で手続きが完了することが望ましい。

または、利用者のプロフィール情報や本サイトで入力済み情報を連携したうえで、マイナポータルに遷移し、以降の申請手続きが完了することが望ましい。

#### 8.4.4 本市子育て関連システムとの連携

一時預かり WEB 予約システム、地域子育て支援拠点システム等、サイトと本市子育て関連システム間において、多数のデータの連携が求められるため、双方のデータベースの整合性確保とセキュリティ管理、最適な連携方式の検討が必要となる。本構築業務受託者は本市子育て関連システム開発受託者と、整合性確保、各工程でのチームワークなど、多様な局面で調整を行う必要がある。

本構築業務受託者は本市及び既存の子育て関連システム受託者に対して主体的に協議・調整を行い、誠意を持って対応すること。また、本市が開催する調整会議へ参加し、各種調整に協力すること。

#### 8.4.5 情報連携基盤による連携

本市と異なる事業者が個別サービスの提供に利用しているシステムと情報連携するにあたって、情報連携基盤等を活用して、以下の機能有する連携を実現すること。その他の機能設計・構築の内容は別紙1 機能仕様書を参照すること。

- (1) 予め合意されたシステム間での接続であることを保証するため、本サイトと個別サービスシステムの接続において、システム間の相互認証がおこなわれること。
- (2) 情報の連携においては、電子証明書およびタイムスタンプが使用され、情報の暗号化および時刻の保証が行われていること。
- (3) 汎用的な API を個別サービスシステムに提供し、個別サービスシステムが本 API を取り込むことによって情報交換が可能な仕組みであること。
- (4) 利用者が自ら、その情報を連携してよいサイトおよび情報内容を個別に選択・許諾できる仕組みであること。
- (5) 利用者の ID を連携して、本サイトおよび情報連携する個別サービスシステム間においてシングルサインオンを実現することが容易に可能であること。

#### 8.4.6 電子クーポン・ポイント決済事業者システムとの連携

本サイト・アプリでは、電子クーポン・ポイントの配布と利用可能なクーポンおよびポイントの表示と確認が可能であること。

具体的な詳細は、電子クーポン・ポイント決済事業者の決定後、受託者との協議により決定する。

#### 8.4.7 電子決済事業者システムとの連携

本サイト・アプリでは、連携する個別サービスの課金において、電子決済が可能であること。

具体的な詳細は、電子決済事業者の決定後、受託者との協議により決定する。

#### 8.4.8 オンライン化されていない申請手続きの扱い

現状、オンライン化されていない申請手続きについては、横浜市DX戦略の方針に従い、電子申請・届出システムの活用、または令和5年度に導入予定のワークフローシステム等の活用により、順次オンライン化を進めたいと、本サイトから申請可能とする。

#### 8.4.9 連携時期について

各種システムとの連携時期・タイミングについては、令和5年度中に可能かどうかを切り分けたうえで、受け取り側の準備ができ次第連携できるように機能拡張の計画を立てること。

## 8.5 システム非機能要件

### 8.5.1 全体構成

本システムは、顧客関係管理（CRM：Customer Relationship Management）機能、ローコード機能を一体となって提供するクラウドサービスのプラットフォームに構築すること。

### 8.5.2 利用規模

現時点での利用者数、コンテンツで紹介および情報発信の拠点となる施設数、本サイトから紹介する個別サービス・手続きの範囲は以下を想定している。

具体的な範囲については、受託者との協議の上、決定する。

#### (1) 利用者数

図表8 本サイトの想定利用者数

対象者	所属	人数	内訳
利用者	市民	240,000人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 妊婦および 0～6 歳の子育て中の保護者（両親）の 70%を想定。（年間出生数 2.4 万人×7年×2人×70%÷24 万人）</li> <li>• 毎年 2.4 万人の増分を見込むこと</li> <li>• 最大 62 万世帯×2人÷124 万人（子のいる世帯数：2020 年横浜市の主な指標より）を上限の目安とする</li> </ul>
情報発信者	子育て関連施設職員	1,500人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地域子育て支援拠点、親と子のつどいの広場、保育所、幼稚園等</li> </ul>
個別サービスシステム担当者	区役所職員 関連局員	230人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• こども家庭支援課担当者 10 人×18 区</li> <li>• こども青少年局、健康福祉局、教育委員会事務局の個別サービス担当者</li> </ul>
システム管理者、サービスデスク	担当局員	50人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 令和 5 年度はこども青少年局、健康福祉局、デジタル統括本部の担当者</li> </ul>

#### (2) 施設数

コンテンツで紹介する施設等の数は以下の通りである。

図表9 想定掲載施設数

所属	拠点数	備考
保育所等	約 1,200	• 民間を含む
幼稚園	約 250	• 民間を含む
小学校	約 350	• 市立小学校
地域子育て支援拠点	約 30	• 地域子育て支援拠点システムで連携
親と子のつどいの広場	約 70	•
区役所・市役所	18+1	• 18 区
公園	約 2,700	•
その他店舗・施設	約 4,500	• 横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」掲載施設を想定
関連局	3～5	• こども青少年局、健康福祉局、（令和 6 年度以降、教育委員会事務局追加予定）

#### (3) 紹介するサービス、手続きの範囲

「よこはま子育てガイドブックどれどれ」最新版に掲載しているサービス、手続きを予定している。（参考：別紙4）

### 8.5.3 利用者の端末

#### (1) スマートフォン(アプリでの稼働環境)

- ① iOS:サービス開始時点で最新バージョンを含む最新から 3 世代以内のバージョンが稼働する iPhone
- ② Android OS:サービス開始時点で V10.0 以降のバージョンが稼働するスマートフォン

#### (2) パソコン・タブレット、スマートフォン(ブラウザでの稼働環境)

- ① サービス開始時点で最新の Google Chrome ブラウザが稼働するパソコン、タブレット、スマートフォン
- ② サービス開始時点で最新の Microsoft Edge ブラウザが稼働するパソコン、タブレット、スマートフォン
- ③ サービス開始時点で最新の Apple Safari ブラウザが稼働するパソコン、タブレット、スマートフォン

### 8.5.4 運用時間

(1) 原則、利用者において、365 日 24 時間利用可能なこと。

(2) システム停止については、本市と協議のうえ決定すること。

### 8.5.5 ネットワーク環境

今回のシステムユーザを取り巻くネットワーク環境は以下のとおりである。

なお、市役所の各局および区役所は、神奈川県情報セキュリティクラウド(KSC)を経由してインターネットに接続していることに配慮すること。

受託者は、当該ネットワーク環境を踏まえ、システム構築を行うこと。



### 8.5.6 クラウドプラットフォーム要件

本システムを構築するクラウドプラットフォームは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (Information system Security Management and Assessment Program: 通称、ISMAP(イスマップ))の要件を満たし、その評価を受けて登録されているものであること。

### 8.5.7 セキュリティ要件

受託者は、横浜市情報セキュリティ管理規程(別紙 5)以下の規程等を遵守し、情報セキュリティ対策を講じること。また、本市から監査等の要請があった場合には速やかに応じること。(この他に遵守すべき資料があれば、契約締結後に別途提示する。)

本市の情報セキュリティポリシーに定めのない項目であっても、総務省の公表する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(子育て応援サイト・アプリ稼働時点)」に準じた対応を求めることとし、特にクラウドサービスの提供にあたっては、本市を所管する合意管轄裁判所を契約上規定することとする。また、データ(バックアップデータ含む)の保管場所も日本国内とすること。

そのほか求める情報セキュリティ要件は以下のとおりである。

図表 10 情報セキュリティ要件

要素	要件事項
権限管理	<ul style="list-style-type: none"><li>• 利用者・管理者別にアクセス権限を設定できること。</li><li>• 所属組織・職務分掌の単位で権限グループを設定できること。</li><li>• ユーザー単位での権限設定ができること。</li></ul>
ログの取得	<ul style="list-style-type: none"><li>• システムログ及びアプリケーションログ(ユーザーID、操作日時、対象データ、操作内容、IP アドレスなど)を取得できること。</li></ul>
ログの保管	<ul style="list-style-type: none"><li>• 取得したログについては、権限のない者が改変できないようにするなど、適切に管理・保管すること。</li></ul>
不正侵入・不正利用の防止	<ul style="list-style-type: none"><li>• ネットワーク外からの不正な接続及び侵入、情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止する対策を講じること。</li></ul>

### 8.5.8 個人情報保護要件

監査証跡(アクセスログ等)を抽出できること。また、個人情報保護の人的・物理的・技術的対策を講じること。

### 8.5.9 その他の非機能要件

#### (1) 容易な機能追加・修正の実現

サイト・システムは、将来的な機能拡張や、データ項目の追加・修正、業務フローの追加・修正などについてプログラミングを必要とせず、GUI などで容易かつ低コストでシステム機能の追加・修正が可能なクラウド上のプラットフォーム(ローコードツール等)を活用して構築を行うこと。

#### (2) 容易なサイト・機能転用の実現

同様な会員管理、相談、情報発信などの業務を行う他団体・他施設のシステムにも、サイト・システムで構築した機能が容易にかつ低コストで転用できるよう、システムの機能のコピーもしくは、範囲拡張、再構築、再現が可能なこと。

機能の転用・拡張の具体例としては、システムで構築した相談予約機能を、子育て以外の市民が来庁を必要とする相談業務等の予約機能として、プログラム改修なく設定変更等で実装できること等を想定している。

また、本市では他の子育てサービスでの活用に向けた機能の拡張を予定している。参考情報として、サイトの機能イメージ(将来的に目指す姿)を 6.2.2 とその図に示した。

イメージ図を踏まえ、将来的に機能変更・追加を実施していくにあたっての実現方法など、有用な提案があれば具体的に示すこと。

(3) スケールアウト

サイト・システムは、利用者および件数の増加、情報の種類・項目・件数の増加に際しても、大きな作業を伴うような開発・調整作業を必要とせず稼働できるよう、容易に規模の拡張、スケールアウトが可能なこと。

なお、将来的には子どものいる全ての世帯(約 62 万世帯)がサイトを利用することを想定しているため、保管可能なデータ量や一度の処理で扱えるデータ量等、将来的に予定されるユーザー数に耐えうるプラットフォームを提案すること。

## 8.6 構築作業要件

### 8.6.1 プロジェクト管理

#### (1) プロジェクト計画書

- ① 受託者はシステムの構築における具体的な体制、スケジュール、納品物の一覧、プロジェクト管理方針、品質管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ② プロジェクト計画書の構成要素は成果物一覧で定める。

#### (2) 進捗管理

- ① 受託者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト進捗管理を行うこと。また、実施計画と実績の差を把握し、進捗の評価を行うこと。
- ② 定例報告会において進捗状況を報告すること。なお、進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。

#### (3) 品質管理

- ① プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。
- ② 品質基準と状況の差の把握、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。
- ③ 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。

#### (4) 課題・リスク管理

- ① 課題発生時には、課題の内容、解決主体、解決予定を明らかにし、本市と協議のうえ、課題対応策を検討すること。課題は、解決するまでモニタリングし状況に応じて解決予定や派生課題を管理すること。
- ② システム稼働、費用及びシステム品質に影響を及ぼすと想定されるものはリスクとして管理・評価を行うこと。リスクが顕在化した場合は対応方針について本市と協議することとし、課題として継続管理すること。
- ③ また、プロジェクト立上げ時に想定されるリスクを起票すること。

#### (5) 変更管理

- ① マスタスケジュール、仕様凍結後の仕様変更、業務遂行の体制変更及び契約条文に影響を与える事象は変更要求として管理し、対応に係る工数(費用)、スケジュール及びその他について、定例報告会・全体調整会議にて本市と協議の上、変更諾否の承認を得ること。

#### (6) セキュリティ管理

- ① プロジェクト計画書に定義した管理方法に基づきセキュリティを管理すること。受託者は、情報漏えい・消失及び不正利用等が発生しないよう、厳格にセキュリティ管理を実施すること。また、セキュリティ管理に係る体制・報告手順等を明確にし、遵守すること。
- ② プロジェクトを推進する上で必要なセキュリティの管理体制を整え、情報セキュリティ対策状況を管理する責任者を定めること。

#### (7) 成果物の管理

- ① 成果物は常に最新化することとし、変更の履歴管理を行うこと。また、作成した成果物は、運用・保守期間中も継続して最新化できるように管理すること。

#### (8) 定例報告会

- ① プロジェクト計画書策定時に定義したプロジェクト管理方針に基づくプロジェクト管理(進捗管理、品質管理、課題・リスク管理、変更管理、セキュリティ管理)を実施すること。
- ② 報告会は定期的に行うこととし、詳細は本市との協議の上決定すること。
- ③ 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、リスク管理表、その他必要な報告資料等を作成すること。

- (9) 全体調整会議
- ① 本業務と関係する別システム及び本市の他所管課が所管する市内ネットワークや個別サービスシステムなどの ICT インフラの関係者(システムの所管課、構築事業者等)とのプロジェクト横断の調整会議に参加すること。
  - ② 主催は本市とする。なお、現時点では具体的な事業者との会議は未定であるが、対応工数として含めること。
  - ③ 会議は定期的を開催することとし、詳細は本市との協議の上決定すること。
  - ④ 本市の指示、指摘に応じて、他事業者との調整に必要な資料を用意すること。
- (10) 各工程完了報告会
- ① プロジェクト計画書にて定めた工程完了判定基準を満たしていることを検査し、本市の承認を得ること。
  - ② 報告会は各工程の完了時に開催すること。
  - ③ 主要報告書類として各工程における成果物、品質状況報告書等を用意すること。
- (11) 各作業部会
- ① 各業務、リリース、連携、運用・保守、インフラ、研修等、業務単位で検討が必要であれば、作業部会を行うこと。
  - ② 要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。
  - ③ 部会は随時に開催することとし、詳細は本市との協議の上決定すること。
  - ④ 課題管理表、各検討・調査・報告資料等を用意すること。
- (12) 推進体制
- ① 本業務の遂行にあたっては、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整え、本市の承認を得ること。
  - ② プロジェクト責任者並びに子育て応援サイト・アプリの設計・構築業務、テスト業務、本番リリース業務、研修業務、運用・保守業務及び品質管理等の各領域別に責任者を定めること(業務に支障を与えない限り、責任者の兼任は可能とする)。ただし、プロジェクト責任者と各領域の責任者の兼任は認めない。
- (13) 要員のスキル
- ① 仕様書に定める全作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること。以下のスキルを有する者を不足なく配置すること。なお、本プロジェクト全体の統括責任者及び各業務領域の責任者を必ず配置し、必要に応じて作業者を指示するリーダーを配置すること。
    - ・ プロジェクト管理能力を有する者
    - ・ 品質管理能力を有する者
    - ・ エンドユーザー向けシステム及びクラウドサービスによるプラットフォームシステムに関する知識を有する者
    - ・ スマートフォン等携帯アプリケーション開発に関する能力及び知識を有する者
    - ・ システム間の情報連携に関する知識を有する者
    - ・ 子育てに関する情報提供に関する構成設計経験を有する者
    - ・ オンラインでの母子健康手帳の提供の設計経験を有する者 など

## 8.6.2 要件定義・設計

### (1) 基本計画・設計(開発協議)

- ① 仕様に基づき機能設計(開発協議)を行うこと。
- ② 設計は、クラウドサービスのプラットフォームを使ったプロトタイプを用いて協議を行うこと。
- ③ 仕様確認結果及び機能追加事項を整理のうえ、指定された成果物を取りまとめ、工程完了報告会で承認を得ること。
- ④ 開発規模について管理を行うこと。

- (2) 非機能要件に関する設計
  - ① 仕様に基づき非機能設計(開発協議)を行うこと。
  - ② 仕様確認結果及び設計内容を整理のうえ、指定された成果物を取りまとめ、工程完了報告会で承認を得ること。
  - ③ 開発規模について管理を行うこと。
  - ④ 子育て応援サイト・アプリの構築・運用に必要なリソースの設計を行うこと。
- (3) 運用保守要件に関する設計仕様に基づき運用保守設計を行うこと。
  - ① 仕様確認結果及び設計内容を整理のうえ、指定された成果物を取りまとめ、工程完了報告会で承認を得ること。(本市と受託者の役務役割分担、責任分界が明確であること。)

### 8.6.3 システム・サービス構築

- (1) 構築方針
  - ① 受託者は仕様書に記載されたシステムサービスを構築すること。
  - ② 構築にあたっては、システムサービスが全体として動作し、適切にサービスを提供するために必要となる全ての作業を行うこと。
- (2) 開発手法
  - ① 子育て応援サイト・アプリ開発の各工程を網羅し、品質の確保とスケジュールの短縮を図ることが可能な総合的な開発手法であること。機能追加事項については、事前に実際のシステム画面や動作・振る舞い、出力データ・帳票等を理解できること。
- (3) 既存システムへの影響調査
  - ① 既存システムやネットワークについて、事前に十分な調査・調整を実施すること。
- (4) 構築に係る手配
 

システムサービスの構築に必要な機器、ソフトウェア、ハードウェア・環境整備・作業場所等に関する手配及び費用は、本書等で特に負担する旨を定めている場合を除き、受託者が全て負担すること。
- (5) システム環境
  - ① システムサービスとして利用する環境は、開発環境、検証環境、研修環境、本番環境を想定する。詳細については本市と受託者にて協議決定する。
  - ② 開発環境は、受託者が開発、検証を行う環境とし、受託者で準備すること。
  - ③ 検証環境とは、システム稼働前のデータ移行確認等各種確認、システム稼働後の機能改修、バッチ処理テスト等に利用する環境とする。
  - ④ 研修環境とは、本番リリース前に関係各所に対する研修に利用し、本番同等の操作ができる環境とする。
  - ⑤ 本番環境とは、本書で規定する各業務を遂行する環境とする。
- (6) 環境構築
  - ① 受託者の提案システムを動作させるために必要なクラウドサービスプラットフォーム、情報連携基盤、ネットワークを用意し、設定すること。その際に関係事業者と連携すること。
- (7) 既存システムとの連携
  - ① 既存システム及びネットワーク等に対して改修・設定変更等が必要な場合は、当該システム及びネットワークの運用保守を担当している事業者に対し、本市を通じて作業を依頼すること。また、依頼にあたっては、本市が相手先事業者や所管課との調整期間を考慮し、可能な限り早期に本市へ相談の上、これを実施すること。
- (8) App Store 及び Google Play への登録申請及び登録維持対応
  - ① App Store 及び Google Play への登録申請、公開までの手続きを行うこと。また、契約期間を通じて登録を維持すること。

#### 8.6.4 サイトデザイン

##### (1) サイト構成設計

- ① スマートフォンにおいて使いやすい、理解しやすいサイトの構成を設計すること。
- ② サイトの構成は、将来の個別サービスの追加、機能拡張にも対応でき、大幅な変更を必要としないこと

##### (2) サイトデザイン

- ① サイト全般において統一されたデザインルールを設計すること
- ② デザインルールは、スマートフォンにおいて、見やすい、理解しやすい、操作しやすいものであること

##### (3) ページデザイン

- ① 各ページのデザインを設計すること。
- ② デザインルールは、スマートフォンにおいて、見やすい、理解しやすい、操作しやすいものであること

##### (4) ページレイアウト

- ① 各ページにおける機能およびコンテンツの配置(レイアウト)を設計すること。
- ② レイアウトは、スマートフォンにおいて、見やすい、理解しやすい、操作しやすいものであること

#### 8.6.5 コンテンツ編集

##### (1) 本サイトにおけるコンテンツについて編集・作成を行うこと。コンテンツの内容としては、以下を想定している。

- ① 本サイトの機能説明・使用用法
- ② 本市の子育てに関するサービスの紹介と説明
- ③ 本市の子育てに関する手続きの紹介と説明
- ④ 母子健康手帳機能に関する紹介と説明
- ⑤ その他子育てに関する紹介

※具体的な対象と内容については、本市との協議により決定する。

##### (2) 図表9に提示した想定掲載施設について、施設情報のデータ投入を行うこと。施設情報のデータは本市から提供する。

#### 8.6.6 品質試験(テスト)

##### (1) テスト計画

- ① 各種テスト(単体テスト、結合テスト、総合テスト、運用・ランスルーテスト等)について、目的・環境・手法・品質評価基準等を明記したテスト計画書を事前に作成し、承認を得ること。

##### (2) テスト実施

- ① 各テスト計画書等に基づいて、システムの品質試験(テスト)、結果分析及びその対策を実施すること。テストにおいて、エラー及び障害発生を確認した場合は、本市へ報告の上、その原因や影響をすみやかに特定し、設計変更・改修等しかるべき対応を実施すること。
- ② 性能面での問題が発生した場合も同様に、原因を特定の上、適宜性能向上対策を実施すること。テストにあたっては、網羅的な検証が可能なテストデータを受託者自身で用意すること。
- ③ 他現行システムとの連携テストについては、受託者が主体的にテスト基本計画書策定の段階から参画し、当該システムの本市担当課及び現行システム事業者と調整・協議の上、整合を取りながら進めること。

##### (3) テストの報告

- ① テストの結果は、本市がテスト結果を定量的に判断可能な形式(評価項目、評価基準等)で報告すること。

- (4) テストデータの取り扱い
  - ① 個人情報等を含むデータをテストで使用する場合は、セキュリティに十分に配慮した上で、本市と協議の上取り扱いを決定すること。
- (5) 単体テスト
  - ① 機能ごとに単体テストを行い正常に稼動することを担保すること。
- (6) 結合テスト
  - ① 機能の網羅性に配慮し、以下の観点にて各機能が連携しての稼動品質を担保すること。
    - ・ 本サイト・システム内の機能連携テスト
    - ・ 他個別サービスシステムとの情報連携テスト
    - ・ スマートフォンアプリとの機能連携テスト
    - ・ バックアップ、リストア等の保守運用テスト
  - ② 結合テストの環境  
テストの実施にあたっては、システム構成(概観)、ソフトウェアのバージョン、権限等を本番環境と合わせることを。
- (7) 総合テスト
  - ① サービスリリース時と同等の環境で、システムが正しく稼動することを担保すること。以下の観点にてシステムの稼動品質を担保すること。
    - ・ 利用者視点でのシナリオテスト
    - ・ 情報連携テスト
    - ・ 管理者・個別サービス提供者視点でのシステム運用テスト
    - ・ セキュリティテスト・ペネトレーションテスト
    - ・ 性能評価(性能テスト、負荷テスト)
    - ・ リストアテスト
    - ・ その他必要なテスト
- (8) 運用・ランスルーテスト
  - ① 利用者等を想定したモニターによるリハーサルテストを想定し、テストを実施すること。なお、計画については後述「9.1 令和5年度子育て応援サイト・アプリ(仮称)開発・構築におけるチェック」にて示す試作評価・改善提案の企画に基づいて実施すること。
  - ② テストの実施にあたり、テスト環境の手配、テストデータの作成等を行うこと。
  - ③ テスト期間中の実施状況を管理し、進捗状況と合わせて報告を行うこと。また、実施にあたってのQA対応等の支援を行うこと。
  - ④ テスト結果により選定された改修計画に従い、改修実施を本番リリースまでに行うこと。

#### 8.6.7 サービスリリース(本番開始)

- (1) サービスリリース方針
  - ① サービスリリース計画を立案し、本市の承認を得ること。
  - ② サービスリリース計画書に基づいて、準備作業を主体的に実施すること。また、事前に投入が必要なデータの選別を実施すること。なお、データの投入終了後は、結果を書面にて提出し、本市の了承を得ること。
- (2) サービスリリースに係る調査・調整
  - ① 既存個別サービスシステム及びネットワークに対して作業が必要な場合は、当該システム及びネットワークの運用保守を担当している事業者に対し、本市を通じて作業依頼、日時の調整を実施すること。また、依頼にあたっては、本市が相手先事業者や所管課との調整期間を考慮し、可能な限り早期に本市へ相談の上、これを実施すること。
- (3) コンティンジェンシープラン
  - ① サービスリリース時に障害発生し一部機能が正常稼働しなかった場合の回避・復旧作業等の内容(コンティンジェンシープラン)を設計すること。

- (4) リハーサル
  - ① サービスリリースのリハーサル等を実施し、本番のサービスリリース作業が正しく行えることを検証すること。
- (5) データ投入
  - ① 稼働当初より必要な各種データをシステムへ取り込むこと。その際、必要なデータ変換作業を実施すること。
  - ② データの投入作業は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。

#### 8.6.8 操作研修・マニュアル作成

- (1) マニュアル
  - ① 管理者、個別サービス担当者、一般利用者向けのマニュアルを作成すること。詳細は別紙 2 成果物一覧を参照。
  - ② 操作マニュアルには、入力画面における各入力項目への入力内容を補足した項目説明を含めること。
  - ③ 利用者(市民)向けに、本サイトで閲覧可能で、ICTに馴染みが無い方が読んでわかりやすい操作ガイド(説明ページ)を作成すること。
- (2) 管理者・個別サービス担当者研修(集合研修)

システムリリースまでに、本サイトを利用してサービス・個別サービスを提供する市庁部局・区役所・地域子育て支援拠点等の職員等に対して研修を行うこと。

詳細は受託者との協議に基づき決定する。効率的・効果的な研修方法があれば提案すること。

  - ① システム管理者(市庁部局、サービスデスク)向け  
対面・教室形式により、研修を実施。
  - ② 区役所・個別サービス提供者向け  
対面・教室形式、オンライン形式(Zoom等)による、研修マニュアルに基づき実機操作を伴う自席研修を想定。質疑応答に対しては適宜対応すること。  
担当者の欠席を想定し、「録画配信」の組み合わせも想定する。
- (3) 管理者・個別サービス担当者研修(自席研修)
  - ① システムリリースまでに研修が必要となる本市職員が、集合研修とは別に自席端末で実施可能な環境・データを用意すること。
- (4) 研修の実施環境・準備
  - ① 研修は原則、研修環境で行うこと。
  - ② 研修を実施するために必要となるシステム・端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要なマテリアルや要員等は受託者にて準備すること。

#### 8.7 サービスレベル

「別紙3 SLA 要件一覧」に定めたサービスレベルを目標とするが、詳細については、受託者との合意により定める。

クラウドサービスで、SLA がサービスで予め決定されている場合は、当該システムのSLAを本市に提示すること。

## 9 子育て応援サイト・アプリ(仮称)運営体制準備業務要件

### 9.1 令和5年度「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」開発・構築におけるチェック

令和5年度の開発・構築中のサービスの画面、機能、コンテンツについて、ユーザビリティおよび利便性、サービスの有用性を高めるため、プロトタイプ、試作の評価を行い、必要な改善の提案を行う。

- (1) 評価は、専門家によるチェック、実利用者を想定したモニターによる評価を取り入れる。
- (2) 本番運用を想定した手順に沿って管理者、個別サービス提供者と、利用者を想定したモニターにより、ユーザビリティや利便性、有用性について評価する。
- (3) 利用者モニターの選定、テストスケジュール、テストシナリオ等を含めたテスト内容を提案し、提案後、本市と協議の上、テスト内容を決定すること。
- (4) 利用者モニターの募集、説明をおこないテストを実施すること。
- (5) テスト結果の収集とその評価、課題の抽出を行い、改善の対象とその優先度をリストアップすること。
- (6) 改善の実装に向けて、本市と開発・構築事業者間において調整を行う。また、そのための会議を開催、資料作成を行い運営する。
- (7) チェック内容は以下を想定する。
  - ① 画面・機能のユーザビリティチェック
  - ② サービスの有用性チェック
  - ③ コンテンツ内容のチェック

### 9.2 令和6年度「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」サービス開始に向けた準備作業

令和6年度「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」サービス開始に向けて、必要な準備作業を行う。

上記において、作業の企画および課題の抽出を行い、作業を実施する。本市と開発・構築事業者間において調整を行う。また、そのための会議を開催、資料作成を行う。

具体的な作業として以下を想定する。

- (1) 民間サービスとの連携先の企画と開拓および実装など
- (2) 事前告知活動・キャンペーンの企画・実施など
- (3) 本サービスにおける個人情報関係の調整支援
  - ① 本サービスにおける個人情報保護委員会への資料作成支援
  - ② 本サービスにおける利用規約、プライバシーポリシーの策定
  - ③ 個別サービスの利用規約・プライバシーポリシーの確認と個別サービス提供者との調整
- (4) その他必要な事項

### 9.3 「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」の運用計画の策定

令和6年度からの「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」サービス開始以降、利用者に対して安定したサービスとサポート対応を行うため、必要な体制を計画し、その準備を支援する。

- (1) 令和6年度以降のサービスの継続的な提供に向けて、必要な業務を明らかにする。
- (2) 必要な業務を明らかにしたうえで、その実現に向けた令和5年度中のミッション、体制の整備、予算、計画を策定する。
- (3) 令和6年度当初から必要な業務については、業務および体制の整備、仕様設計などの準備の支援を行う。
- (4) ITIL4 を参考にした場合、運用計画の内容には、以下の業務項目が想定される。

(ITIL4 を参考にした運用計画の対象業務項目のイメージ)

- ① 業務管理  
事業全体を分析評価する。事業に関わる関係者間の調整を行う。
- ② サービスレベル管理  
サービスレベルについて定期的観測・測定・報告を行い、維持管理する。
- ③ サプライヤ管理  
サプライヤ(開発業者、クラウドサービス)の管理を行う。
- ④ 戦略検討  
新たなサービスの検討を行い、優先順位をつけて計画する。
- ⑤ アーキテクチャ管理  
サービスの構成、データ構成、システム構成の計画、さらには維持するための統制を行う。
- ⑥ システム開発  
計画された、新たなサービスを構築・実装する。
- ⑦ システム開発のプロジェクト管理  
期日に間に合うよう新たなサービスの構築・実装の工程管理を行う。
- ⑧ サービス移行・展開管理  
新たなサービスの開始に向けたチェック・修正、マニュアル整備、教育、広報などの調整を行う。
- ⑨ サービス運用  
ヘルプデスクやイベントの管理、稼働のモニタリングやインシデントの対応など、定常的なサービスの運用を行う。
- ⑩ サービス管理  
サービスカタログ(利用者向けの各種利用説明)の維持や、システム的な問題管理、パフォーマンスの維持など、サービスおよびシステムの維持・継続に必要な管理を行う。
- ⑪ インフラ・セキュリティ管理  
クラウドサービスやネットワークなどのインフラの管理と情報セキュリティの管理を行う。
- ⑫ 組織管理  
組織変更、要員と能力管理、リスク管理など、事業に関わる組織運営を行う。
- ⑬ 財務管理  
事業に関わる予算と支出の管理を行う。
- ⑭ ナレッジ管理  
スタッフの持つ知識、ノウハウの抽出と共有、スタッフの教育などナレッジの管理を行う。
- ⑮ 継続的改善  
事業の見直しから業務改善まで、継続的な改善活動を行う。

詳細は別紙 6ITIL フレームに沿った体制と役割分担のイメージ 参照

9.4 「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」の令和 6 年度計画および将来計画の策定支援  
令和 6 年度以降の「子育て応援サイト・アプリ(仮称)」事業の基本構想・計画を策定する。

#### 9.4.1 サービス基本計画の検討

- (1) 令和 6 年度以降に実装すべきサービスのメニューを検討し、計画を策定する。
- (2) (1)のうち、令和 6 年度に実装すべきサービスについて選定する。

#### 9.4.2 システム基本計画の検討

- (1) 令和 6 年度以降に実装するサービスメニューに対応して、システムとして追加すべ

き機能や機能拡張を検討し、計画を策定する。

(2) (1)のうち、令和 6 年度に実装すべき機能について具体的な実装方法を検討する。

#### 9.4.3 予算計画・ロードマップの策定

(1) サービス基本計画、システム予算計画を元に、令和 6 年度の必要な予算を見積もる。また、令和 7 年度以降の概算費用を見積もる。費用対効果を検討し、その結果によってサービス基本計画、システム基本計画を見直し、再度算定を行い予算計画を策定する。

(2) サービス基本計画、システム計画、予算計画をまとめて、ロードマップとして策定する。

## 10 留意事項

### 10.1 本業務の再委託

受託者は、受託者以外の者に作業を実施させる必要があると判断した場合、クラウドサービスなど第三者のサービスを利用する場合、提案書にその旨および内容を提案書に記載すること。

受託者は、受託者以外の者に作業を実施させる場合、予め再委託申請書、再委託先の要員を記載した作業要員一覧、再委託先が押印した秘密保持誓約書を本市へ提出し、承諾を受けること。

なお、本市の承諾を受けるまでは、再委託先が関与する一切の作業を認めない。また、本業務のプロジェクト責任者や本市との直接の窓口になる担当者が、受託者ではなく再委託先になることを認めない。

### 10.2 法令等の遵守

受託者は、本業務の履行にあたり、プロジェクト責任者の責任において、再委託先を含む受託者配下の作業従事者に対し、本書及び契約書で定める事項、関係法令、本市の条例・規則・要綱等を十分に遵守・理解するよう徹底させること。

### 10.3 機密性の厳守

受託者は、本市の重要情報を取り扱う責任を自覚し、情報セキュリティの三原則(機密性・完全性・可用性)を十分に理解しなければならない。特に、成果物の作成や本市の情報資産を扱う作業、本市庁舎内で作業を行う際は、本市情報セキュリティポリシーと同水準以上で作業を行うこと。

また、受託者は、本市個人情報保護条例及び本市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、個人の権利及び利益を侵害してはならず、本件業務の履行により知り得た本業務及び関連する業務の内容を、一切第三者に漏らしてはならない。

### 10.4 著作権の取扱い

システムに格納されるデータや業務を行うなかで生成されたデータはすべて本市が所有権を有するものとする。また、将来、今回構築したシステムを別の新たなシステムに更改する際には、更改に必要なデータの移行を円滑に行えるよう協力をすること。なお、知的財産権は、本市との契約事項に基づき運用するものとするが、以下の記載を遵守すること。

#### 10.4.1 著作権

本業務における成果物のうち、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに定める権利を含むすべての著作権は、本市に帰属する。成果物は、引渡し時を持って著作権を本市に譲渡する。

また、著作者人格権は、本市及び本市が指定する者に対して一切行使することができない。ただし、製品に附属されるマニュアルなどの原本そのものの著作権は、受託者に留保する。

なお、成果物にこの契約の前から受託者または第三者が著作権を有する著作物が含まれる場合の当該著作物、並びに成果物が受託者または第三者が権利を有するパッケージプログラム(無償提供のもの、いわゆるフリーソフトを含む。)である場合、これらの著作物は受託者または当該第三者に留保されるものとする。

#### 10.4.2 プログラム構成部品等の権利

本業務で採用された製品・サービスにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第21条から第28条に定める権利を含むすべての著作権は、受託者(もしくは製品開発事業者またはサービス提供事業者)に留保する。

ただし、本業務で開発を行ったカスタマイズプログラム・部品及び新規作成プログ

ラム・部品(汎用性のあるルーチン、モジュール、関数、テンプレート等含む。)における一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条に定める権利を含むすべての著作権は、本市に帰属する。

なお、受託者は、本市に帰属するプログラム・部品を営利目的にて他所で使用する場合、事前に本市の許諾を得なければ使用できないものとし、本市は将来に渡って本市に不利益が生じないこと及び日本全国公共の利益に供する理由が認められた場合にこれを許諾する。

#### 10.4.3 コンテンツ等の権利

本サイトの運営において、利用者への情報提供のために作成したコンテンツ(テキスト、映像、動画を含む)における一切の知的所有権に関して、著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第 21 条から第 28 条までに定める権利を含むすべての著作権は、本市に帰属する。成果物は、作成・掲載時を持って著作権を本市に譲渡する。

また、著作者人格権は、本市及び本市が指定する者に対して一切行使することができない。

なお、コンテンツにこの契約の前から受託者または第三者が著作権を有する著作物が含まれる場合の当該著作物、並びに成果物が受託者または第三者が権利を有する著作物(無償提供のもの、いわゆるフリーソフトを含む。)である場合、これらの著作物は受託者または当該第三者に留保されるものとする。

### 10.5 検査

#### 10.5.1 検査監督権

受託者は、本市から受けた、作業現場の実地調査を含めた受託者の作業に対する検査監督及び作業の実施に係る指示に従うこと。詳細は、本業務の契約書で定める。

#### 10.5.2 成果検査

本市は、履行届を受理した日から 10 日以内に、本業務の成果について検査を実施し、受託者に検査結果を通知する。受託者は、本業務の成果が検査に合格しなかった場合、本市が指定する期間内に、本市の指示に従って補正し、あらためて履行届を提出すること。

なお、検査合格通知後であっても、本書と成果との間に著しい乖離や不一致が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。詳細は、本業務の契約書で定める。

### 10.6 適用文書

#### 10.6.1 「委託契約約款」

受託者は、本業務を遂行するにあたり、別紙7「委託契約約款」を遵守しなければならない。

#### 10.6.2 「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」

受託者は、本業務を遂行するにあたり、別紙8「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。

#### 10.6.3 「個人情報取扱特記事項」

受託者は、本業務を遂行するにあたり、別紙9「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

### 10.7 その他留意事項

10.7.1 業務内容に疑義が生じた場合や不明な点がある場合には、本市委託担当者と調整し、業務内容を明確にすること。

- 10.7.2 本市関係部署及び個別サービス提供者・個別サービスシステム管理者と調整する必要がある場合は、委託者担当者と調整すること。
- 10.7.3 業務上知り得た情報が第三者に漏洩することがないように情報を管理すること。  
本市および個別サービス提供者から提供した資料等は、委託期間満了日までに提供元に返却すること。また、コピーした紙資料及び電子データがあれば、委託期間満了日までに確実に廃棄・削除すること。
- 10.7.4 クラウドサービスプラットフォームの利用について、令和5年度開発時点では受託者がライセンスを調達するが、令和6年度以降の利用に必要なライセンスは当該クラウドサービスプラットフォームの提供会社と横浜市との直接契約等による別途調達を予定している。このため、令和5年度の受託者のライセンスの取得にあたっては、クラウドサービスプラットフォームの提供会社と受託者の契約内容とその条件について、あらかじめ本市と協議の上決定すること。

以上