

熊本市介護予防・日常生活圏域ニーズ調査業務委託仕様書

1 業務名

熊本市介護予防・日常生活圏域ニーズ調査業務

2 目的

一般高齢者、介護予防・日常生活支援総合事業対象者、要支援者を対象に、要介護状態になるリスクの発生状況及び各種リスクに影響を与える日常生活の状況を把握し、日常生活圏域ごとに、地域の抱える課題の特定することを目的に実施する。

3 履行場所

熊本市内一円

4 委託期間

契約日から令和8年(2026年)3月31日まで

5 調査内容

(1) 調査地域

市内全域

※日常生活圏域(市内27圏域)圏域の詳細については後述する。

(2) 調査対象

要介護認定をうけていない65歳以上の一般高齢者(要支援者を含む)

(3) 調査対象者数

18,000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)11月末から約3週間

6 業務仕様

郵送によるアンケート調査

(1) 調査票の印刷 (18,000件) ※予備は含まない

ア 調査票については、「介護予防・日常生活圏域ニーズ調査実施の手引き」掲載の調査票(必須項目+オプション項目)を参考に本市が作成した調査票を使用するものとする。(A4サイズ約20ページ)

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(市)が準備する。宛名等の印字は、タックシール貼付でも可。タックシール等は受託者が対応すること】。
- 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、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。
- オ 発送の際は、受託者が封筒を郵便局(熊本中央郵便局を想定)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(橙色。不透明であり、内容物が外部から視認できない仕様であること。)、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、18,000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、委託者が郵便局私書箱宛のアンケート回答用の返信用番号取得、カスタマーバーコードの手続きをする。
- 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、セキュリティーが確保された方法とすること。なお、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 受託者は日常生活圏域ごと及び5区ごとに集計・分析を行い、それらから導きだされる問題点・課題・ニーズについて分析・整理を行うこと。

イ 分析に必要な関連統計資料等について、委託者（市）から提供可能なものは提供する。

ウ 集計・分析方法の詳細については、委託者（市）と受託者で協議を行うこととする。

(6) 結果の集計

18,000件×0.6（回収率）＝10,800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）

(7) 集計結果の資料作成

調査結果をまとめ、報告書を印刷、製本後契約期間内に高齢福祉課へ納品する。

なお、報告書はA4版一色100部（250ページ程度）及び電子媒体（PDFデータおよびWord等の元データ）を外部記憶媒体で提供すること。また、地域包括ケア「見える化」システムへ対応できるデータを作成し外部記憶媒体で提供すること。あわせて、集計結果の元データと報告書は電子ファイル（エクセルファイル等）を提供すること。

7 守秘義務・個人情報保護

- (1) 受託者は業務上知り得た情報を、委託者（市）の承認を得ずに第三者に漏らし、公表してはならない。業務終了後も同様とする。
- (2) 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) 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査票の印刷・発送にあたっては、委託者（市）と十分な調整を図ること。
- (2) 報告書及び調査結果データ等の著作権は委託者（市）に属する。
- (3) 委託者（市）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（市）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。

【日常生活圏域ニーズ調査の圏域の詳細】

- | | |
|--------------|-----------------------|
| ① 第1区（熊本中央） | （壺川、城東、慶徳、一新、五福）校区 |
| ② 第2区（本荘） | （向山、本荘、春竹）校区 |
| ③ 第3区（子飼） | （碩台、黒髪）校区 |
| ④ 第4区（天神） | （白川、大江、白山）校区 |
| ⑤ 第5区（水前寺） | （出水、出水南、砂取）校区 |
| ⑥ 第6区（帯山） | （託麻原、帯山、帯山西）校区 |
| ⑦ 第7区（尾ノ上） | （尾ノ上、東町、健軍東、山ノ内、月出）校区 |
| ⑧ 第8区（保田窪） | （西原、託麻西）校区 |
| ⑨ 第9区（託麻） | （託麻東、託麻北、託麻南、長嶺）校区 |
| ⑩ 第10区（江津湖） | （画図、健軍、泉ヶ丘）校区 |
| ⑪ 第11区（あさひば） | （秋津、若葉、桜木、桜木東）校区 |
| ⑫ 第12区（三和） | （高橋、池上、城山）校区 |
| ⑫ 第13区（井芹） | （城西、花園、池田）校区 |
| ⑬ 第14区（花陵） | （古町、春日、白坪）校区 |

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| ⑭ 第 1 5 区 (金峰) | (芳野、河内) 校区 |
| ⑮ 第 1 6 区 (熊本西) | (小島、中島) 校区 |
| ⑯ 第 1 7 区 (富合) | (富合) 校区 |
| ⑰ 第 1 8 区 (幸田) | (田迎、田迎南、田迎西、御幸) 校区 |
| ⑱ 第 1 9 区 (熊本南) | (力合、力合西、城南、川尻、日吉、日吉東) 校区 |
| ⑲ 第 2 0 区 (飽田) | (飽田東、飽田南、飽田西) 校区 |
| ㉑ 第 2 1 区 (天明) | (中緑、錢塘、奥古閑、川口) 校区 |
| ㉒ 第 2 2 区 (城南) | (杉上、隈庄、豊田) 校区 |
| ㉓ 第 2 3 区 (植木) | (植木、山本、田原、菱形、桜井、山東、吉松、田底) 校区 |
| ㉔ 第 2 4 区 (北部) | (川上、西里、北部東) 校区 |
| ㉕ 第 2 5 区 (清水・高平) | (清水、高平台) 校区 |
| ㉖ 第 2 6 区 (新地) | (城北、麻生田) 校区 |
| ㉗ 第 2 7 区 (武蔵塚) | (龍田、武蔵、弓削、龍田西、楠、榆木) 校区 |