

# 令和7年度岡山市高齢者実態把握調査・分析業務委託に関する仕様書（案）

## 1. 業務名

令和7年度岡山市高齢者実態把握調査・分析業務委託

## 2. 調査目的

本業務は、高齢者や介護サービス事業所等に対し、多角的な調査を実施する。

高齢者への調査では、高齢者の生活実態や地域の状況、サービス利用状況等を把握する。

事業所等への調査では、サービス提供状況や利用者の意向、人材確保・経営状況などを把握する。

実施した調査結果の集計・分析等を行うことで、本市に必要な介護サービス等の量や地域資源、適正なサービスバランスの推計等を行い、「第10期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」の策定に向けた基礎資料とすることを目的とする。

## 3. 適用範囲

本仕様書は、岡山市（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する本業務に適用するものである。

## 4. 委託期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

## 5. 委託内容

### （1）調査概要

以下のA～Eの調査を実施する。なお、詳細は別紙①見積基準（詳細）及び別紙②想定質問例を参考とすること。

- A 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査（以下「A」とする。）
- B 在宅介護実態調査（以下「B」とする。）
- C 在宅生活改善調査（以下「C」とする。）
- D 居所変更実態調査（以下「D」とする。）
- E 介護人材実態調査（以下「E」とする。）

### （2）委託作業内容について

#### ① 質問項目検討の支援 【A～E共通】

- ・ 甲の提示する調査目的、テーマに沿った質問項目の提案を行うこと。

#### ② 調査票設計の支援 【C～E】

- ・ 調査票について、電子媒体（Excel等）による調査実施・回収を想定しており、集計作業に適したフォーマットの助言・支援等を行うこと。

### ③ 調査票の作成、発送業務等【Aのみ】

- ・ 以下の事項を行うこと。
  - ア) 調査票（調査依頼文付き）及び記載要領の作成、印刷
  - イ) 送付用窓空き封筒の作成及び宛名シールの作成、貼付
  - ウ) 返信用封筒の作成（料金後納により乙負担とする）
  - エ) ア及びウをイに封入、封緘し、発送する。（封入については、封入物の位置ずれを見込んだ上で、宛名がはっきりと見え、宛名以外の個人情報等が見えない封入とすること。郵便区内特別郵便物に該当するものについては、その適用を受けること。）
- ・ 調査票の作成にあたっては、甲と協議の上、対象者が高齢者であることを考慮したデザイン、レイアウトとすること。
- ・ なお、作成した調査票には識別番号を付すこと。
- ・ 調査票及び発送用の宛名ラベル作成に使用する個人データは、甲と協議の上、甲が提供する対象者データから、地域ごとに性別、年代別の調査・分析が行えるよう可能な限り均等に割り振るよう乙が抽出し、甲に了解を取った後、作成するものとする。

### ④ 督促状の作成・発送、調査対象者の回答支援【Aのみ】

- ・ 回収率が想定を上回らない場合、甲と協議の上、必要に応じて未回答者へ督促状を発送すること。また、督促状の作成にあたっては、文章・レイアウト等、回収率を向上させるための工夫を行うこと。
- ・ 調査対象者に対して調査票の回答支援を行うためのコールセンターを設置し、調査対象者にはフリーダイヤルを活用した回答支援を行うこと。
- ・ コールセンターのオペレーターは、調査対象者からの相談等に際して親切かつ丁寧に対応するとともに、関連する相談案件にも対応できるよう、甲と協議の上「オペレーターマニュアル」を作成すること。
- ・ コールセンターは週7日、1日8時間とし、甲と協議の上、必要に応じて夜間対応も行うこと。  
※コールセンターの開設期間は4週間を想定

### ⑤ 調査票回収、開封、整理及びデータ入力

#### 【調査票回収、開封はAのみ、整理及びデータ入力はA、Bのみ】

- ・ 甲に返送された調査票を受取り、調査結果のデータ入力を行うこと。データ入力については、入力マニュアル等を作成し、正確かつ迅速に行うとともに、誤りのないよう、十分なチェックを行うこと。
- ・ 調査票、入力データは、原則として社外持ち出し禁止とする。ただし、他支店及び関連会社等に一部依頼、再委託する場合は、あらかじめ甲の許可を得ること。
- ・ 甲からの指示により、随時、入力済みデータの検証に応じること。

- ・ 修正・再入力が必要となった場合は、乙の負担において速やかに対応すること。
- ・ 回収した調査票は開封、入力の後、整理し、甲へ返却すること。
- ・ 郵送物、データの処理量等は別紙①見積基準（詳細）のとおり見込んでいるが、想定から大幅にずれた場合、甲、乙協議の上委託料の見直しを行うものとする。

#### ⑥ 集計・分析 【A～E共通】

- ・ 分析にあたっては、設問の内容や全回答者の回答状況を踏まえ、標本誤差に留意しつつ、市全体及び甲が指定する地域別の課題や特徴が明らかになるよう、性別、年代別や関連する質問項目間などにおいて、効果的な集計（ウエイトバック・単純・クロス・トリプルクロス等）を行うこと。また、甲と協議の上、甲が保有する客観データ（要介護認定データ、見える化システムを活用した介護サービス基盤の配置状況等）と組み合わせて分析を行うこと。
- ・ 集計・分析に着手する際には、甲と分析方法及びまとめ方の方向性について協議すること。なお、分析に関する協議を適宜行い、分析結果の中間報告を行うこと。
- ・ 集計・分析の過程でも、甲からの指示により、検証に応じること。その結果、修正が必要となった場合は、乙の負担において速やかに対応すること。
- ・ 集計・分析した結果を甲に提示し、協議の結果、必要と認める集計・分析結果を報告書に掲載することとする。

#### ⑦ 報告書の作成 【A～E共通 ※記載必須事項ivはA、Bのみ】

- ・ 記載必須事項
 

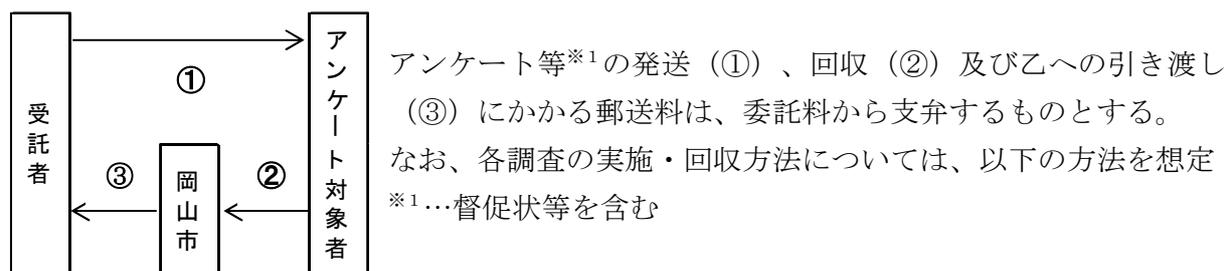
i	調査概要
ii	各調査の集計結果
iii	調査結果データの分析
iv	過去の調査データとの経年変化を分析【A、Bのみ】
v	本調査から見える本市の地域包括ケアシステムにおける現状と課題、方向性
※ ii～ivはいずれも岡山市全体、6福祉区ごとに記載。	
- ・ 報告書の作成にあたっては、甲と事前に協議を行うとともに、適宜、進捗状況を報告し、甲の指示を受けること。
- ・ 報告書の作成にあたっては、集計・分析結果を最も的確に表現できるグラフ（棒、折線、円、モザイク図、散布図、レーダー、バブル等）を選択し、特徴点が明らかとなるよう表示すること。また、分析内容について統計的優位性が示せるものは、分析内容に応じた検定を行い、記載をすること。グラフの選択や表示、検定内容が適切でないとは判断した場合は、甲から変更を指示する場合がある。
- ・ 報告書には、分析結果の特徴が分かる説明を記載すること。
- ・ その他必要な事項について、甲と協議の上、作成すること。
- ・ グラフ、レイアウト等著作物に係る改作利用権、二次的著作物利用権を含む全ての

著作権に係る権利は目的物の引き渡しとともに甲に帰属することとし、乙は著作物人格権を行使しないことに同意すること。

#### ⑧その他

- ・ 本業務の実施にあたって、企画提案書の内容を仕様の一部とし、企画提案書の内容に基づいて業務を履行すること。

### 6. 調査実施及び回収方法、郵送料



※委託料から支弁する郵送料

A : ①、②、③

B : ③ (回答済み調査票 (紙媒体) による引き渡しを想定)

C～E : ③ (DVD-R 等の電子媒体による引き渡しを想定)

### 7. 受託者の責務

乙は、本業務を実施するにあたり甲の意図及び本業務の目的を十分に理解した上で、本業務を履行するに十分な知識・経験及び専門技術者を配備し、最高水準の技術を発揮するよう努力するとともに、正確かつ丁寧にこれを行わなければならない。

### 8. 業務責任者

乙は、本業務における業務責任者を定め、甲に通知しなければならない。なお、業務責任者は、契約の履行に関し作業が適正に遂行されるよう管理及び統括を行うものとする。

### 9. 作業管理

乙は、作業の実施方法について事前に甲に報告し、承諾を得なければならない。

報告の内容は、作業室 (個人情報取扱いをする部屋) のセキュリティの状況がわかるもので、情報を処理するPCは外部との接続がないものであること。その部屋に出入りする従業員は全て直接雇用を原則とし、名簿を提出すること。やむを得ず外部の専門職を本業務に従事させる場合には、覚書などのセキュリティ上の取り決めの状況がわかるものの写しを提出すること。

### 10. 検査

乙は、本業務の完了後、甲の検査を受け、手直しの指示等あった場合には速やかにその修正を行い、再検査の合格をもって完了とする。

## 11. 不適合責任

乙は、本業務完了後であっても、納入成果品に乙の過失又は疎漏等に起因する不良箇所が発見された場合には、速やかに補足、訂正及び修正を行わなければならない。

なお、これに要する費用は、乙の負担とする。

## 12. 秘密の保持、情報セキュリティ管理

- ・ 乙は、本業務の履行上知り得た秘密や個人情報を本業務以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。
- ・ 乙は、本業務の遂行にあたっては、個人情報の保護に関する法律「（平成15年法律第57号）（以下「法」という。）」等に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。
- ・ 甲、乙は別に「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を作成し、甲、乙双方記名押印の上、各自その1通を保有する。
- ・ 本業務は記名式調査であるため、より厳しい個人情報保護対策が求められる。そのため、ハード・ソフト面ともに、情報セキュリティ管理に関して適切な措置（セキュリティ体制、プライバシーマークの取得、個人情報保護士の在籍等）を講じること。
- ・ 乙は、本業務において岡山市情報セキュリティポリシーにおける機密性3の情報資産※を取り扱う全ての従事者（下請負先等も含む。）の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で甲に報告すること。また、システム障害発生時その他の場合において当初報告していない者が業務に従事する必要を生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて報告をすること。

※「機密性3の情報資産」とは、法第2条第1項第1号に規定する個人情報、法令又は条例の定めにより守秘義務を課せられている行政情報（前述の個人情報を除く）、法人その他の団体に関する行政情報で漏えいすることにより当該団体の利益を害するおそれのあるもの、漏えいした場合、行政に対する信頼を著しく失墜するおそれのある行政情報、情報システムに係るパスワード及びシステム設定情報のこと。

- ・ 乙は、本業務の処理にあたり常に個人情報や情報セキュリティに関する事故防止に努め、事故、若しくは災害に関する事案が発生したときは、直ちに甲に対し通報して適切な措置をとるとともに、遅滞なく書面をもって報告しなければならない。
- ・ 乙は、必要に応じて、本業務で利用する情報システム等について、アクセス制御、不正アクセスに対する防御及び監視等により、サイバー攻撃対策、情報流出対策、改ざん防止対策等のセキュリティ対策を講ずること。
- ・ 乙は、本業務で利用する情報システム等について、技術的脆弱性に関する情報（OS、その他ソフトウェアのパッチ発行情報等）を定期的に収集し、随時パッチ等を適用し、脆弱性対策を講ずること。
- ・ 乙は、コンピューターウイルス等、悪意のあるプログラムの侵入を防止するため、信

頼性の高いウイルス対策ソフトを導入し、かつ、最新のバージョンのパターンファイルを適用する等により、適切に本業務を履行すること。

- ・ 乙は、本業務で取り扱う情報を電子データとして送受信する場合は、必要に応じて、専用回線等の利用、通信の暗号化、データの暗号化、ID・パスワード設定等の情報流出対策を適切に講ずること。
- ・ 乙は、本業務で取り扱う情報について、適切に保管・管理を行うこと。また、電子データについては定期的にバックアップを実施し、消失等することがないようにすること。
- ・ 乙は、本業務の終了後、甲へ返却するものを除き、本業務で取り扱うすべての情報について、その形式・媒体を問わず、適切に廃棄等すること。電子データについては、データ消去ソフト等を用いて復元不可能な形で消去すること。ただし、岡山市情報セキュリティポリシーにおける機密性3の情報資産の場合、乙は当該データ消去後にデータ消去証明書を作成し、甲に提出すること。
- ・ 乙が適切な対応を怠り、甲又は第三者が損害を受けた場合は、すべて乙の責任と負担により、信頼回復、原状回復及びその他賠償等について対応すること。
- ・ 乙は、全従業員に対する情報セキュリティ教育を実施しなければならない。
- ・ 本業務の実施にあたり、甲が情報セキュリティに関する立ち入り調査等を実施する場合、乙は当該調査等を受け入れること。
- ・ 情報セキュリティ保持のため、再委託は原則不可とするが、甲の承認があればこの限りではない。なお、再委託の際は、上記と同様の対応を再委託先に求めること。また、再委託する場合は、先述の覚書第5条の規定に従って適切に対応するとともに、9と同様のものを再委託先から提供させ甲に提出すること。

### 13. 貸与資料

- ・ 乙が本業務を実施するうえで必要となる資料のうち、甲が提供することが可能な資料は、甲が乙に貸与するものとする。
- ・ 貸与された資料は、その重要性を認識し、取扱い及び保管を慎重に行うこと。また、本業務において貸与した関係資料は、作業終了後若しくは契約を解除されたとき又は本業務履行上不要になった場合、甲に返還しなければならない。また、貸与資料の複製物は適切に廃棄するなど、甲の指示に従った処置を行うこと。

### 14. 納入成果品

本業務の納入成果品は以下のとおりとする。

- ・ 報告書 80部（A4版、300頁程度、単色（白黒）両面印刷、上質75kg、表紙は90kgくるみ製本）
- ・ 電子納品 一式（報告書の原稿及びアンケートの結果をデータベース加工したもの）
- ・ 電子データは、市から指示があるものを除きMicrosoft Word、Microsoft Excelにて作成し、DVD-ROMで納品すること。

## 15. 納入場所

岡山市保健福祉局高齢福祉部地域包括ケア推進課（岡山市北区鹿田町一丁目1番1号）

## 16. その他留意事項

- ・ 作業上必要な協議は適宜行うことができることとする。乙は協議終了後、速やかにその打ち合わせ記録を作成・提出し、甲の承認を得ること。
- ・ 乙は、作業の工程において確認事項がある場合、書面により提出し確認を行うことができることとする。
- ・ 乙は、本業務中に事故があった場合は、所要の措置を講ずるとともに、事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに甲に報告すること。
- ・ 本業務に係る打合せ費用、通知作成費用、郵送料、データ処理、判定処理、成果品の作成費用等、実施に必要な必要費用はすべて委託料に含まれる。
- ・ 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、甲と乙で協議のうえ、甲の指示に従い、業務を遂行すること。

## 見積基準(詳細)

## 1. 令和7年度岡山市高齢者実態把握調査・分析業務委託の概要

	調査名	調査対象	調査方法	調査実施期間(予定)	委託作業内容※1	調査票	担当課
A	介護予防・日常生活圏域ニーズ調査※2	市内在住の65歳以上高齢者への 標本調査※3 (今回対象者約6,000人)  ※回収率75%程度を想定	郵送調査	9月中旬～ 10月末※4	① 質問項目検討の支援 ③ 調査票の作成、発送業務等 ④ 調査対象者の回答支援 ⑤ 調査票回収、開封、整理及びデータ入力 ⑥ 集計・分析 ⑦ 報告書の作成	質問内容は100問程度とし、16頁程度(表紙含む)とする。 (後日厚生労働省から示される「介護予防・日常生活圏域ニーズ調査」の質問項目に、市又は受託者が提案する項目を追加したものを想定)	・介護保険課 ・地域包括ケア 推進課
B	在宅介護実態調査※5	要支援1以上の認定を受けている 高齢者の主介護者への標本調査 (今回対象者約700人)  ※回収率100%を想定	認定調査員による聞き取り調査  ※市が実施・回収	9月初旬～ 11月末	① 質問項目検討の支援 ⑤ 調査票回収、開封、整理及びデータ入力※6 ⑥ 集計・分析 ⑦ 報告書の作成	質問内容は、35問程度とする。 (後日厚生労働省から示される「在宅介護実態調査」の質問項目に、市又は受託者が提案する項目を追加したものを想定)  ※市が作成	・介護保険課
C	在宅生活改善調査※7	市内居宅介護支援事業所等に対する全数調査 (今回対象…事業所数:約300事業所、在宅生活の継続が難しくなっている人:約14,900人)  ※回収率80%程度を想定	メール調査  ※市が実施・回収	10月初旬～ 11月末	① 質問項目検討の支援 ② 調査票設計の支援 ⑥ 集計・分析 ⑦ 報告書の作成	質問内容は、35問程度とする。 (後日厚生労働省から示される「在宅生活改善調査」の調査票(事業所票)の質問項目に、独自項目を10問程度追加することを想定。なお、調査票(利用者票)については、国提示の設問から変更する予定はない。)  ※市が作成	・介護保険課 ・事業者指導課
D	居所変更実態調査※7	市内施設・居住系サービス事業所に対する全数調査 (今回対象約400施設【内特養:69事業所、GH:115事業所】)  ※回収率は80%程度を想定	メール調査  ※市が実施・回収	10月初旬～ 11月末	① 質問項目検討の支援 ② 調査票設計の支援 ⑥ 集計・分析 ⑦ 報告書の作成	質問内容は、30問程度とする。 (後日厚生労働省から示される「居所変更実態調査」の調査票(施設等票)の質問項目に、独自項目(特養専用:7問程度、GH専用:8問程度)を追加することを想定)  ※市が作成	・高齢者福祉課 ・事業者指導課
E	介護人材実態調査	市内全介護サービス事業所(福祉用具貸与・特定福祉用具販売事業所・医療みなし指定事業所を除く)に対する全数調査 (今回対象約1,300事業所)  ※回収率70%程度を想定	メール調査  ※市が実施・回収	10月初旬～ 11月末	① 質問項目検討の支援 ② 調査票設計の支援 ⑥ 集計・分析 ⑦ 報告書の作成	質問内容は、30問程度とし、独自に設定することを想定。  ※市が作成	・事指者指導課 ・介護保険課

※1: 委託作業内容の詳細については、仕様書の「(2)委託作業内容について」を参照すること

A～Eで市独自の質問は合計100問程度を想定。

※2: Aについては、調査結果を地域包括ケア「見える化」システムへ登録するためのデータ抽出及び登録を行うこと

※3: Aの調査対象者の内訳については、市と協議の上、決定すること

※4: Aの調査実施期間については、市と協議の上、決定すること

※5: Bについては、データ入力に際しては、厚生労働省が示している「在宅介護実態調査実施のための手引き」に準拠した集計・分析等を行うこと

※6: Bについては、⑤のうち、調査票回収、開封については市で行う

※7: 厚生労働省が示している「介護保険事業計画における施策反映のための手引き」における調査を想定

## 想定質問例

	想定質問例
A 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	・グループ活動を行っていきいきとした地域づくりを進めるとしたら、あなたはその活動に参加してみたいと思うか。
	また、「参加したい」「参加してもよい」と回答した方が参加に至っていない理由は何か。
	・あなたは、健康を維持、増進するために、継続して自宅や地域で取り組んでいることがありますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。
	1.ラジオ体操 2.ストレッチ体操 3.筋力トレーニング 4.口の体操 5.あっ晴れ！もも太郎体操 6.OKAYAMA！市民体操 7.その他の体操 8.ウォーキング
	9.定期的な歯科検診 10.バランスのとれた食事 11.他者との交流 12.日記や家計簿等、日々の記録 13.ボランティア活動 14.趣味活動 15.介護予防教室
	16.その他 17.取り組んでいない
	・認知症と診断された本人同士の交流の機会が必要だと思いますか。（はい・いいえ）
	・あなたは、収入のある仕事をしたいと思いますか。
	（「収入のある仕事をしたいと思う」と回答した方について）現在、仕事をしていないのはどのような理由ですか。
	1.就職先がなかった 2.就職するための情報がない 3.家事・介護等が忙しい 4.地域活動・ボランティア活動等が忙しい 5.病気や足腰の痛みがある
	6.その他（ ） 7.特になし
	・終活について考えたことがありますか。 あり・なし
	・終活において心配なこと、気になることは何ですか。
1.葬儀埋葬 2.遺品整理 3.遺産相続 4.医療・介護 5.エンディングノート 6.死後事務委託 7.その他（ ）	
B 在宅介護実態調査	・岡山市は、認知症になっても、本人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域で、安心して暮らし続けることができるまちだと思いますか。
	・利用を控えている（控えた）介護サービスはありますか。それはどのようなサービスですか。
	・主な介護者の勤務形態、働き方に変化はありましたか。それはどのような変化ですか。
C 在宅生活改善調査	・過去1年の間に自宅等から居場所を変更した利用者数（介護度別・行先別）
	・認知症の人を支援するにあたり、ご本人の意見を聞いていますか。
	・認知症の人を支援するにあたり、介護保険サービス以外の資源が必要と思ったことがありますか。
D 居所変更実態調査	・令和6年度において、ベッドの利用率（年間延べ利用者数/年間延べ定員数×100）を教えてください。
	・1年前と比べた待機者数の変化を教えてください。
	・過去1年の間に入所者数（介護度別、入所前の居場所別）
	・過去1年の間に退所者数（介護度別、退所後の居場所別）
・管理者が何を問題としているかを教えてください。	
E 介護人材実態調査	・職員の新規雇用をするために、今後どのような方策を計画・検討していますか。あてはまるものをお選びください。（複数選択可）
	①元気な高齢者の雇用を増やす ②資格取得等に必要受講料等の奨学金制度を設ける ③介護実習生の受入れを拡大する ④外国人を雇用する
	⑤住宅確保の支援、あるいは家賃の補助を行う ⑥施設内保育、施設内託児室等を設ける ⑦その他（ ）
	・職員の定着促進のために、どのような取り組みを行っていますか。あてはまるものをお選びください（複数選択可）
	①業務改善や効率化等による働きやすい職場づくり ②研修等の能力開発の充実 ③労働日や時間（時間帯・総労働時間）の調整 ④職場環境の改善
	⑤賃金・労働時間等の改善 ⑥能力や仕事ぶりの評価実施と配置や処遇への反映 ⑦非正規職員から正規職員への転換の機会 ⑧職員の健康管理の支援
	⑨福利厚生の実施 ⑩その他（ ）