

令和元年度甲府市介護保険利用者満足度調査及び利用状況調査業務委託仕様書

1 業務名

- (1) 令和元年度甲府市介護保険利用者満足度調査
- (2) 令和元年度甲府市介護保険利用状況調査

2 業務の目的

介護保険制度における、介護サービス等の質の向上を図るため、利用者側からみた介護サービス及び甲府市高齢者施策の選択の現状や、受けているサービスの満足度等のサービス利用実態を把握することにより、円滑な制度運営に資することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和2年3月31日まで

4 調査対象者

- (1) 令和元年度甲府市介護保険利用者満足度調査
平成31年4月1日現在の介護保険の在宅サービス利用者 2,000件
- (2) 令和元年度甲府市介護保険利用状況調査
平成31年4月1日現在の認定者のうち介護保険のサービスの未利用者
1,000件

5 調査内容

- (1) 令和元年度甲府市介護保険利用者満足度調査（利用者）
 - 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

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) 令和元年度甲府市介護保険利用状況調査（未利用者）
 - 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

①～⑦について選択設問を 40 問程度、自由記載を 1 問程度

6 委託業務の概要

- (1) 調査の対象地域：市内全体
- (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：平成 28 年度甲府市介護保険利用者満足度調査 45.5%
平成 28 年度甲府市介護保険利用状況調査 51.9%

(4) 業務の概要

委託業務の概要は次のとおりとする。

- ①調査票（2 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回答票の集計・分析
- ⑧回答済み回答票及び甲府市提供データの甲府市への返却
- 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) 調査対象の抽出方法

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。

(3) 調査票等の発送・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
 - ・調査票（回答票を含む）及び封筒は、委託者と受託者の協議のもと、受託

者が作成・印刷を行う。

- ・調査票同封文書については、委託者が作成を行い、受託者が印刷を行う。
- ・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は「長 3 号」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調査票の送付に際しては、介護保険制度を説明した「こうふ医療・介護情報平成 30～32 年度版」を同封するが、これは委託者が提供するものとする。

③発送者リストの作成及び宛名シールの作成は受託者が行う。(委託者からの元データを利用し、受託者が発送者を抽出)

④調査票等の発送

- ・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。
- ・料金受取人払い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。
- ・返信用封筒の宛名は、「甲府市役所 福祉保健部 介護保険課 経営係」とする。
- ・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。
- ・調査票送付用封筒へ「調査票 (回答票を含む)」、「こうふ医療・介護情報平成 30～32 年度版」、「調査票同封文書」、「返信用封筒」を封入し発送する。

⑤回収作業

アンケートの返信先は、「甲府市役所 福祉保健部 介護保険課 経営係」とし、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

- ・数値データの入力
- ・記述データの入力 (自由記載欄をテキストデータ化し、意見の分類ごとまとめる)

②結果の集計・分析

- ・集計表・グラフの作成
- ・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。
- ・特に委託者が必要としている情報については、委託者の指示に従いクロス

分析を行うこと（10問程度）

(5) 報告書の作成と印刷

令和2年3月までに成果品として、令和元年度甲府市介護保険利用者満足度調査と令和元年度甲府市介護保険利用状況調査の調査報告書をそれぞれ100部ずつ作成し提出すること。また、作成については委託者との協議し、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については受託者負担とする。

(6) クロス分析にかかるデータの作成

令和2年3月までに成果品として、委託者の指示に従いクロス分析を行ったデータにつき、Excel形式でCD-Rとして提出すること。なお、作成、CD-Rにかかる費用について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3日以内）

(2) 業務責任者及び連絡先の提出（契約締結後3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2年3月までに提出すること。

①令和元年度甲府市介護保険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令和元年度甲府市介護保険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上記①、②の PDF データ (CD-R)

④委託者が特に必要とし指示をしたクロス分析にかかる Excel データ一式 (CD-R)

10 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、業務にあたっての資料及び成果品は、全て委託者に帰属するものとし、委託者の許可なくして公表、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ずるものとする。
- (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、委託者の責に起因する事由を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。
- (4) 業務の履行による個人情報の取扱いに当たっては、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努めなければならない。
- (5) 業務の履行に当たっては、労働基準法その他の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。