

松江市上下水道事業アンケート調査業務委託仕様書

1. 業務名

松江市上下水道事業アンケート調査業務委託

2. 調査目的

松江市上下水道局が実施しているさまざまな事業について、お客様の評価やご意見を把握することにより、今後の上下水道事業を取り巻く環境の変化、多様化する市民ニーズに対応しバランスの取れた効率的な事業運営に反映させていくもの。

3. 委託期間

- ・ 契約締結日から令和 7 年 3 月 25 日

4. 調査方法

①調査対象

- ・ 料金データから水道・下水道の使用者 5,000 人を市内全域から無作為抽出
(抽出は、上下水道局で実施)

②調査方法

- ・ 郵送による配布及び回収 (目標回収率 50%)

③調査内容

- ・ 水道水の使用実態、上下水道料金に対する意識、上下水道事業に対する満足度、今後、力を入れていくべき取り組み等
- ・ 設問は 40 問程度
- ・ 調査票は A4 版 15 ページ程度

5. 業務内容

(1) 調査項目の検討・調査票の設計

- ①発注者と協議のうえ、調査対象者に配慮し、わかりやすく、回答しやすい調査票の構成・デザイン等を行う。併せて、調査協力依頼文や発送用封筒、返信用封筒についても、調査対象者に配慮した構成・デザイン等を行うこと。

(2) アンケート発送・回収

- ①アンケートの発送件数は 5,000 件とし、調査票の作成、発送用封筒の作成 (角 2)、封入 (宛名シールの作成を含む)、回収までをすべて受注者で行う。発送郵送料は受注者負担とし、発送後、すべてを発送したことが確認できる書類 (または写し) を発注者に提出すること。発送の郵送料は、委託料に含めるものとする。
- ②返信用封筒は、回収用の封筒であることから、切手を貼らずに投函する旨等を表面に記載した発注者あての調査票返信封筒 (長 3) を必要部数作成する。返信用郵送料は発注者負担とし、委託費には含めないものとする。

料金受取人払郵便とするため、料金受取人払郵便物用カスタマーバーコードの印

刷も行うこととし、発注者と協議のうえ作成する。

郵便局へ料金受取人払承認請求を行うため、見本 3 部を経営課まで納品すること。
なお、この見本用 3 部は数量に含めない。

料金受取人払承認後に郵便局でカスタマーバーコードのチェックを行うため、テスト用 5 部を経営課へ納品すること。なお、このテスト用 5 部は数量に含めない。

③受注者は、返信用封筒（発注者が回収した調査票）を発注者から適宜回収し、集計、分析を行う

(3) 回答データ入力

①データ入力する調査票の予定件数は約 2,500 件（目標回収率 50%）とする。

記入内容の点検、データ入力・点検を行いデータベース化すること。自由回答については、記述内容をデータベースに入れ込み、カテゴリーごとに分類する。

(4) 調査結果の集計・分析

①集計は、全設問について単純集計を行うとともに、発注者の指示にもとづき、年齢別、同居人数別、居住地域別等によるクロス集計を行い、傾向を分析する。

②各設問について、単純集計・クロス集計結果を表やグラフで表現し、必要に応じて過去に実施した調査結果との比較も行いながら、結果から見いだせる特徴やその要因について分析を行う。

(5) 報告書作成

①上記の結果を報告書にとりまとめるとともに、結果の概要をまとめた概要版を作成する。

(6) 打ち合わせ協議

①業務の遂行に必要な打合せ協議を適宜実施する。

6. 成果品

(1) 集計結果速報版

集計結果がまとまった時点で、集計表を速報版として提出する。速報版は集計結果が分かるものであればよく、体裁を整える必要はない。

(2) 報告書

調査結果の集計・分析結果をまとめたものを 100 部提出する。A4 版 100 ページ程度までとし、カラー版とする。製本は簡易製本とする。

(3) 報告書概要版

調査結果の概要をまとめた概要版を 1 部作成する。概要版の内容については、事前に発注者と協議を行う。

(4) 集計表

集計表については、報告書とは別に、A4 片面の原稿を 1 部作成する。

(5) 電子媒体 (CD-R)

アンケートを集計した元データ、単純集計及び属性別の集計結果のデータを表計算ソフト (Excel) のデータ形式で記録したもの。さらに、報告書の原稿は、Word や Excel 等に記録したもの。具体的なデータの形式については、Word と Excel は 2016 以降のバージョンで読み書きができるものを基本とする。

なお、報告書、報告書概要版、集計表については、インターネットのホームページ掲載にも対応できるようホームページ掲載用の PDF 形式のデータも作成のうえ提出すること。ホームページへの掲載作業は松江市上下水道局が行う。

電子媒体にはウイルスチェック済みの各データを格納すること。

(6) その他の提出物

回収調査票は、業務完了後発注者に返却するものとする。

(7) 著作権等について

本業務の成果品の著作権等の全ての権利は、発注者に帰属するものとする。

7. 成果品の提出数

- | | |
|-------------|------------|
| (1) 集計結果速報版 | 原稿 1 部 |
| (2) 報告書 | 100 部 |
| (3) 報告書概要版 | 1 部 |
| (4) 集計表 | 原稿 1 部 |
| (5) 電子媒体 | 1 枚 (CD-R) |

8. 留意事項

(1) 責任者の任命及び作業の進捗状況報告

受注者は、本業務に関する責任者を選任し、その進捗状況を管理するとともに、発注者の求めに応じて作業の予定及び進捗状況の報告を行うものとする

(2) 検査及び責任

受注者は、本業務の実施にあたり、必要に応じて 発注者の検査請求に応じなければならない。また、仕様書との不一致及び作業の不履行が発見された場合は、検査終了後であっても発注者と協議し、受注者は無償で是正措置を行うこと。

(3) 個人情報の保護

受注者は、本業務を処理するため個人情報の取り扱いには、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

本業務に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他人に知らせ、若しくは不当な目的に使用した場合は、松江市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年松江市条例第 4 3 号）の規定により、従業員だけでなくその法人にも刑罰が科せられる。

9. 再委託の禁止

- (1) 本業務の履行の全部もしくは大部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならないものとする。

- (2) 報告書印刷などを第三者へ委託又は請け負わせる場合は、事前に発注者の許可を得ることとし、その対象は松江市内の松江市登録事業者に限るものとする。

10. 請求及び支払い

- (1) 委託料の支払いは、本業務終了後一括で支払うものとする。
- (2) 受注者は、発注者が行う検査に合格したときは、書面をもって業務委託料の支払いを発注者に請求することができる。
- (3) 発注者は、前項の規定による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に委託料を受注者に支払うものとする。

11. その他

この仕様書に記載のない事項については、松江市上下水道局と業務受注者で協議のうえ決定するものとする。