

高齢者見守り業務対象者アンケート調査業務委託仕様書

1 業務名

高齢者見守り業務対象者アンケート調査業務

2 目的及び概要

高齢者における身体機能の低下や認知症の進行による生活状況の悪化等、高齢者を取り巻く問題を早期に発見するために、本市が設置する地域包括支援センター（高齢者支援センターささえりあ）において実施している高齢者見守り業務を効果的に実施するため、高齢者を対象としたアンケート調査を実施するもの。

3 履行場所

熊本市内一円

4 委託期間

契約日締結日から令和8年（2026年）3月31日まで

5 調査内容

(1) 調査地域

市内全域

(2) 調査対象

令和7年（2025年）4月1日時点で、70歳から5歳刻みの年齢に該当する高齢者のうち、要支援・要介護認定を受けていないもの。詳細は市と協議のうえ決定する。

(3) 調査対象者数

約30,000人

(4) 調査方法

郵送による調査票の配布・回収を行う。

(5) 調査期間

調査票配布・回収 令和7年（2025年）7月中旬ごろから約1ヵ月
（詳細な日程は市と協議のうえ決定する）

6 業務仕様

郵送によるアンケート調査

(1) 調査票の印刷

ア 調査票については、本市が作成した調査票を使用するものとする。（A4サイズ両面4枚）

イ 印刷物の校正は、印刷開始まで上限回数なく行えることとする。

ウ 調査票に同封する挨拶状は受託者が企画・立案し、また文字やレイアウト等については、高齢者の方が見やすく、わかりやすく工夫したものを受託者が提案して委託者（市）と協議し作成するものとする。

(2) 調査票の発送

- ア 角2封筒で発送する（封筒〔のりなし〕は委託者が、タックシールは受託者が準備すること。）
- イ 対象者リストの提供データが熊本市の情報システムから抽出されたものであるため、受託業者側のシステムにおいて、文字等の表示が出来ない場合、市の指示等に基づき修正等は受託者で行うものとする。なお、修正等の方法は、市と協議するものとする。
- ウ 対象者リストの提供データの受け渡し方法については、受託者と協議を行い、決定する。
- エ 受託者は、宛名タックシールを作成し封筒に貼付すること。
- オ 受託者は、調査票、挨拶状、返信用封筒を発送用封筒に封入封緘し、発送までの間保管を行うこと。
- カ 発送の際は、受託者が封筒を郵便局（中央郵便局を想定）へ持ち込むこととする。なお、発送に伴う郵便代については委託者が負担する。

(3) コールセンターの設置

- ア アンケートの回答期間+10日の期間は、このアンケート調査に関する市民からの問合せに対応するコールセンター（電話受付）を設置し、運営すること。
- イ コールセンターの開設日時は、平日の8時30分から17時15分までとする。
- ウ コールセンターの設置場所は、入室制限ができる電子錠又は入室管理システムにて物理的な情報セキュリティ措置が実施されていること。
- エ コールセンターにおける「什器（デスク等のオフィス家具等）・事務備品（PC・電話・文房具等）・通信環境等の整備は受託者の負担とする。
- オ コールセンターの電話番号は、受託者にて本受託業務専用を用意すること。
- カ コールセンターで使用する機器及び電話回線については、熊本市と協議のうえ決定すること。
- キ 問合せの通話内容については録音するとともに、電話番号・日時等に基づき検索できるものとする。また、発注者が求めたときは録音データを提出すること。
- ク コールセンター入電数と内訳を週に1回、市に報告すること。
- ケ コールセンター閉鎖後2週間及び受付時間外について、自動音声のガイダンスを流すこと。

(4) 調査票の回収

- ア 返信用封筒は受託者で作成する。（長3、クラフト封筒、1色刷り、のり付、受取人宛名（委託者）印字、料金受取人払処理、30,000部）
- イ 受託者の作成した返信用封筒を調査票発送時に同封し、返送先は委託者（市）宛とする。
- ウ 返信用封筒については、委託者が取得している郵便局私書箱宛のアンケート回答用の返信用番号、カスタマーバーコードを印字すること。
- エ 返送に伴う郵便代については、委託者（市）で負担するため、郵便料金の請求先を委託者（市）とするように手続きを行うこと。
- オ 受託者は、委託者（市）へ返送された封筒を回収すること。回収日については、委託者（市）と協議の上、決定する。なお、回収については、セキュリティが確保された方法とすること。回収にかかる費用は受託者が負担すること。

(5) 集計・分析

- ア 受託者は、回収したアンケート結果の集計（データ化）を行うこと。なお、アンケートの回収見込みについては次のとおり。
 $30,000 \text{ 件} \times 0.6 \text{ (回収率)} = 18,000 \text{ 件程度}$
(※回収率は本市が実施した過去のアンケート調査の回収率を基準とした)
- イ アンケート項目については、設問ごとに選択肢を選択（一つ又は複数）させるもの、自由記載を記入させるものを想定している。
- ウ アンケート結果の内容の集計（データ入力）の誤りがないか最低 3 回は人を変えて目視確認すること。
- エ 集計方法の詳細については、委託者と受託者で協議を行うこととする。

(6) 集計結果の資料作成

調査結果をまとめ、集計したデータ及びアンケート調査票を市が指示する期間内に高齢福祉課へ納品すること。

7 守秘義務・個人情報保護

受託者は個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び「個人情報の取り扱いに関する特記事項」を遵守するほか、個人情報保護対策を施した管理下で業務を行うこととする。

8 その他

- (1) 高齢者見守り業務対象者アンケート調査票の印刷・発送にあたっては、委託者と十分な調整を図ること。
- (2) 調査結果データ等の著作権は委託者に属する。
- (3) 委託者は業務の進捗状況の確認のため、受託者から随時、報告を聞くことができる。
- (4) 委託者と受託者は、本委託業務について、必要に応じて協議を行うものとする。