

消費生活に関する市民アンケート調査及び 集計・分析業務委託 仕様書

1 委託事業名 消費生活に関する市民アンケート調査及び集計・分析業務委託

2 目的

本業務は、「第2次岡山市消費者教育推進計画(令和5年度～令和9年度)」の効果測定および「岡山市消費生活基本計画」の策定の基礎資料とするため、岡山市民の消費生活に関する意識や実態を把握することを目的に実施する。

3 履行期間 契約締結日から令和9年1月18日まで

4 調査の概要

(1)調査項目 消費生活に関する設問 計20問程度

※主には選択式であるが、一部記述式を予定

(2)調査対象者

ア 調査地域 岡山市全域

イ 標本数 満18歳以上の市民 2,500 人

ウ 抽出方法 委託者が住民基本台帳から無作為抽出

エ 有効回答数 (参考)令和3年度消費者教育推進に関する消費生活アンケート調査

有効回答数:1,149 票(郵送 993 票・インターネット 156 票)

有効回答率:46.0%

(3)調査時期 別途協議(令和8年10月下旬の発送を予定)

(4)調査方法 郵送により調査票を送付し、郵送またはインターネット回答により回収(調査対象者が返信用封筒を用いた回答あるいはインターネットでの回答を選択できる形とする)

(5)業務概要

ア 郵便による調査票の発送、回収

イ インターネット回答用 Web ページ作成およびデータ収集

ウ 調査票のデータ入力および集計・分析

5 業務内容

(1)調査の準備

ア 調査票等の作成・印刷

委託者と協議の上、次の調査関係書類等を作成すること。

① 調査票(回答書を兼ねる)

・元となるデータは委託者が作成し提供を行うが、印刷にあたり、レイアウト変更や字体等の微調整があれば、受託者は委託者に提案し、承認を得ること。

・A4版両面12ページ程度 モノクロ

- ・インターネット回答用 Web ページの二次元バーコードおよび URL を印刷すること。
- ・調査対象者2,500人それぞれに発行する一意の回答番号(想定しにくいような英数字6桁以上を印字すること。
- ② 啓発品プレゼント(抽選)に関するチラシ
 - ・A4版片面1ページ カラー
 - ・なお、当該抽選についての応募は当該チラシの氏名・住所欄記入により受付することとする。
- ③ 調査票等送付用封筒
 - ・委託者が作成し提供するデータを、封筒に白黒で印刷すること。
 - ※封筒は委託者が準備する(角型2号)。印刷前に委託者と協議の上、試し刷りを行うこと。
- ④ 調査票等返信用封筒
 - ・調査票の返信先は「受託者」とする。
 - ・作成に当たっては、試し刷りの封筒を委託者に提出すること。
 - ・封筒は長形3号またはそれ以上の大きさとする。
- ⑤ お礼状兼督促状はがき
 - ・受託者が準備したはがき両面に、委託者が提供するデータを白黒で印刷すること。
 - なお、委託者において準備する宛名シールをはがき表面に貼付すること。

イ インターネット回答用 Web ページの作成・公開

- ① インターネット回答用Webページの作成
 - ・紙媒体の調査票と内容に齟齬が生じないよう留意し、回答しやすい形式となるよう、本市との協議を経て作業を進めること。
 - ・PC、スマートフォン、タブレット端末からの回答を可能とすること。また、端末の特性に応じ、操作しやすい画面にすること。
 - ・一意の回答番号を設定するなどの方法により、調査対象者以外による回答の防止や、同一対象者による重複回答を識別(防止)可能とすること。
 - ・サーバー等の必要な備品類は受注者が用意したものを使用すること。
 - ・設問に啓発品プレゼント(抽選)のための氏名・住所欄を追加すること。
- ② 調査開始前テストの実施およびインターネット回答用 Web ページの公開
 - ・調査開始前に本市におけるテストを実施すること。
 - ・インターネット回答用Webページの公開期間は、調査票発送日の翌日から回答締切後1週間の期間内とする。
- ③ セキュリティ確保および不正行為の防止
 - ・セキュリティ確保(ウイルスやマルウェア等への感染防止)策を講じること。
 - ・データ改ざん等の不正行為の防止策を講ずること。
 - ・対象者の個人情報の漏洩やプライバシー侵害の発生に対する防止策を講ずること。
 - ・インターネット回答用Webページに不具合が起きた場合は、直ちに本市に連絡すること。また、不具合が解消された場合も、直ちに本市に連絡すること。

(2)調査票等の発送・回収

ア 調査票の発送

宛名シールを調査票等送付用封筒に貼り、調査票および啓発品プレゼント(抽選)に関するチラ

シ、調査票等返信用封筒を封入し、委託者へ持参すること。なお、宛名シールへの印字(郵便番号、住所、氏名)および郵送は委託者で行う。

イ お礼状兼督促状はがきの郵送

委託者と協議し、期日の半ばごろに2,500人全ての対象に郵送すること。

ウ 調査票の回収

① 郵送回答による回収

受託者に返信された調査票等を受領する度に、書面により件数等を記録する。なお、調査票等の紛失・盗難・汚損等の防止に万全を期すること。

② インターネット回答による回収

受託者が用意するインターネット回答用 Web ページを用いて回答を回収する。

エ インターネット回答に係る問い合わせ対応

調査票へ「調査内容に関するお問い合わせ先」として委託者の連絡先を記載した上で、「インターネット回答における操作に関するお問い合わせ先」として受託者の連絡先を併記し、オンライン回答時の操作案内について、受託者が調査対象者からの問い合わせに対応する。対応期間としては、調査票発送日の翌日から回答締切後1週間の期間内とする。なお、対応窓口は専用窓口でなくとも可(ただし、市内通話料金)とする。

(3)データ入力・点検等

ア 事前準備・環境整備

- ① データ入力を正確かつ迅速に行うため、入力フォーマット、入力手順(入力、突合、報告検証、修正、再検証等)、入力マニュアル(入力時の判断基準)等を委託者と協議のうえ作成すること。
- ② データ入力は、岡山市内で行い、委託者の求めがあれば現地調査に応じること。
- ③ 個人情報保護のため、受託者の確保する作業場所のセキュリティ対策は万全を期すること。
- ④ 個人情報保護のため、作業環境における情報セキュリティ対策(ウイルス対策、不正アクセス防止対策等)に万全を期すること。
- ⑤ 委託者の承諾なく調査票の複写を行わないこと。
- ⑥ 調査票及び入力データは、原則社外持ち出し禁止とする。

イ 入力・点検

- ① データ入力に際しては、2回入力したものを突合し、誤りのないよう十分チェックを行い、正確なデータを納品すること。
- ② 委託者からの指示により、随時、入力済みデータの検証に応じること。
- ③ 修正、再入力が必要となった場合は、受託者の負担において速やかに対応すること。
- ④ 調査票の回答をそのまま入力したうえで、回答にある「その他」自由記入欄等で、文字が不明な調査票については、委託者と協議すること。

ウ データ統合(郵送回答分+インターネット回答分)

郵送回答分とインターネット回答分のデータ統合を行い、重複回答については回答番号によりチェックを行う。

(4)集計・分析

ア 集計

- ① 作業計画に基づき、集計を実施すること。
- ② 修正・再集計が必要となった場合には、受託者の負担において速やかに対応すること。
- ③ 単純集計結果について12月18日(金)までに中間報告すること。

イ 分析

現計画の効果測定のため、前回アンケートと重複する設問について、比較・分析を行うとともに、岡山市消費生活基本計画策定の基礎資料とするため、クロス集計や各種グラフ作成などによる分析を行うこと。

ウ 報告書の作成

過去の報告書の内容を十分理解し、この水準を満たすよう調査結果の各種分析を行うこと。その上で委託者と十分協議を行い、報告書に取りまとめること。

エ 納品

- ① 報告書および報告書概要版の作成に当たっては、単純集計グラフのほか、何らかの傾向がみられる属性など、集計・分析結果を最も的確に表現できるグラフ等を選択し、特徴点が明らかになるよう表示すること。グラフの作成形式は、Microsoft Excel 形式とすること。なお、グラフ等の選択や表示が適切でない場合は、委託者から変更を指示することがある。
- ② 報告書および報告書概要版には、分析結果の特徴がわかる説明文を記載すること。
- ③ 報告書および報告書概要版の原稿案を作成し、委託者と協議し、承認が得られた後に完成とすること。

(5)納品

入力データおよび成果品の集計データは、CSV形式を基本とし、CD-R媒体1枚および調査報告書の簡易製本を2部提出すること。また、ウイルスチェックを行い、データ保護対策に努めること。

(6)後処理

入力後の調査票はすべて委託者に返却すること。入力データ等は業務完了後、委託者の指示に従って完全に消去し、書面で報告すること。

※ただし、日程の詳細は、委託者と受託者が協議して決定するものとする。

6 費用負担

業務履行に必要な費用は、原則すべて受託者の負担とする。ただし、以下に示すもののみ、委託者の負担とする。

調査票送付時	送付用封筒代、送付用封筒の郵送料、宛名シール代
お礼状兼督促状はがき送付時	宛名シール代
啓発品プレゼント送付時	送付用封筒代、送付用封筒の郵送料、宛名シール代

7 作業計画

受託者は履行期間内に業務を完了するよう作業計画を立て、工程表(様式任意)を提出すること。

8 業務管理

(1) 人員の確保及び配置

受託者は、業務を正確かつ迅速に履行するため、相当の経験を有する者または技術資質を有する者を確保し、履行期間内に業務を完了するよう十分な人員を配置すること。

(2) 連絡調整

受託者は、市に業務責任者を届け出るとともに、委託者の担当者との連絡を密にし、その連絡協議事項をその都度記録し、打合せの際に相互に確認するとともに、業務内容の詳細な協議にあたっては誠実に対応すること。

9 提出書類

受託者は、次の書類等を提出すること。

- (1) 業務着手届
- (2) 業務責任者届
- (3) 執行体制表
- (4) 工程表
- (5) 報告書の原稿(紙媒体・電子データ)
- (6) 集計データ(電子データ)
- (7) 入力データ(電子データ)
- (8) 完了届
- (9) 個人情報廃棄証明書
- (10) その他本市の指示する図書

※(5)(6)(7)の電子データは、Microsoft Office 形式及び PDF 形式とする。

10 業務の完了

成果物である電子データをはじめ、本仕様書に指定された提出書類等一式を納品し、市の検査員による検査合格をもって、業務の完了とする。

11 個人情報の保護

- (1) 受託者は、業務の履行にあたり、関係法令、個人情報の保護に関する法律および岡山市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- (2) 受託者および業務従事者は、受託業務上知り得た情報について、委託期間および委託期間終了後も第三者に漏えいしてはならない。
- (3) 作業場所は原則として岡山市内とする。受託者は、入室管理等のセキュリティ対策が期された作業場所を確保し、作業担当者以外の者が入室しないよう入室管理を行うこと。作業場所からの個人情報の持ち出し(調査票等送付用封筒およびお礼状兼督促状はがきの一括送付に伴う岡山市への納品を除く)は一切禁止する。また、作業計画と同時に、書面にて作業場所の報告をするこ

と。

- (4)受託者は、委託者が特に認めた場合を除き、データおよび資料を複写し、もしくは複製してはならない。
- (5)受託者は、受託業務上必要なデータおよび資料を他の目的に利用してはならない。
- (6)受託者は、業務履行に際し常に事故または災害の防止に努め、事故、災害またはセキュリティに関する事項が発生した場合は、直ちに市に通報し適切な措置を講じるとともに、すみやかに書面をもって報告しなければならない。
- (7)受託者は、受託業務の処理にかかる記録媒体に記録されているデータの内容を侵す一切の行為をしてはならない。
- (8)受託者は、受託業務の処理に使用したすべての記録、資料等について、業務終了後すみやかに市に返還しなければならない。また、返還できない入力データ等は完全に消去、廃棄するとともに書面により報告しなければならない。
- (9)受託者は、個人情報の保護に関する法律に基づき「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結し、遵守しなければならない。
- (10) 受託者は、岡山市情報セキュリティポリシーに基づき、機密性3の情報資産(個人情報)に該当する調査票等送付用封筒およびお礼状兼督促状はがきの「宛名シール」を取り扱う全ての担当者の所属、氏名、作業内容を報告しなければならない。

12 著作権

- (1)本契約履行過程で生じた成果物の著作権は、原則岡山市に帰属するものとする。
- (2)受託者は、本契約履行過程で生じた成果物に第三者の著作権(以下「既存著作権」という。)が含まれている場合は、岡山市がその使用を特に指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な経費の負担および使用承諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合、受託者は、当該契約等の内容について事前に関係者の承諾を得ることとし、既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。なお、本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら岡山市の責めに帰する場合を除き、受託者の責任および負担において一切を処理すること。

13 法令順守

受託者は業務の実施にあたり、関連する法令等を遵守しなければならない。

14 問い合わせ先

岡山市市民協働局市民生活部生活安全課消費生活センター 担当者:浮田
電話:(086)803-1105 FAX:(086)803-1724
電子メール:seikatsuanzen@city.okayama.jp