

仕 様 書

1 業務名

令和6年度市民意識調査業務

2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

3 業務内容の概略

調査票などの封入、回収、集計、報告を業務とする。

調査は年4回行うものとし、調査設計は次のとおり。

| | |
|------------|---|
| 調査日程（予定） | 第1回：令和6年6月21日(金)～7月7日(日) 第2回：令和6年8月9日(金)～8月25日(日) 第3回：令和6年10月4日(金)～10月20日(日) 第4回：令和6年11月29日(金)～12月15日(日) |
| 調査対象者及び標本数 | 札幌市内の満18歳以上の男女5,000人 |
| 抽出方法 | 住民基本台帳から等間隔無作為抽出 |
| 調査方法 | 調査票を郵送し、返信用封筒で回収 (※第3回はWEB上の回答フォームを併用) |
| 設問数 | 設問300問以内 (上記には、フェイスシート項目及び表組設問を含む。 なお、表組は縦軸1項目につき1問とする) |
| 調査テーマ | 各回3～6テーマ（フェイスシート項目を除く） |
| 回答数（見込） | 各回約2500枚（過去3年度の平均回答率：48.9%） |

ア 調査日程は、原則として調査開始の3週間前までに委託者が指定する。なお、前述の調査時期と大きく異なると委託者及び受託者双方が認める場合を除き、契約金額の変更は行わない。

イ 調査票の発送及び返信用封筒の宛先は委託者とする。また、発送及び返信に係る経費は委託者が負担する。

ウ WEB上の回答フォームは受託者が作成する。調査の設問等は、別途委託者からデータを提供（調査開始日の30開庁日前までを予定）する。

エ フェイスシート項目は、調査毎に設定し、各調査で性別、年齢別、居住区別を含む最大10項目とする。フェイスシート1項目あたりの選択肢は最大15個とし、それを超える場合は2項目と扱う。

オ 回答数は増減する可能性があるが、原則として、この数量の増減が著しいと委託者及び受託者双方が認める場合を除き、契約金額の変更は行わない。

4 業務内容の詳細

(1) 調査票等の受領

受託者は、委託者の指定する日時（調査開始日の11開庁日前を予定）に、総務局広報部市民の声を聞く課（札幌市役所本庁舎1階）において下表ア、イに示す調査票等を受領すること。

ア 調査票送付用

| 種類 | 規格 | 数量 |
|---------|----------------|-----------------|
| 宛名ラベル1 | A4判・12面／枚 | 5,000人分（450枚程度） |
| 送付用封筒 | 角型2号・アドヘア加工 | 5,000枚 |
| 返信用封筒 | 長形3号・のりテープ付き | 5,000枚 |
| 市民意識調査票 | A4判冊子・12～16ページ | 5,000部 |
| 調査FAQ | A4判 | 5,000部 |
| 市政広告 | A4判又はA3判2つ折 | 5,000部（最大5種類） |

イ お礼・督促用

| 種類 | 規格 | 数量 |
|---------|---------------|-----------------|
| 宛名ラベル2 | A4判・12面／枚 | 5,000人分（450枚程度） |
| 調査協力はがき | 縦148mm×横105mm | 5,000枚 |
| 割符（白） | 縦110mm×横55mm | 1冊（100枚） |

(2) 第3回調査のWEB回答フォーム、回答用コード等の作成

ア WEB回答フォーム、回答用コード等の作成

第3回調査では委託者が提供する調査票に基づき、WEB上に当該調査の回答フォームを作成し、対象者がWEBからも回答ができる環境を整えること（サーバー等の必要なものは受託者が用意する）。設問数は最大100問程度。

回答フォームはパソコンの他、スマートフォンやタブレットからも回答可能で、回答用コード等を正確に入力することで回答に進むことができる機能及び回答途中で一時保存できる機能を整備し、マトリクス設問に対応できるものとする。

ブラウザはGoogle Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Safariなど、一般的なWEBブラウザの最新バージョンで対応できるようにすること。

回答フォームのドメインは委託者が取得する札幌市ドメインのサブドメインを

使用すること。サブドメインの使用ができない場合は、URL は他者から容易に推測できないもので、調査終了後、ドメインが悪用されない対策を講じることできるものとし、URL 及び二次元コードを8月9日（金）までに委託者に提供すること。

郵送と WEB による同一人物からの重複回答の有無を判別することができるように回答用コード等を作成し、(1)で受領する調査票に貼り付けること。

回答用コード等は、英数字等をランダムに組み合わせる等他者から推測されにくいものとし、回答用コード等は重複回答の有無を判別するためだけに用い、回答にあたっては回答者が特定されないようにすること。

イ セキュリティ・アクセシビリティ等について

回答フォームのセキュリティを確保しウイルスやマルウェア等への感染を防止すること。また、以下のガイドラインを参照し、アクセシビリティや配色等に配慮した設計とすること。

- ・総務省ホームページ「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016版）」

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html

- ・「広報に関する色のガイドライン」

<https://www.city.sapporo.jp/koho/color/>

- ・札幌市公式ホームページ「ホームページの基本方針・ガイドライン」

<https://www.city.sapporo.jp/koho/hp/guideline/index.html>

(3) 調査票等の封入及び宛名ラベルの貼付

受託者は、受領した送付用封筒と調査協力はがきの適切な位置に、宛名シールを貼付すること。

また、宛名シールを貼付し終えた送付用封筒には、市民意識調査票、返信用封筒、各種チラシを一部ずつ封入し封緘を行うこと。

なお、宛名シールなどの受領物に汚損、破損、紛失などが発生した場合は、ただちに委託者に報告を行い、委託者の指示に従うこと。

(4) 送付用封筒及び調査協力はがきの分類

宛名ラベルの印字順（行政区→性別→国籍→氏名の順）は、郵便番号順ではないため、下表に示す郵便区番号別に分類すること。

受託者は、委託者から別途示す郵便区番号別の通数と、分類した送付用封筒又は調査協力はがきの数を突合し、相違ないことを確認すること。相違があった場合は、ただちに委託者に報告を行い、委託者の指示に従うこと。

| | 郵便区番号 | 集配郵便局 | 区 |
|----|--------|----------|-----------|
| 1 | 060 | 札幌中央郵便局 | 中央区、北区、東区 |
| 2 | 064 | 山鼻郵便局 | 中央区 |
| 3 | 001 | 札幌北郵便局 | 北区 |
| 4 | 002 | 篠路郵便局 | 北区 |
| 5 | 065 | 札幌東郵便局 | 東区 |
| 6 | 007 | 丘珠郵便局 | 東区 |
| 7 | 003 | 札幌白石郵便局 | 白石区 |
| 8 | 004 | 厚別郵便局 | 厚別区 |
| 9 | 062 | 豊平郵便局 | 豊平区 |
| 10 | 005 | 札幌南郵便局 | 南区 |
| | 061-22 | | |
| 11 | 061-23 | (定山溪郵便局) | 南区 |
| 12 | 063 | 札幌西郵便局 | 西区 |
| 13 | 006 | 手稲郵便局 | 手稲区 |

(5) 送付用封筒及び調査協力はがきの梱包

ア 送付用封筒

郵便区番号別に仕分けを行った後、50通ずつ輪ゴムで束ねること。50通未満の端数は通数を記載した付箋等を貼付した上、輪ゴム等でまとめること。

また、郵便区番号別に箱詰めし、箱内の通数を記載した紙を外側に貼付すること。複数個口の場合は、箱番号及び総箱数も併せて記載すること。

イ 調査協力はがき

郵便区番号別に仕分けを行った後、紐などで十字に結束すること。

また、割符（白）に郵便区番号及び通数を記入し、添付すること。

(6) 発送（郵送）書類等の納品

受託者は、委託者の指定する日時までに、総務局広報部市民の声を聞く課（札幌市役所本庁舎1階）に納品書を添付の上納品すること。

ア 送付用封筒

調査開始日の4開庁日前までに納品

イ 調査協力はがき

調査開始日の1開庁日後までに納品

(7) 調査票の回収

委託者が受領した回答済の調査票は、返信用封筒に入った状態（未開封）で、市民の声を聞く課において受託者へ随時引き渡す。

なお、集計対象は、原則として調査終了日から3開庁日までの到着分とする。

(8) 受付

受領した返信用封筒は随時開封し、取り出した回答済の調査票に任意の識別番号（ID）を記載すること。

返信用封筒に調査票以外の封入物があった場合は、開封した返信用封筒及び同封物（回答済の調査票を含む）と合わせて保管するとともに、ただちに委託者に報告を行い指示に従うこと。

なお、返信用封筒は、各回の結果報告物納品後、委託者に返却するため、廃棄しないこと。

(9) 集計

回収した調査票の各設問に係る入力・集計などを行う。

回答用コード等により重複回答であることが判明した場合や疑義のある回答等の取扱いについては、委託者と協議のうえ決定する。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① すべての設問とフェイスシート項目^{※1}の単純集計^{※2}② すべての設問とフェイスシート項目^{※1}のクロス集計^{※2}③ フェイスシート項目^{※1}同士のクロス集計^{※2}④ 委託者が指定するクロス軸^{※3}と、その軸の元になった設問が属するテーマ内のすべての設問⑤ 委託者が指定するクロス軸^{※3}とフェイスシート項目^{※1}のクロス集計^{※2}⑥ その他欄及び欄外記載事項^{※4} |
|--|

※1 フェイスシート項目の年齢は、「18～19歳」と「20～29歳」をまとめて「29歳以下」として集計表や報告書を作成すること。

ただし、後述の「(9) 結果報告物」の入力元データは、「18～19歳」と「20～29歳」を区別して作成すること。

※2 単純集計及びクロス集計は、集計ソフトを用いて入力元データから自動集計すること。

※3 委託者が指定するクロス軸は、調査毎に設定し、各調査最大12項目とする。この軸の設定は、調査開始日までに委託者が指定し別途指示する。

※4 その他欄又は欄外に調査テーマと無関係の記載事項を発見した場合は、ただ

ちに委託者に報告を行い指示に従うこと。

(10) 納品

下表のとおり納品すること。

| 種類 | | 納品形式 | 提出期限 |
|--------------------|--------|-------------------|--------------|
| ア 集計表 | 単純集計表 | Excel 形式 | 調査終了日から10開庁日 |
| | クロス集計表 | | 調査終了日から16開庁日 |
| イ 結果報告書（各回） | 初稿 | Word 形式 | 調査終了日から19開庁日 |
| | 決定稿 | | 調査終了日から30開庁日 |
| ウ 結果報告書用グラフ・表 | | Excel 形式 | 調査終了日から30開庁日 |
| エ 入力元データ | | Excel 形式 | 調査終了日から30開庁日 |
| オ その欄他及び欄外記載事項の一覧表 | | Excel 形式 | 調査終了日から30開庁日 |
| カ 回答済の調査票・返信用封筒 | | 紙 | 各回の完了届提出まで |
| キ 結果報告書（統合） | 初稿 | Word 形式 | 令和7年3月7日(金) |
| | 決定稿 | Word 及び PDF 形式 | 令和7年3月31日(月) |

ア 集計表（単純集計表、クロス集計表）

極力、集計ソフトなどにより作成すること。テーマ毎にファイル化し、設問毎にシート分けすること。委託者が指定する書式に準じたもので作成すること。

また、受託者は見本を作成し、集計開始前までに委託者の承認を得ること。

イ 結果報告書（各回）

委託者が指定する書式に準じたもので作成すること。

また、受託者は見本を作成し、集計開始前までに委託者の承認を得ること。

なお、コメント内容、報告書の書式等の詳細は、令和5年度における市民意識調査報告書のデータを参照すること。

委託者の承認を得るまで校正を受けること。

ウ 結果報告書用グラフ・表

あてはまるもの複数に○をつける設問の場合は、棒グラフで作成し、その棒グラフに委託者が指定するクロス軸を線グラフで挿入すること。その際、選択肢は割合が高い順に並べ変えること。

あてはまるもの1つに○をつける設問の場合においては、選択肢が段階的な評価による場合は円グラフで作成することし、それ以外の選択肢の場合は、委託者からの指示に従うこと。

エ 入力元データ

当該入力データを基に、検索・ソートなどの作業を行えるよう、この作業に支障にならない形式（フラグ形式）で作成すること。

オ その欄他及び欄外記載事項の一覧表

識別番号（ID）、性別、年齢、居住区、記載内容（原文のまま）を一覧表にする。また、検索・ソートなどの作業を行えるよう、この作業に支障にならない形式（フラグ形式）で作成すること。

カ 箱詰め又は紐などで結束して納品すること。また、回答済の調査票は識別番号（ID）順に整理すること。

キ 報告書関係（統合版）（全4回終了後作成）

各回の結果報告書に必要な加工*を行ったうえで統合し、データを作成すること。巻末の参考資料（年度、局別調査項目）は、委託者から第4回目の調査終了日までにデータを提供する。

データ作成にあたっては、令和4年度における市民意識調査報告書の冊子を参考とすること。

委託者の承認を得るまで校正を受けること。

※ 表紙・裏表紙の作成、目次の作成、フッター部分（ページ番号）の変更、ヘッダー部分（タイトル）の追加、白紙ページの挿入、ヘッダーを挿入したことによる行のずれの修正等の作業を行うこと。

5 契約金額の支払等

- (1) 契約は総価で行うこととし、各回、均等払いとする。ただし、端数が生じた場合は、その初回（第1回調査後）に支払う。ただし4回目の支払いにあたっては、結果報告書（統合）の納入後に行う。また、受託者が業務終了後の一括での支払いを希望する場合は、一括での支払いとする。
- (2) 受託者は、各回業務完了後に速やかに委託者が指定する書面により業務履行報告を行い、委託者の検査を受けること。

6 権利関係

(1) 本業務における制作物の取扱い

ア 本業務の履行における作成物の所有権は、すべて札幌市のものとする。

イ 成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という）に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の

著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡時に札幌市に無償で譲渡するものとする。

(2) 知的財産権の使用について

ア 本業務を履行するに際し、第三者の著作権、特許権、その他の知的財産権を使用する場合は、受託者がその使用に関する一切の責任、費用負担を負うものとする。

イ 前項アにかかわらず、札幌市がその方法を指定した場合は、この限りではない。当該業務に関する著作権等の知的所有権は、すべて委託者に帰属するものとする。

7 その他

(1) 業務の細部や本仕様書に疑義が生じた事項については、委託者と受託者の双方協議のうえ決定するものとする。

(2) 受託者は、本業務を履行するに際し、別記「個人情報取扱安全管理基準」に適合していることを書面により申し出ること。

【別記】

個人情報取扱安全管理基準

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。

(1) 組織的安全管理措置

(2) 人的安全管理措置

(3) 物理的安全管理措置

(4) 技術的安全管理措置

※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ

(<https://www.ppc.go.jp>)に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」の「4－3－1」の「安全管理措置（法第66条）」を御確認ください。

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。

3 従業員の指定、教育及び監督

(1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。

(2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。

(3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。

(4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

(1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

【管理区域の例】

- ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・ 個人情報を保管する区域
- ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

(2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。

(3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めを整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。

(4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。

(5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

(2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

- (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
- (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザ ID、パスワード、磁気・IC カード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。

6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。

(3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

9 定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

10 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。

11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。