

岡山市水道に関する意識調査業務委託仕様書（案）

本仕様書は、岡山市水道局（以下「発注者」という。）の委託する岡山市水道に関する意識調査業務（以下「委託業務」という。）について適用する。

受注者は、岡山市水道局契約規程（平成2年市水道局管理規程第13号）（以下「契約規程」という。）及び委託契約書に定めるもののほか、本仕様書に基づき、委託業務を履行しなければならない。

I 基本事項

1. 調査項目 安全性、飲用状況、節水状況、水道料金、お客さまサービス、災害対策
水道に関し、知りたいことや知る方法等、計25問程度
監督員と協議の上決定すること。
2. 委託業務名 岡山市水道に関する意識調査業務委託
3. 委託期間 契約日から令和7年10月31日まで
4. 調査対象者 (1) 調査地域 岡山市内
(2) 標本数 3,000人（18歳以上の男女）
(参考：令和2年度有効回収率54.9%)
(3) 抽出方法 住民基本台帳から無作為抽出
5. 調査時期 別途協議（5月に調査票を発送）
6. 調査方法 郵便調査方法（調査票の配布、回収）及びインターネットを活用した調査
7. 処理方法 (1) 郵便による調査票の発送及び回収
(2) インターネット回答用Webページの作成及びデータ収集
(3) データ入力及び集計・分析・報告書作成作業
8. 委託業務の範囲
(1) 調査票の準備（4月上旬）
①調査票等の作成・印刷等
発注者と協議の上、下記の調査書類を作成すること。
 - ・調査票は発注者が提示する案をもとに印刷すること。
(A4版両面 12ページ以内一色刷り。回答書を兼ねる。)
 - ・調査票には上記インターネット回答用WebページのURL及び二次元バーコードと調査対象者それぞれに発行するパスワード等を印字すること。
 - ・作成に当たっては、試し刷りを発注者に提出し、発注者の承認を得てから印刷すること。
 - ・調査票等送付用封筒を作成。（調査機関を判別可能とし、試し刷りの封筒を発注者に提出し、承

認を得てから印刷すること。)

- ・返信用封筒を作成。(試し刷りの封筒を発注者に提出し、発注者が郵便局から料金受取人払の承認を得てから、印刷すること。)
- ・調査票の返送先は「岡山市水道局総務部企画総務課(岡山市北区鹿田町二丁目1番1号)」とし、郵送料は、料金受取人払(発注者が負担)。
- ・「調査票等送付用封筒」は角形2号、「返信用封筒」は長形3号の大きさとする。
- ・宛名シールは、発注者が印刷し用意するものを使用すること。
- ・粗品(ぺんてる.eボール0.7細字黒BK127-A)は、受注者で準備し、粗品用「のし袋」又は「のし箱」に入れた上で、調査票発送時に同封すること。

②インターネット回答用Webページの作成

調査対象者がインターネット回答を行うための専用Webページを作成すること。

Webページは次の要件を満たすものとし、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ページの開設期間は、調査票発送日の翌日から回答締切後1週間の期間内(22日間を想定)とすること。
- ・Web回答フォームの作成にあたっては、紙媒体の調査票と内容に齟齬が生じないように留意し、回答しやすい形式となるよう、発注者との協議を経て作業を進めること。
- ・調査には、パソコン、スマートフォン、タブレット端末からのインターネットによる回答にも対応すること。また、端末の特性に応じ、操作しやすい画面にすること。
- ・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。
- ・アクセスのためのパスワード等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。
- ・回答の一時保存ができるようにすること。
- ・回答者に設問回答の進捗状況が分かるようにすること。
- ・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)策を講ずること。
- ・データ改ざん等の不正行為の防止策を講ずること。
- ・Webページに不具合が起きた場合は、直ちに発注者に連絡すること。また、不具合が解消された場合も、直ちに発注者に連絡すること。

(2) 調査票の発送(5月中旬)

調査票に調査対象者別のパスワード等を表示するなどし、返送された調査票やインターネット回答から、居住小学校区及び重複回答を識別できる措置を講じた後、調査票等送付用封筒(調査対象者の宛名シールを貼付したもの)により、調査票及び返信用封筒、粗品を封入し、全件を一括送付すること。

(3) 調査票の受領(5月～6月)

- ・発注者に返信された調査票は、数回に分けて受注者へ引き渡すものとする。引き渡しの都度書面により件数等を確認すること。
- ・調査票の受領に当たっては、受注者の従業員及び所有する運搬車等によることとし、運送会社等

への依頼は禁止する。また、運搬時の紛失・盗難・汚損等の防止に万全を期すこと。

- ・インターネットによる回答は、受注者が用意するWebページを用いて回答を回収すること。
- ・調査票へ「本調査についてのお問い合わせ」として発注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ついてのお問い合わせ」として受注者の連絡先等を併記し、オンライン回答時の操作案内について、受注者が調査対象者からの問い合わせに対応すること。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週間期間内（22日間を想定）。受付時間は、平日午前9時から午後5時。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）。

(4) データ入力、集計、分析等（6月～7月下旬）

①事前準備・環境整備

- ・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)等を発注者と協議のうえ作成すること。
- ・発注者の求めがあれば現地調査に応じること。
- ・入力したデータについては、一般通信網での送信を禁止。
- ・個人情報保護のため、受注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こと。
- ・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)に万全を期すこと。
- ・調査票の複写を行わないこと。
- ・調査票及び入力データは、原則社外持ち出し禁止。ただし、他支店および関連会社等に一部依頼する場合は、あらかじめ発注者の許可を得ること。

②入力・点検等

- ・データ入力にあたり、調査票に番号（連番）を記入し、各調査票の入力データの先頭に当該番号を付すこと。
- ・調査票の回答をそのまま入力（データクリーニング前）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、発注者と協議すること。
- ・回答をそのまま入力した上で、設問趣旨を異なる回答については、発注者と協議し、データクリーニングを実施すること。
- ・データ入力に際しては、入力したものを2回以上突合し、誤りのないよう十分チェックを行い、正確を期すこと。
- ・発注者からの指示があれば、随時、入力済みデータの検証に応じること。
- ・修正、再入力が必要となった場合は、受注者の負担において速やかに対応すること。

③集計

- ・作業計画に基づき、集計を実施すること。
- ・単純集計結果について7月31日(木)までに中間報告すること。

④分析

- ・次期計画策定の基礎資料とするため、集計結果に基づき市民の水道事業に対する意識及び潜在的な意向を分析すること。

- ・過去の報告書及び概要リーフレットの内容を十分確認し、この水準を満たすよう調査結果の各種分析を行うこと。その上で発注者と十分協議を行い、新しい分析について提案し、報告書（概要リーフレット）を取りまとめること。
- ・設問の内容や全回答者の回答状況を踏まえ、標本誤差に留意しつつ、属性によるクロス集計、時系列比較等を行い、特筆すべき点や何らかの傾向がみられるかどうか分析すること。また、関連性の認められるものについては、他の設問の回答との関連についても分析すること。
- ・調査票P8-9「水道局が行っている事業活動・サービス活動に対する「重要度」及び「満足度」及び「水道局がさらに取り組むべき事業活動・サービス活動」の分析にあたっては、各種属性別（年齢別、性別、家族構成別、居住区別、使用水量別、給水方式別）に分析を実施すること。

⑤報告

- ・報告書の作成にあたっては、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、発注者から変更を指示することがある。
- ・報告書には、分析結果の特徴がわかる説明文を記載すること。
- ・報告書、概要リーフレットの原稿案を作成し、発注者と協議し、承認が得られた後に印刷・製本に着手すること。
- ・令和2年度の報告書、概要リーフレットは、
岡山市水道局ホームページ（ホーム>広報・広聴>水道に関する意識調査）に掲載。
URL：https://www.water.okayama.jp/koho_kocho/427.html

⑥納品

- ・報告内容については発注者と協議し、報告形式は紙及び電子媒体とすること。
- ・ウイルスチェックを行い、パスワード等によるデータ保護対策に努めること。

⑦後処理

- ・入力後の調査票はすべて発注者に返却すること。
- ・入力データ等は業務完了後、発注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、発注者と受注者が協議して決定する。

9. 費用負担

業務に伴う消耗品費、通信運搬費、旅費その他の必要な費用は、受注者の負担とする。ただし、市民からの返信の郵送料料についてのみ、発注者が負担する。

10. 作業計画

受注者は、履行期間内に業務を完了するよう作業計画を立て、業務着手前に実施計画書及び委託作業表を提出し、発注者の承認を得ること。

作業計画作成にあたっては、調査票P8-9「水道局が行っている事業活動・サービス活動に対する「重要度」及び「満足度」及び「水道局がさらに取り組むべき事業活動・サービス活動」の分析を優先し、7月31日（木）までに速報として一定の分析結果を含まれた概要リーフレットを発注者に提示できるよう計画すること。

11. 業務管理

(1) 受注者は正確かつ迅速に業務を遂行するため、十分な経験を有する技術者を配置すること。また、履行期間内に業務を完了するよう、十分に余裕をもって人員を配置すること。特に入力、点検を迅速に行えるよう人員を確保すること。

別途契約書に定める作業責任者および主任技術者は、それぞれの役割において業務の円滑な遂行を図らなければならない。

(2) 業務の実施にあたって、受注者は発注者の監督員と連絡を密にし、その連絡事項をその都度記録し、打ち合わせの際に相互に確認しなければならない。

12. 業務の完了

成果品他、本仕様書に指定された提出書類一式を納品し、発注者の検査員による検査合格をもって、業務の完了とする。

13. 提出書類

受注者は、契約規程に定める様式のほか、次の書類等を提出すること。

- | | | |
|--|-------|-------|
| (1) 委託業務着手届 | A 4 版 | 1 部 |
| (2) 業務責任者及び主任研究員届 | A 4 版 | 1 部 |
| (3) 経歴書 | A 4 版 | 1 部 |
| (4) 情報セキュリティポリシー運用に関する管理責任者等届出 | A 4 版 | 1 部 |
| (5) 委託作業表（実施計画書含む） | A 4 版 | 1 部 |
| (6) 委託業務完了届 | A 4 版 | 1 部 |
| (7) 体制表・組織表 | A 4 版 | 1 部 |
| (8) データ廃棄届 | A 4 版 | 1 部 |
| (9) 集計表（単純集計） | A 4 版 | 1 部 |
| (10) (9)の電子データ | | |
| (11) 入力データの電子データ（データクリーニング前・後の入力データ、データクリーニング後の入力データに基づく単純集計表） | | |
| (12) 報告書（成果品） | A 4 版 | 200 部 |
| （A 4 版 約 120 ページ 1 色刷り 再生紙使用の場合は、その旨記載すること） | | |
| (13) (12) 及び概要版（A 4 版約 4 ページカラー）の電子データ | | |
| (14) グラフ類の電子データ | | |
| (15) 作業場所に関する報告書 | | |
| (16) 作業場所に関する報告書（廃止） | | |
| (17) その他、発注者の指示する書類または図書 | | |

(10)、(11)、(14) の電子データはMicrosoft Excel2016形式（CD-Rで提出）とすること。

(13) の電子データはMicrosoft Word2016形式及びPDF形式（CD-Rで提出）とすること。

14. その他

この仕様書に定めのない事項については、発注者と協議し、その指示に従うこと。

II 個人情報の保護および著作権等の帰属

1. 秘密保持、個人情報保護等

- (1) 受注者は個人情報保護法及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) 受注者は、受託業務に関して知り得た秘密を、委託期間を通じて、また、委託期間完了後も、第三者に漏洩してはならない。

作業は原則として発注者の指示により、委託先を作業場所とする。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一括送付に伴う郵便局への搬出を除く）に関しては、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) 受注者は、発注者が特に認めた場合を除き、受託業務の処理に必要なデータ及び資料を複製し、若しくは複製してはならない。
- (5) 受注者は、受託業務の処理に必要なデータ及び資料を他の目的に使用してはならない。
- (6) 受注者は、受託業務の処理にあたり常に事故または災害の防止に努め、事故、もしくは災害、またはセキュリティに関する事故が発生したときは、直ちに発注者に通報して適切な措置を講じるとともに、遅滞なく書面をもって報告しなければならない。
- (7) 受注者は、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。また、集計・分析等のため、パソコン、サーバ、外部ストレージ等にデータを保存している場合は、全て完全に消去するとともに、書面にて報告すること。
- (8) 受注者は、受託業務の処理に使用した全ての記録、資料等について、業務終了後すみやかに発注者に返還しなければならない。
- (9) 受注者は、別途契約書に定めるとおり、個人情報保護法に従い「岡山市水道局の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結すること。
- (10) 受注者は、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。

2. 著作権

- (1) 報告内容（成果品）及び概要版の著作権は、発注者に帰属するものとする。
- (2) 本契約履行過程で生じた報告内容（成果品）及び概要版に第三者の著作権（以下「既存著作権」という）が含まれている場合は、発注者が特に使用を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及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、受注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発注者は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には、当該紛争の原因が専ら発注者の責めに帰する場合を除き、受注者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、発注者は係る紛争等の事実を知ったときには、受注者に通知し、必要な範囲内で訴訟上の防衛を受注者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。

3. 法令遵守等

受注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。