

## 令和8年度ひろしまネウボラ WEB アンケート業務仕様書

### 1 業務の名称

令和8年度ひろしまネウボラ WEB アンケート業務

### 2 適用範囲

本仕様書は、広島県（以下、「県」という。）が発注を予定する「令和8年度ひろしまネウボラアンケート業務」を行う場合において適用される主要事項を示すものである。

### 3 事業背景

県では、平成29年度から妊婦や子育て家庭の不安や悩みに寄り添い、見守り、支援する仕組みである「ひろしまネウボラ」の構築に取り組んでおり、効果検証のため各健診や面談機会にアンケート用紙を配付し、利用者の認知度や評価等を分析し、業務の改善・強化を行っている。アンケートの実施に当たっては、利用者が相談員のいる前で本音が書きづらいこと、アンケート用紙の回収や県への送付が手間であること、データ入力から集計・分析まで時間が掛かり業務改善に十分活かされていないことなどの問題がある。そのため、アンケートをデジタル化するとともに、集計や分析の迅速化を図る必要がある。

### 4 業務の目的

本業務は、アンケートの回収・データ入力・分析・レポート作成に係る業務の効率化を図ることにより、ひろしまネウボラの利用者の評価や意見をより迅速に県・市町の業務に反映させ、利用者の顧客体験の満足度向上を図ることを目的とする。

### 5 契約期間

契約締結日～令和9年3月31日

### 6 業務内容

契約期間中、ひろしまネウボラの実施市町（22市町）のネウボラ拠点の利用者がWEB上でアンケートを回答できるとともに、広島県職員がアンケートの集計結果や分析結果をリアルタイムで利用できるサービス（以下、「本サービス」という。）を提供するとともに、本サービスを提供するために必要な運用保守管理を実施する。

#### (1) 業務の範囲

業務の範囲は、事前準備、設計、設定、動作検証、導入支援、成果物作成、サービス提供、運用保守管理までである。受注者は、本仕様等の内容に照らして、受注者の専門的知見に基づき、必要な業務の範囲を確定させること。

#### ア 事前準備

県が利用するために必要な準備作業を行うこと。

#### イ 設計

- ・別紙1「機能要件一覧」及び別紙2「非機能要件一覧」を踏まえて設計をすること。
- ・設計に当たっては、詳細な要件等については、本県と協議の上、決定すること。
- ・設計内容は、システム設計書として作成し、本県の承認を得ること。

#### ウ 設定

- ・システム設計書に基づき、個人情報の取り扱いを想定した利用環境を設定すること。
- ・設定内容は、システム設定書として作成し、本県の承認を得ること。
- ・職員の認証に係る設定支援、その他必要な項目の設定支援等、本サービスに必要な環境設定・支援を行うこと。
- ・職員向けの操作マニュアルを提供すること。

#### オ 成果物作成

次の成果物を各期限までに電子データ（ファイル形式は、JUST Calc、JUST Note、JUST Focus 又は PDF 形式（範囲指定、検索ができる状態の形式）で子供未来応援課へ納入すること。なお、成果物の内容については、事前に本県の承認を受けること。なお、本業務により得られる成果物は、発注者に帰属するものとする。

納品物	内容	提出期限（想定）
業務実施計画書・作業体制表		契約後 10 日以内
技術マニュアル（オンライン）	サービス内容説明書 マニュアルリンク一覧	令和 8 年 6 月
議事録（ウェブ会議ビデオ）	—	打ち合わせ後、5 営業日以内
業務完了報告書（月次）		翌月 10 日まで

#### カ サービス提供

次に示す考え方に沿って、本県職員及び県民が利用できるサービスを提供すること。

(ア) ひろしまネウボラ実施市町のネウボラ拠点は約 60 であり、年間の回答数は約 15,000 件／年を想定している。

(イ) ネウボラ拠点を主に利用するのは 0～3 歳の子供及び養育者を想定

(ウ) 最新の Microsoft Edge、Google Chrome 等の Web ブラウザで利用できること。

(エ) 本サービスは、オンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。

(オ) クラウドサービスの提供又は利用に関する国際規格の認証（ISO/IEC27017 及び IEC27018）の取得又は政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）への登録が行われ、情報セキュリティ対策が確保されていること。

(カ) 本サービスは、日本の法律及び締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが管理（データ保存先として国内を指定することを含む）され、必要なセキュリティ及び災害対策等の措置がとられている、日本に法人を有するクラウドサービスであること。

- (キ) システム及びデータに対して自動でバックアップを行う機能を有すること。特に本県に所有権が帰属するデータについては毎日バックアップを行えること。また、バックアップデータを使用してシステム及びデータの復元／復旧ができること。
- (ク) OS、ブラウザの最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後、速やかに対応すること。
- (ケ) 導入後の運用コスト・県職員の業務量が最小となるよう留意すること。
- (コ) 運用開始後の機能向上や構造の変更等を柔軟に行えるとともに、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。
- (サ) 導入時や運用開始後の改修時等に本番環境に影響を与えることなくテストを行うための検証環境を用意すること。
- (シ) 利用者の属性情報の分析が可能となるデータの取り出しが可能なこと。
- (ス) アプリケーションやデータベースに関するサーバ・通信経路などは、他団体と論理的又は物理的に分離されていること。

#### キ 運用保守管理

次に示す考え方に沿って、運用保守管理を行うこと。

- ・本サービスの利用に支障が生じないよう安定稼働させること。
- ・本サービスの稼働時間は、メンテナンス及び障害発生復旧時間を除き、24時間365日とすること。また、メンテナンスや障害発生等によりサービス停止を行う際には、職員が確認できるように周知を行うこと。
- ・SLA など一定のサービス品質を保証する基準が導入されていること。
- ・本サービスの利用に当たり、職員からの操作方法等の技術的な問合せに対応する窓口を設置していることとし、原則県の就業時間に対応できるようにすること。また、問合せ方法は、原則として問合せフォーム、メール、電話等とすること。
- ・不足の事態によりクラウドが使用できない等、本県の業務に支障をきたす事態が発生した際は、速やかに本県に連絡し、復旧に向けた対応を行うとともに、今後の対応をその都度協議すること。また、障害等の原因及び影響を調査し、再発防止策を講じるとともに、その結果を速やかに本県に報告すること。
- ・管理者向けの運用マニュアルを作成すること。

#### (2) スケジュール

想定しているスケジュールは、次のとおりである。

月日	内容
令和8年4月（契約後）	業務実施計画書、作業体制表の提出
	サービス提供環境構築
4月～5月	サービス提供に係る新規市町導入支援
6月1日	サービス提供開始（アンケート配信開始）

## 7 実施体制及び方法

### (1) 実施体制

- ア 本業務の受注者は、本業務の実施に当たって、事業全体を統括する責任者（以下「責任者」という。）を配置すること。
- イ 責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
- ウ 受注者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記した作業体制表を、本契約締結時に提出すること。
- エ 責任者及び担当者のうち、1名は、地方公共団体で本システムの導入業務に従事した経験を有すること。

### (2) 役割分担

#### ア 健康福祉局子供未来応援課

事業内容に関する協議、確認、承認作業及び各関係者との調整、事業の進捗状況等の管理に関する詳細や納品物等に関する確認。

#### イ 受注者

本仕様書に示す要件に基づく役務等を提供する。事業の進捗管理、成果物の作成、県が実施する関係者との調整に必要な支援や資料の作成を行うこと。

### (3) 支援体制

- ア 打合せに必要な資料は、県の要求に従い受注者が作成し、データにより資料を用意すること。ただし、県から要求があったときは、必要に応じ、印刷した資料を必要部数用意すること。
- イ 県が随時の打合せを要求した場合において、受注者は県からの要求があった日から起算して10営業日以内に応ずること。なお、打合せ内容によっては、Web会議等のオンラインでの対応も可とする。
- ウ 受注者は、打合せ後、5営業日以内に議事録を作成し、県の承認後に双方で保管する。
- エ 受注者は、各種相談・問合せを受けることができる窓口を設置すること。
- オ 受注者は、県又は受注者が必要だと判断した場合等、必要に応じて作業状況や直近における予定について報告すること。

## 8 留意事項

- (1) 本県と連絡調整を十分に行い、円滑に業務を実施すること。
- (2) 受注者は、本県がサービスを利用して締結した契約書等（事業者と本県との間の契約を除く。）に含まれる情報を機密として扱い、契約目的以外の利用や第三者への提供を行ってはならない。
- (3) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了または解除後も同様とし、本県の許可無く第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。

## 9 その他

(1) 再委託

ア 委託業者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ県の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。

イ 上記アの記載のただし書きについて、委託業者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を県に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為の全てについて責任を負うものとする。

(2) 守秘義務

ア 本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

イ この契約による業務を処理するため個人情報等を取り扱う場合は、別紙「機密情報等特記事項」に記載の「個人情報等の取扱いに関する特約」を遵守しなければならない。