

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

契約締結日から令和9年(2027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8年(2026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者。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・回収及び市ホームページ上の回答フォームによるオンライン回答を併用して実施する。

(5) 調査期間

調査票配布・回収 令和8年(2026年)8月下旬ごろから約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) 調査票等の作成

ア 調査票については、委託者が作成した調査票を使用するものとし、受託者は、委託者の指示に基づき、必要部数を印刷すること。調査票は、A4判、両面印刷、4枚程度を想定するが、詳細は委託者と受託者が協議のうえ決定する。

イ 印刷物の校正は、印刷開始まで必要に応じて行うものとし、受託者は、委託者の確認を受けたうえで印刷を行うこと。

- ウ 受託者は、委託者から提供を受けた対象者リストとの突合及び回収状況等の管理を行うため、各調査票に調査票管理番号を印字すること。調査票管理番号は、対象者ごとに一意の番号とし、対象者リスト又は管理用データにより、当該調査票と対象者リストを突合できるものとする。
- エ 調査票管理番号の桁数、表示形式、印字位置その他必要な事項については、委託者と受託者が協議のうえ決定する。
- オ 調査票に同封する挨拶状は、受託者が案を作成し、委託者と協議のうえ決定すること。作成に当たっては、高齢者が読みやすく、分かりやすい文字の大きさ、表現及びレイアウトとなるよう配慮すること。
- カ 受託者は、委託者が指定するオンライン回答フォームへのリンク、二次元コードその他オンライン回答に必要な案内を挨拶状に印字すること。オンライン回答フォームは委託者が市ホームページ上に設置するものとし、受託者は、回答方法、回答期限、注意事項等を分かりやすく記載すること。
- キ 受託者は、調査票の回収に使用する返信用封筒を作成すること。返信用封筒の仕様は、長3封筒、クラフト、1色刷り、のり付、受取人宛名印字、料金受取人払処理、作成部数30,000部を基本とする。
- ク 返信用封筒の返送先は委託者宛とし、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及びカスタマーバーコードを印字すること。
- ケ 返信用封筒の作成に当たっては、記載内容、レイアウト、料金受取人払に係る表示、カスタマーバーコードその他必要な事項について、事前に委託者と協議し、委託者の確認を受けること。
- コ 返信用封筒による返送に伴う郵便料金は委託者が負担するものとし、受託者は、郵便料金の請求先が委託者となるよう必要な手続きを行うこと。

(2) 調査票の発送

- ア 調査票の発送には角2封筒を使用するものとし、当該封筒（のりなし）は委託者が調達し、受託者へ引き渡すものとする。
- イ 委託者は、調査票の発送に必要な対象者リストを受託者へ提供するものとする。対象者リストの提供方法、提供時期、データ形式その他必要な事項については、委託者と受託者が協議し決定する。
- ウ 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、受託者の作業環境において外字、旧字体その他の文字等が正しく表示又は印字できない場合は、委託者の指示に基づき、宛名表示に必要な範囲で受託者が補正を行うものとする。なお、補正の方法及び補正後の確認方法については、委託者と受託者が協議し決定する。
- エ 受託者は、委託者から提供を受けた対象者リストに基づき、封筒への直接印字又は宛名タックシールの作成・貼付その他委託者が認める方法により、発送に必要な宛名表示を行うこと。宛名表示の方法、印字項目（ゆうメールの利用が可能な場合はその記載を含む）、レイアウト等については、事前に委託者と協議のうえ決定するものとする。なお、宛名タックシールを使用する場合は、当該タックシールは受託者が準備すること。
- オ 受託者は、挨拶状、調査票及び返信用封筒を発送用封筒に封入封緘し、発送までの間、漏え

い、紛失、毀損、誤封入等が生じないよう適切に保管及び管理を行うこと。また、受託者は、封入封緘後、発送前に封入物及び宛名表示の確認を行い、誤発送の防止に必要な措置を講じること。

カ 発送の際は、受託者が発送用封筒を郵便局へ持ち込むこととする。持込先は熊本中央郵便局を想定するが、詳細は委託者と協議のうえ決定する。なお、発送に伴う郵便料金は委託者が負担するものとする。

(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 受託者は、委託者へ返送された封筒を回収すること。回収場所、回収日、回収頻度その他必要な事項については、委託者と受託者が協議のうえ決定する。なお、調査票発送直後は、1日1回の回収に対応すること。

イ 回収に当たっては、漏えい、紛失、毀損、盗難等が生じないよう、セキュリティが確保された方法により実施すること。なお、回収に要する費用は受託者の負担とする。

ウ 受託者は、回収した封筒及び調査票について、回収日、回収数量その他委託者が必要と認める事項を記録し、委託者へ報告すること。

エ 受託者は、回収した封筒を開封し、調査票の有無、白紙回答、重複回答、破損その他集計に影響する事項を確認したうえで、集計作業を行うこと。取扱いに疑義がある調査票については、委託者と協議のうえ対応すること。

オ 受託者は、回収した封筒及び調査票を、集計・分析及び内容確認が完了するまでの間、漏えい、紛失、毀損、誤廃棄等が生じないよう適切に保管及び管理すること。

(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件×0.6(回収率)=18,000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 アンケート項目は、選択肢を一つ又は複数選択する設問及び自由記載欄を含む設問を想定している。受託者は、各設問の回答形式に応じて、適切にデータ化を行うこと。
- ウ 入力した回答データについて、入力誤り、読み取り誤り、集計区分の誤り等が生じないよう、入力者以外の者による確認を含む複数名での確認体制を確保すること。
- エ 自由記載欄については、原則として回答内容をそのまま入力すること。
なお、自由記載欄の入力に当たっては、記入内容を確認し、高齢者における身体機能の低下、認知症の進行による生活状況の悪化、孤独孤立その他地域包括支援センターによる戸別訪問等による確認が必要と思われる記載がある場合は、当該記載を抽出し、集計データに確認対象である旨の区分又はフラグを入力すること。
- オ オンライン回答により得られた回答データは、委託者から受託者へ提供するものとし、提供方法、提供時期、データ形式その他必要な事項については、個人情報の保護に十分留意したうえで、委託者と受託者が協議し決定する。
- カ 受託者は、郵送により回収した調査票の回答データ及び委託者から提供を受けたオンライン回答データを統合し、集計・分析を行うこと。統合に当たっては、調査票管理番号その他委託者が指定する項目により、郵送回答とオンライン回答の重複の有無を確認すること。
- キ 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。
- ク 回収した調査票は、集計・分析完了後、受託者において廃棄すること。

(6) 成果品の納品

受託者は、委託者が指定する期日までに、次の成果品を納品すること。

- ア 回答データ一式 (Excel 形式、自由記載欄の入力データを含む)
- イ 単純集計表
- ウ 必要に応じて委託者が指定する属性別集計表

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。