

仕様書

1 件名

令和8年生活のしづらさなどに関する調査業務委託

2 目的

本委託は、千葉市（以下「発注者」という。）が、令和8年11月1日を基準日として厚生労働省が実施する「令和8年生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）」のうち、発注者が実施する千葉市区域内における調査の実施等を、受注者へ委託するものである。

3 履行期間

契約締結日から令和8年12月28日まで

4 履行場所

調査員の派遣及び調査の実施：厚生労働省が指定する調査対象世帯住所地

千葉市内45地区 2,506世帯（調査地区詳細別紙1参照）

コールセンター運営：受注者の事業所（あらかじめ発注者の承認を得た場所）

5 業務内容

I 調査員の派遣及び調査の実施

（1）調査員の選定、ポスティング

① 管理責任者、調査員の選定及び調査員向け事務説明会の出席等

ア 受注者は、発注者との連絡調整、調査員の配置・指導、進捗管理、問い合わせの集約、個人情報管理その他本業務を統括する管理責任者を1名以上選定すること。

イ 受注者は、調査区域全戸へのポスティングを発注者が指定する期限までに行うために必要な調査員を選定すること。（想定：30名程度）

ウ 受注者は、発注者が指定した期日までに「調査員氏名一覧表」別紙2を発注者に提出すること。

エ 受注者は、発注者から受領した「調査員証」別紙3を調査員に交付すること。

オ 受注者及び調査員は、発注者が実施する調査員事務説明会に出席すること。事務説明会の開催場所及び開催日時については、契約締結後、発注者と受注者による協議により決定することとする。

なお、発注者と受注者の協議により、調査員事務説明会を開催しないことができるものとする。

② 調査依頼書類一式の調査区域全戸へのポスティング及び地区要図の修正

受注者は、調査地区要図別紙4記載の全戸（市内の2,506世帯）に発注者から受領した角形2号封筒をポスティングし、ポスティングした世帯（住居）に○を記入すること（人が明らかに居住していないことが確実な店舗や工場等及び集合住宅等の空室は×を記入）。調査地区要図別紙4について、新たに住宅が建築されているなど、現況と異なる点があった場合、現況に合わせて、地区要図を修正し、ポスティングを行うこと。

なお、集合住宅等で部屋番号が多数あり、調査地区要図別紙4に世帯（住居）ごとの「○」を書き込めない場合には、受注者は、調査地区要図別紙別紙4-2を必要数印刷のうえ使用し、ポスティングした世帯（住居）を記入すること。

また、ポスティング実施期間については、発注者と受注者で十分に協議すること。

（2）調査員の派遣等

- ① 受注者は、調査員による説明を希望する者に対して、調査員を派遣（市内の約60世帯程度を想定）し、必要な対応を行うこと。60世帯以上調査員の派遣を希望する者がいた場合、発注者が指定する60世帯までを対象に調査員を派遣するものとする。

【訪問対応の詳細】

受注者は、訪問による説明を希望する方がいる場合、発注者から共有される電話番号（FAX）等の情報により訪問希望者に連絡し、訪問日時を調整のうえ訪問すること。なお、手話による説明を希望する方がいる場合、発注者が手話通訳者を派遣することから、受注者は、訪問希望者に連絡し、連絡日から起算して1週間以上の期日を設けた訪問日時を決定し、発注者あてに訪問日時及び住所を連携のうえ、発注者が派遣する手話通訳者と一緒に訪問すること。

（3）業務実績報告書等の提出・返却

- ① 受注者はポスティング・訪問数報告書別紙5に調査地区要図別紙4を添付し、発注者が指定する期日までに提出すること。
- ② 受注者は、委託業務完了後、速やかに実績報告書として、次に記載する事項を記載及び添付した実績報告書を発注者に提出すること。なお、発注者は必要に応じ、実績報告書の根拠資料について提出を求めることができる。

【実績報告書の記載事項】

（イ）経費内訳（支出経費明細書）

（ロ）調査員数

（ハ）調査員活動日数（延人日）

- ③ 受注者は、事業実績報告書と合わせて次のものを発注者に返却すること。

（イ）剰余した提供物

Ⅱ. コールセンター業務

(1) 調査対象地区にお住いの世帯からの電話・メール問い合わせ

- ① 受注者は、「千葉市生活のしづらさなどに関する調査コールセンター」を設置し、調査対象地区からの電話・メール問い合わせに対応する。なお、設置する期間については、10月中旬～11月中旬とする。
- ② 職員においては、電話対応業務の経験があること、Microsoft Excel、Microsoft Word の基本的な操作が支障なく行えることを従事の要件とする。(想定人工：1名)
- ③ ①で定めた派遣期間のうち、原則週5日(土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法(昭和23年法律第178号)」に規定する休日を除く毎日)とし、設置時間は9時から17時までとする。なお、メールについては、土日祝日に関わらず24時間受信可能とすること。
- ④ 設置場所については、日本国内であること。
- ⑤ 対応言語は、日本語とする。
- ⑥ 回線数は、人員数に対して必要な数を用意すること。
- ⑦ 問い合わせ対応事項として主に想定されるものは、以下のとおりである。
 - ア 調査内容・目的
 - イ 調査書記入方法
 - ウ 調査対象者選定基準
 - エ 回答義務の有無
 - オ その他、調査に関する事項なお、対応しない具体的な事項及びその取扱いについては、随時協議し、決定すること。
- ⑧ 問い合わせについては、原則、コールセンター(事務局)において対応を終結させること。不明点については発注者に確認した後、回答すること。
- ⑨ 受注者は、コールセンターで使用する電話番号、FAX番号及びメールアドレスについて、契約締結後早急に発注者に連絡すること。

6 総則

- (1) この仕様書に規定する事項は、受注者がその責任において履行するものとする。
- (2) 本業務について、契約書に定められた事項のほか、この仕様書の定めるところによる。
- (3) 受注者は、契約書及び仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合、発注者と協議するものとする。

7 再委託等の禁止条項

- (1) 令和8年生活のしづらさなどに関する調査業務委託契約書に規定する「主たる部分」とは次の各号に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

- ① 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
 - ② 調査地区全戸へのポスティング及び調査員派遣・派遣調整業務
 - ③ コールセンター業務
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。
- (4) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託の相手方は、千葉市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置の期間中の者、又は千葉市暴力団排除条例に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

8 遵守事項

- (1) 個人情報の保護を徹底するため、業務の進捗状況について、発注者の指示に従い、説明資料の提供等、所要の措置を講じること。
- (2) 個人情報保護法（平成15年法律第57号）及び千葉市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第30号）を遵守すること。同法又は同条例の規定に反した場合は、是正勧告及び事実を公表する場合がある。

9 業務スケジュール

別紙6のとおり。

10 受注者への提供物

- (1) 調査員証（調査員氏名入り）別紙3 全調査員分
- (2) 千葉市封筒（角形2号） 2,530通（調査依頼書類一式を封入済のもの）
- (3) 調査地区要図別紙4 全調査地区分

※提供物が不足する場合、速やかに発注者に報告すること

※業務終了後、提供物に剰余が生じた場合、発注者に返却すること

11 その他

- (1) 調査員の調査員災害補償保険（損害保険ジャパン株式会社・株式会社エヌシーアイ）については、発注者が加入期間を1か月として加入する。※補償内容については、別紙7のとおり
- (2) 発注者が提供した調査員証は、委託期間終了後、受注者が責任を持って廃棄すること。

- (3) 成果物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を成果物の引渡し時に本市に無償で譲渡すること。
- (4) 作業時に疑義が発生した場合、本市担当者に至急連絡し、指示をあおぐこと。
- (5) 契約締結後、速やかに本市担当者と協議のうえ、当業務に着手すること。
- (6) 日程等については、本市の指示により変更することがある。
- (7) 千葉県暴力団排除条例を遵守すること。（暴力団等の排除に関する特記仕様書添付）

1 2 担当

〒260-8722 千葉市中央区千葉港1-1

千葉市保健福祉局高齢障害部障害者自立支援課 管理班

電話 043-245-5175 FAX 043-245-5549

E-mail shogaijiritsu.HWS@city.chiba.lg.jp