

令和4年度 甲府市介護保険関係アンケート調査業務委託仕様書

1. 業務名

令和4年度 甲府市介護保険関係アンケート調査

2. 業務の目的

いずれも現行の介護保険事業計画の評価、及び令和5年度の次期介護保険事業計画の策定に向け、次の調査を実施する。

(1) 令和4年度甲府市介護サービス利用者満足度調査

要支援・要介護認定を受けている在宅サービス利用者を対象とし、介護保険制度に関する意識や日頃利用している介護保険サービスに対する満足度、今後の利用意向等を把握することにより、介護サービスの質の向上や円滑な制度運営等に資することを目的とする。

(2) 令和4年度甲府市介護サービス利用状況調査

要支援・要介護認定を受けている在宅サービス未利用者を対象とし、介護保険制度に関する意識や家庭での介護状況、今後の利用意向等を把握することにより、介護サービスの質の向上や円滑な制度運営等に資することを目的とする。

(3) 令和4年度甲府市介護予防・日常生活圏域ニーズ調査

一般高齢者、介護予防・日常生活支援総合事業対象者及び要支援者を対象に、心身の状況や置かれている環境などについて調査することにより、要介護状態になる前の高齢者のリスクや社会参加状況、並びに地域の抱える課題やニーズ等を把握し、地域診断や各種事業に活用することを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

4. 調査対象者及び調査数

(1) 令和4年度甲府市介護サービス利用者満足度調査

調査対象者	抽出方法	調査数
介護保険の在宅サービス利用者	無作為抽出	2,000人

(2) 令和4年度甲府市介護サービス利用状況調査

調査対象者	抽出方法	調査数
要支援・要介護認定者のうち介護保険サービス未利用者	無作為抽出	1,000人

(3) 令和4年度甲府市介護予防・日常生活圏域ニーズ調査

調査対象者	抽出方法	調査数
要支援認定者または総合事業対象者である高齢者	無作為抽出	600人
要介護・要支援認定者及び総合事業対象者を除く者	無作為抽出	2,400人

5 調査内容

- (1) 令和4年度甲府市介護サービス利用者満足度調査
 - ① 制度の理解と経済的負担感
 - ② 介護サービスの状況と満足度
 - ③ 今後のサービス利用意向
 - ④ 利用者の属性
 - ⑤ 要介護者の家族に関する調査
 - ⑥ 介護予防・重度化防止に関する調査
 - ⑦ その他必要な事項
 - ⑧ ①～⑦について選択設問を50問程度、自由記載を1問程度
- (2) 令和4年度甲府市介護サービス利用状況調査
 - ① 制度の理解と経済的負担感
 - ② 甲府市高齢者施策利用の状況と満足度
 - ③ 今後のサービス利用意向
 - ④ 利用者の属性
 - ⑤ 要介護者の家族に関する調査
 - ⑥ 介護予防・重度化防止に関する調査
 - ⑦ その他必要な事項
 - ⑧ ①～⑦について選択設問を40問程度、自由記載を1問程度
- (3) 令和4年度甲府市介護予防・日常生活圏域ニーズ調査
 - ① 国が示すニーズ調査の必須項目及びオプション項目
 - ② 委託者又は受託者が必要と判断した独自項目

6. 委託業務の概要

- (1) 調査の対象地域：市内全域
- (2) 調査方法：調査票の送付は郵送方式により受託者が行う。
- (3) 前回調査回答率：令和元年度甲府市介護サービス利用者満足度調査 46.9%
令和元年度甲府市介護サービス利用状況調査 45.0%
令和元年度甲府市介護予防・日常生活圏域ニーズ調査 68.9%

(4) 業務の概要

委託業務の概要は下記のとおりとする。

- ① 調査票（3種類）の企画・作成・印刷
- ② 調査票送付用封筒、返信用封筒の作成・印刷
- ③ あて名等の印字
- ④ 調査票同封文書の印刷
- ⑤ 調査票（回答票を含む）、調査票同封文書、返信用封筒の封入封緘
- ⑥ 調査票等の送付
- ⑦ 回答票のデータチェック・入力・集計・分析・評価
- ⑧ 回答票及び甲府市提供資料の返却
- ⑨ 結果報告書等の作成・印刷
- ⑩ その他、委託者と受託者の協議の上、必要と認められる業務

7. 委託業務の詳細

(1) 調査対象の抽出

調査対象者は委託者がデータを提供し、受託者が介護度・日常生活圏域など調査対象に偏りがないよう抽出を行うこととする。

(2) 調査票等の作成

調査票（回答票を含む）の内容については、委託者と受託者とが協議し、前回の調査内容等を踏まえ基本的には受託者が作成することとするが、最終的には調査内容につき委託者の承認を得たうえで決定することとする。

なお、介護予防・日常生活圏域ニーズ調査については、国が示すニーズ調査の必須項目及びオプション項目を基本としつつ、委託者の独自項目を追加した委託者案をもとに協議・作成する。

(3) 調査票等の印刷・発送・回収

① 調査票（回答票を含む）、調査票送付用封筒、調査票同封文書、返信用封筒の印刷

(ア) 委託者と受託者の協議による調査票（回答票）の決定後、調査票（回答票）及び封筒を作成・印刷する。

(イ) 調査票同封文書は、委託者が作成し、受託者が印刷を行う。

(ウ) 封筒の大きさは、調査票送付用封筒の大きさは「角 2 封筒」とし、返信用封筒の大きさも「角 2 封筒」とする。なお、調査票送付用封筒及び返信用封筒の作成・印刷代は受託者の負担とする。

② 介護サービス利用者満足度調査及び介護サービス利用状況調査については、調査票の送付に際し、介護保険制度を説明した資料を同封するが、これは委託者が提供するものとする。

③ 発senderリストの作成及び宛名シールの作成・貼付けは受託者が行う。（委託者からの元データを利用し、受託者が発senderを抽出）

④ 調査票等の発送

(ア) 調査票送付用封筒は通常の郵送方法により行い、返信用封筒は「料金受取人払」とする。

(イ) 料金受取人払の郵便局承認番号は、委託者が手続きを行い、受託者に通知する。

(ウ) 返信用封筒の宛名は、介護サービス利用者満足度調査及び介護サービス利用状況調査については「甲府市役所 福祉保健部 介護保険課 経営係」とし、介護予防・日常生活圏域ニーズ調査については「甲府市役所 福祉保健部 健康政策課」とする。

(エ) 発送は、宛名シールの貼付、折込み、封入封緘作業を含み、受託者が行う。

(オ) 調査票送付用封筒へ「調査票（回答票を含む）」、「調査票同封文書」、「返信用封筒」、「介護保険制度説明資料（介護サービス利用者満足度調査及び介護サービス利用状況調査のみ）」を封入し発送する。

⑤ 回収作業

アンケートの返信先は、介護サービス利用者満足度調査及び介護サービス利用状況調査については「甲府市役所 福祉保健部 介護保険課 経営係」とし、介護予防・日常生活圏域ニーズ調査については「甲府市役所 福祉保健部 健康政策課」とする。また、回収済みの回答票は、委託者から受託者へ転送するものとする。（郵送費用は着払いとする）

⑥ 郵送費用

調査票等の発送、回答票の回収に係わる郵便料の費用は、全て受託者が負担するものとする。(これらの費用は委託料の中に含む)

(4) 調査結果の集計・分析

① データの入力

(ア) 数値データの入力

(イ) 記述データの入力(自由記載欄をテキストデータ化し、意見の分類毎にまとめる)

(ウ) 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査の調査結果のデータ化にあたっては、地域包括ケア「見える化」システムに対応した入力レイアウトとすることを基本とする。委託者が調査結果を「見える化」システムにデータ送信あるいは入力するのに不具合、不都合が生じないよう留意すること。

② 結果の集計・分析・評価

(ア) 単純・クロス集計し、集計表・グラフの作成

(イ) 分析に関しては、市内全体と設問に応じて日常生活圏域ごととする。

(ウ) 今後、調査結果を施策に反映させるため、日常生活圏域ごとの介護サービスの利用状況や介護予防の取組等の調査結果からどういう傾向が読み取れるのかなど、考察を踏まえた分析・評価を行う。

(5) 報告書の作成と印刷

令和5年3月31日までに成果品として、各調査の調査報告書をそれぞれ100部作成し提出すること。

また、作成にあたっては委託者と協議し、必要に応じて校正を行うこと。

なお、作成、印刷及び校正にかかる費用は受託者負担とする。

(6) 調査集計データの作成

令和5年3月31日までに、成果品として、単純集計及びクロス集計を行ったデータにつき、EXCEL形式でCD/DVD-Rとして提出すること。なお、作成及びCD/DVD-Rにかかる費用は受託者負担とする。

8. 提出書類

(1) 業務実施計画書(契約締結後5日以内)

(2) 業務責任者及び連絡先の提出(契約締結後5日以内)

受託者は、本業務に関する責任者を任命し、その進捗状況を管理するとともに、委託者の要求に応じ進捗状況の報告を行うものとする。なお、事業の進捗が停滞しないよう責任者及び受託者は適切な対応を図ること。

(3) その他委託者が必要とする書類

9. 成果品(報告書)

受託者は、当該業務委託を完成させた成果として、次に掲げる成果品を令和5年3月31日までに提出すること。

(1) 令和4年度甲府市介護サービス利用者満足度調査にかかる調査報告書

・完成製本 : 100部(1部200ページ程度)

・用紙サイズ : A4版、縦

・印刷形式 : 1色刷り、両面印刷

・書式 : ゴシック体 10.5ポイント(表題・図形は適宜変更可)

・形式 : 無線綴じ

- (2) 令和4年度甲府市介護サービス利用状況調査にかかる調査報告書
 - ・完成製本 100部（1部120ページ程度）
 - ・用紙サイズ：A4版、縦
 - ・印刷形式：1色刷り、両面印刷
 - ・書式：ゴシック体 10.5ポイント（表題・図形は適宜変更可）
 - ・形式：無線綴じ
- (3) 令和4年度甲府市介護予防・日常生活圏域ニーズ調査にかかる報告書
 - ・完成製本：100部（1部100ページ程度）
 - ・用紙サイズ：A4版、縦
 - ・印刷形式：1色刷り、両面印刷
 - ・書式：ゴシック体 10.5ポイント（表題・図形は適宜変更可）
 - ・形式：無線綴じ
- (4) 上記(3)の地域包括ケア「見える化」システム対応データ
 - ・「見える化」システムへのデータ送付に関し国から提示される「データ送信用ファイル入力仕様書」に沿うものとする。
- (5) 上記(1)・(2)・(3)のPDFデータ（CD/DVD-R）上記(4)のCSVデータ（CD/DVD-R）
- (6) 上記(1)・(2)・(3)の単純集計及びクロス集計を行ったEXCELデータ一式（CD/DVD-R）

10. スケジュール

スケジュールについては委託者との協議により必要な調整を行うこと。

- (1) 質問票の発送：令和4年12月1日（回答期限：令和4年12月28日）
- (2) 質問票の回収：令和5年1月31日回収分までを成果に反映する。
- (3) 成果物の提出：令和5年3月31日

11. その他

- (1) 受託者は、業務の遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、受託者から提供された資料、或いは業務の履行に伴って作成された資料等及び成果品は、全て委託者に帰属するものとし、委託者の許可なく公表、貸与、複写及び他の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、業務の履行に伴って事故が生じた場合には、直ちに委託者及び所轄警察署その他関係機関に報告するとともに応急措置を講じなければならない。
- (3) 受託者は、この業務の履行に当たり、委託者又は第三者に損害を及ぼした場合には、委託者の責に帰すべき場合を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。
- (4) 受託者は、業務の履行にあたり、甲府市個人情報保護条例を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適切な取り扱いに努めなければならない。
- (5) 受託者は、業務の履行にあたり、労働基準法その他関係法令を遵守しなければならない。
- (6) この仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項については、委託者と受託者がその都度協議の上、決定する。