

仕 様 書

当該仕様書は、業務の履行にあたり、札幌市役務契約約款に定めるものの他、受託者が従わなければならない事項を定めるものである。

1 業務名

令和7年度（2025年度）札幌市マンション管理実態調査（郵送調査）

2 契約期間

契約締結日から令和8年（2026年）2月27日（金曜日）まで

3 業務の目的

本調査は、札幌市内における区分所有されているマンション（以下、「マンション」という。）の管理実態を把握するため、マンションに対してアンケート調査を実施し、マンション施策を検討するための基礎資料を作成することを目的とする。

4 業務の概要

(1) 調査対象

令和6年までに建設された札幌市内の分譲マンションの管理組合 約3,900件

(2) 調査方法

マンション管理組合に対し郵送によりアンケート調査票を送付し、返信用封筒にて回収を行う（インターネット上での回答も可能とすること）。

調査票の回収率は6割程度を見込む。見込み数量のため、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が認める場合を除き、契約金額の変更は行わないものとする。

(3) 調査スケジュール

ア 調査票発送

令和7年8月下旬から9月上旬（予定）

イ 回答期限

令和7年9月下旬※調査期間は1か月程度とする

ウ 集計データ及び分析の一次提出

令和 7 年 12 月上旬から中旬

5 業務の内容

(1) 封筒等の作成

ア 規格及び部数

種類	規格	数量
送付用封筒	・ 寸法：角形 2 号 ・ 印刷：表面のみ印字、1 色 ・ 委託者が提供する宛名シールを貼付すること ・ 封筒調達含む	4,000 枚
返信用封筒	・ 寸法：角形 6 号（もしくは長形 3 号） ・ 印刷：表面のみ印字、1 色 ・ その他：封緘用のり付き ・ 封筒調達含む	4,000 枚
催促はがき	・ 通常はがきとする ・ 印刷：裏面のみ印字、1 色 ・ 委託者が提供する宛名シールを貼付すること ・ 表面には別途指示する料金後納の表示を行うこと。 ・ はがき調達含む	3,900 枚

※送付用、返信用封筒の数量には予備及び再送付分を含む。

※送付用及び返信用、催促はがきの印刷内容については、別添見本を参照すること。ただし、未定稿であるため、確定原稿については契約締結後に委託者から受託者に交付する。

イ 封筒及び催促はがきの作成方法

送付用、返信用封筒及び催促はがきについては、実物の封筒及びはがきでの試し刷りを行い、完成見本 2 部を委託者に提出し、確認を受けた後に印刷すること。

なお、返信用封筒については、日本郵便株式会社の基準に適合している料金受取人払バーコード等の印刷もあわせて行うこと。

(2) 調査票等の作成

ア 規格及び部数

種類	規格	数量
依頼文	・ 寸法：A 4 判 ・ ページ数：1 ページ ・ 印刷：片面、1 色 ・ 紙質：上質紙又は再生上質紙	4,000 枚
調査票	・ 寸法：A 4 判 ・ 調査項目：120 問程度 ・ ページ数：24 ページ程度 ・ 印刷：両面、1 色 ・ 製本：中とじ（ホチキス留め） ・ 紙質：上質紙又は再生上質紙	4,000 部

※数量には、予備を含む。

イ 調査票等の作成方法

委託者が作成した依頼文（案）、調査票（案）をもとに、受託者が設問の語句、表現、選択肢の配列等について検討し、委託者と協議のうえ修正を行い、依頼文及び調査票を作成する。なお、依頼文（案）、調査票（案）は契約後提供することとする。

依頼文及び調査票は、試し刷りを行い、完成見本 2 部を委託者に提出し、確認を受けた後に印刷すること。

また、調査票には二次元バーコードを付し、インターネットを用いた回答が可能なウェブ回答フォームを作成すること。

ウ ウェブ回答フォームの作成

ウェブ回答フォームの作成にあたっては、下記を満たすこと。

- (ア) cookie による制限など「1 台のコンピュータから 1 回しか回答できなくなる」機能があること。
- (イ) マトリックス設問にも対応させるとともに、スマートフォンからでも操作及び回答しやすく、かつ集計に支障がないものとする。
- (ウ) 設問に応じて分岐させるなど、回答者が回答しやすいものとする。
- (エ) 回答者が回答を中断した場合に、ブラウザを閉じない限りは、回答内容が保存されるものとする。
- (オ) ウェブ回答フォームを作成するシステムは、回答者が入力する情報、アンケートなどすべての通信を SSL 暗号化で保護するとともに、ファイヤウォール

ル、IDSを導入しているなどネットワークの保護がなされたものを使用すること。また、データベースシステムには日時のバックアップを保持するなど、障がい起きた際に復旧できるようにデータ保護がなされたシステムを使用すること。

(3) 調査票等の封入、封緘及び発送

ア (1)で作成した送付用封筒に、(2)の依頼文、調査票及び(1)の返信用封筒を封入のうえ封緘し、委託者が提供する宛名シールを貼り付ける。

なお、宛名ラベルは、以下の利用者区分（郵便番号）ごとに印刷したものを提供する。

《利用者区分》

001-****	002-****	003-****	004-****	005-****
006-****	007-****	060-****	061-22**	061-23**
062-****	063-****	064-****	065-****	

イ 部数を確認し、発送日（8月下旬～9月上旬を予定）2営業日前までに札幌市役所本庁舎の指定場所に納入すること。なお、調査票の発送は委託者が行い、発送に係る費用は委託者が負担する。

納入にあたり、封緘した封筒は、上記(3)アの利用者区分（郵便番号）ごとに仕分けし梱包すること。梱包する箱は受託者が用意する。

区分ごとに50通ずつを一束（端数については、それを一束とする。）として輪ゴムで止める等した上で、ダンボール等に梱包して納品すること。

各ダンボール等には、梱包した封筒の郵便番号、通数及び1通あたりのグラム数について紙を貼る等により、開封しなくてもわかるようにすること。

(4) 調査票の回収

ア 返信用封筒の返信先は受託者宛とし、返信にかかる費用は受託者が負担すること。なお、調査票は返信用封筒（角形6号又は長形3号）の重量を含め100g以内に収まるものを予定している。

イ 受託者は返信された封筒を順次開封し、調査票に調査番号を付したうえで、入力・集計作業にとりかかること。なお、回答期限を過ぎて到着した調査票についても、可能な限り収受し、調査結果に反映させること。

ウ 回収した調査票は個人情報の取扱いに十分留意の上、調査番号順に整理・一時保管し、業務完了後、委託者に引き渡すこと。返信用封筒は、業務完了後、受託者の責において確実な方法により廃棄処分すること。

エ ウェブ回答による入力フォーム及び回答データについても、上記ウ同様に個人

情報の取扱いに十分に留意のうえ、調査完了し、委託者の指定した日まで、一時保管し、委託者の指示により適切にデータの内容を破棄すること。受託者は、委託者より破棄の指示を受けたときは、速やかに個別調査票及び集計結果データの内容を破棄し、その処理経過は書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）をもって、委託者へ報告すること。

(5) 未回答団体への催促について

- ア 未回答の管理組合に対し、最終回答期限前に1回以上、郵送で催促はがきの発送を行うこと。なお、具体的な再発送時期については、委託者と受託者にて協議の上別途定めることとする。
- イ 催促はがきには、インターネットを用いた回答用の二次元バーコードを付すこと。
- ウ 催促はがきの発送時に係る作業の業務分担、及び発送費用等の費用負担区分については、(3)と同じとする。

(6) 回答の入力及び集計

- ア 回収した調査票について、設問の回答結果をExcel形式でデータ入力し、集計等を行うこと。集計方法は以下によることとし、データクリーニングや集計ルールについて、適宜委託者と協議しながら進めること。

なお、業務完了後に本市が当該入力データを基に、検索・ソート・本市が所有するデータベースとの統合などの作業を行うので、この作業の支障にならない形式で作成すること。

(ア) 全ての設問を単純集計

(イ) 全ての設問とフェイス設問（総管理戸数、完成年次等）をクロス集計

(ウ) その他委託者が指定する設問についてクロス集計

(エ) 「その他」等の自由記載欄や欄外、返信用封筒に同封された手紙等の記載事項については、調査番号、フェイス設問（総管理戸数、完成年次等）、記載場所（問番号）、記載内容（原文のまま）を一覧表（Excel形式）にまとめること。

- イ 受託者は、調査テーマ以外の自由記載欄や欄外の記載、返信用封筒に同封された手紙等を発見した場合、ただちに委託者に報告を行い、その対応について指示を受けること。なお、当該調査票及び開封した返信用封筒（同封物含む）については、別に保管しておくこと。

- ウ データ入力の際は、バリファイ入力や抽出確認等により、入力精度に万全を期すこと。

- エ 作成した単純集計表・クロス集計表について、必ず受託者において確認作業を行うこと。

(7) グラフ等の作成

ア 集計結果をまとめて、表及び各種グラフを作成すること。

作成にあたっては、本市が実施した「令和 2 年度(2020 年度)札幌市マンション管理実態調査 報告書」を参考に、過年度調査結果との比較や、国土交通省が実施した「令和 5 年度マンション総合調査」の調査結果との比較を行うこと。

イ グラフ等の作成については、適宜委託者と協議を行うこと。

(8) 中間報告

ア 2025 年 12 月 5 日（金）までに、「回収した調査票の個別入力データ」、「単純集計表」、「クロス集計表」を、データ（Excel 形式）及び帳票 2 部で提出すること。

イ 2025 年 12 月 19 日（金）までに、「自由記載欄及び欄外等記載事項の一覧表」を、データ（Excel 形式）及び帳票 2 部で提出すること。

(9) 報告書の作成

ア 調査結果について、2 種類の報告書（本書・概要版）を作成し、データ（Word 形式）及び帳票 3 部で提出すること。

イ 報告書には、調査の目的、概要、設問毎の調査結果、集計表、グラフ、調査票の原本等を掲載するものとし、詳細は委託者と協議による。

ウ 設問毎の調査結果については、数値のほか、多様なグラフ、表、コメント等を付してわかりやすく示すこととし、グラフ、表、コメント等については、委託者の承認を得るまで修正を行うこと。

エ 報告書の作成にあたっては、本市が実施した「令和 2 年度(2020 年度)札幌市マンション管理実態調査」及び国土交通省が実施した「令和 5 年度マンション総合調査」を参考にすること。また、事前に構成及び書式等の見本を提出し、委託者の承認を得ること。

(8) その他

ア 問い合わせ窓口の設置

調査の趣旨にかかる問い合わせについては委託者が対応し、調査票の記入及び回収にかかる問い合わせについては受託者が対応することとする。

受託者は問い合わせ対応のための電話窓口を設置すること。

受託者が設置する電話窓口について、設置期間は 3 か月程度、対応時間は平日の 9 : 00 ~ 17 : 00 を想定しているが、受託者は問い合わせ者の利便性を図るため、可能な限り柔軟に対応すること。

また、委託者が用意する「よくある質問Q & A」を参考に、問い合わせに対応することとし、対応内容については下記イのとおり、委託者に報告すること。

イ 定期報告

受託者は下記について、報告様式（別添）を用いて定期的に報告すること。

報告内容	報告時期
調査票の回収状況について (回答があった団体、回収率等)	定期 (頻度は両者協議のうえ、定める)
問い合わせ窓口への問い合わせ状況 (質問対応履歴)	定期 (頻度は両者協議のうえ、定める)

5 提出成果物

(1) 調査票関係

種類	納品形式	納期	備考
回収した調査票データ	word 及び PDF 形式	2026 年 2 月 18 日 (水) まで	左記 PDF、Word 及び Excel データは、CD-ROM 又は DVD-ROM での受け渡しとする。 帳票はカラー印刷とする
回収した調査票の個別入力データ	Excel 形式		
単純集計表	Excel 形式及び帳票 1 部		
クロス集計表	Excel 形式及び帳票 1 部		
自由記載欄及び欄外等記載事項の一覧表	Excel 形式及び帳票 1 部	2026 年 2 月 18 日 (水) まで	

(2) 報告書関係

種類	納品形式	納期	備考
報告書（本編）	Word、PDF 形式 及び帳票 3 部	2026 年 2 月 18 日 （水）まで	左記 Word 及び Excel データ は、CD-ROM 又は DVD-ROM での受 け渡しとする。 帳票は A 4 両面 カラー印刷とす る
報告書（概要版）	Word、PDF 形式 及び帳票 3 部		
報告書掲載用グラフ・ 表等	Excel 形式		
その他 札幌市が指定するもの			

(3) 業務スケジュール

契約締結後速やかに業務日程表を作成し、札幌市の承諾を得ること。
また、業務責任者を選任し、札幌市の承諾を得ること。

(4) 納品場所

札幌市都市局市街地整備部住宅課

6 契約金額の支払い

契約金額は、本業務の完了後検査を行い、検査合格後に一括で支払う。

7 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制作物の所有権はすべて委託者のものとする。

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委託者へ無償で譲渡することとする。

ウ 受託者は成果物に関する著作権人格権を、委託者又は委託者が指定する第三者に対して行使しないこととする。

(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、費用負担を担うものとする。

イ 前項アに関わらず、委託者がその方法を指定した場合は、この限りではない。

ウ 本業務に関する著作物の知的財産権は、全て委託者に帰属するものとする。

8 個人情報の取り扱い

(1) 業務の実施にあたっては個人情報の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適切な管理及び安全保護を図るため必要な措置を講じるとともに、個人情報保護に関する委託者の施策に協力すること。また受託者は別紙 1「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、別紙 2「個人情報取扱安全管理基準」に適合していることを別紙 3「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」により提出するとともに、委託者から個人情報の管理状況について実地検査をも止められたときは速やかに応じること。

(2) 前項に定める個人情報には、調査票に書かれたすべての情報を含むものとする。

- (3) 前項(1)に定める立ち入り検査は受託者に予告せず行うことができることとする。

9 守秘義務

- (1) 受託者は、本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏えいすること及び資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。
- (2) 本業務の結果データ等の使用・保存・処分等に当たっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、委託者の指示に従うこと。受託者は、委託者より廃棄の指示を受けた時は、速やかに個別調査票及び集計結果データの内容を破棄し、その処理経過は書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）をもって、委託者へ報告すること。

10 成果物に係る留意事項

本業務成果物については、曖昧な表現の記述をしないように留意し、専門的又は特殊な法律・技術的用語については用語解説又は注釈を付記すること。

また、成果物の納入後、本市において実施する成果物検査の結果、本仕様書記載の内容と著しく異なる又は不足する場合は、受託者の責任において関連する項目を精査し、当該箇所の修正又は追加を行うこと。

なお、委託者は、本業務の報告書等の成果物の一部または全部をホームページに掲載することができるものとする。受託者は、この点を念頭に置いて成果物を作成すること。

11 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、双方で協議したうえで決定するものとする。
- (2) 受託者は調査全体の企画等について、委託者から助言等を求められた場合は、それに対応すること。
- (3) 委託者と受託者で協議を行う場合は、受託者が議事録を作成のうえ、委託者へ提出すること。
- (4) 業務にあたり必要な資料を委託者から貸与された場合は、成果品納入時に返却し、使用したパソコン内に保存したデータも消去すること。
- (5) 各成果物納品時には、納品書を提出すること。
- (6) 本仕様書に定める事項のほか、札幌市契約規則及び関係法令を遵守すること。

12 問い合わせ先

札幌市都市局市街地整備部住宅課 住宅企画係

住所：〒060-8611 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目 札幌市役所本庁舎 7 階北

電話：011-211-2807