

令和7年度三原市市民満足度調査業務仕様書

1 業務の名称

令和7年度三原市市民満足度調査業務

2 業務の目的

本業務は、三原市長期総合計画（令和7年3月策定）に掲げる施策の満足度や市民ニーズ等を調査し、計画の効果的な推進と今後の施策の展開を検討するために実施するものである。

3 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

4 調査の概要

(1) 調査対象者

三原市内に在住する16歳以上の4,000人（地域別・年代別等に4,000部抽出、回答率40%程度を想定）

(2) 調査方法

次の方法を予定している。

依頼方法	回答方法
A (調査票郵送)	調査票（A4版。返信用封筒同封）の郵送回答又はインターネットでの回答
B (はがき郵送)	インターネットのみで回答

依頼方法A（調査票郵送）、依頼方法B（はがき郵送）はそれぞれ2,000部ずつ配布することを想定しているが、配布部数については受注者の提案を踏まえ、協議のうえ決定する。なお、発注者は、回答期限到来前に、調査対象者全員に「御礼状兼督促状」（はがきサイズ）の発送を行う予定。

5 業務の内容

業務の目的に沿って、次のとおり調査を実施すること。

(1) 調査票の作成

- ・調査票は、発注者と協議のうえ、受注者が提案し、作成すること。
- ・質問数は、30問程度（A4判20ページ（表紙を含む）程度）を想定している。
- ・質問は、令和5年度に実施した市民満足度調査（以下「前回調査」という。）を基本とし、現状の施策の満足度や重要度、施策ごとに今後力を入れてほしい取組などを調査し、市政の現状・課題や市民ニーズなどを把握するために有効な内容とすること。
- ・加えて、人口減少対策に取り組むために必要な質問（例：少子化や就労、今後の居住意向などに関する質問）を盛り込むこと。

(2) 調査票の印刷・発送

- ・調査票及び封筒（送付用（角2サイズ）・返信用（長3サイズ））の作成・印刷及びインターネット回答用フォームの構築は、受注者において行うこと。インターネット回答用フォームについては、スマートフォンによる閲覧・回答を前提に構築すること。なお、発注者から角2サイズの送付用封筒を必要数提供することも可能であり、必要な場合はその旨を発注者に申し出ること。
- ・調査への回答に伴う調査票の返信の料金受取人払郵便に係る申請及び支払いの事務は発注者が行う。
- ・発注者は、調査対象者の宛名ラベル（タックシール）を作成し、受注者へ提供する。
- ・発送用封筒を受注者が作成した場合又は発注者が提供した場合のどちらにおいても、調査票を発送するまでの作業（宛名ラベルの貼付、調査票・返信用封筒の封入、必要事項の記入、発送等）は受注者において行うこと。なお、封筒（送付用・返信用ともに）には、市民満足度調査が封入されていることを明記すること。
- ・調査票の発送に係る郵便料については、受注者が負担すること。
- ・調査票の返信時、発注者に届いた返信用封筒を未開封のまま受注者へ引き渡すことを基本とする。

(3) 調査票の集計・分析、報告書の作成

- ・調査票の回収後、集計結果の速報版を発注者が指定する期日までに報告すること。
- ・分析は、発注者の指示のもと、地域別や年代別などのクロス集計を実施し、集計結果をとりまとめた報告書及び集計結果に対する考察等の分析結果をとりまとめた報告書を作成すること。また、過去に実施した満足度調査の結果との比較や分析も行うこと。
- ・「(1) 調査の実施」の依頼方法のA（調査票郵送）とB（はがき郵送）について、回収率や回答結果の差について分析すること。

6 打ち合わせ協議等

- (1) 本業務の履行に係る打ち合わせ協議は、業務の実施段階に応じて適宜行うものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項が生じたとき、又は本仕様書の解釈に疑義が生じたとき、業務の内容の一部を変更する必要があるとき、その他必要があるときは、速やかに双方協議のうえ、定めることとする。
- (3) 打ち合わせ協議の結果は、受注者が記録・整理のうえ、当該打合せ協議後、速やかに発注者に提出するものとする。

7 成果品

成果品の管理及び権利の帰属は、全て発注者とする。受注者は、次のとおり成果品を納品するものとする。

- (1) 集計結果の報告書 1部
- (2) 分析結果の報告書 1部
- (3) 集計したデータベース 電子データ(Microsoft Excel)

電子データは、納品後に発注者が tableau public 等を用いての加工が可能（1つのセルに複数のデータを入力しない等）になるよう、発注者の指示に従い作成するもの

とする。

- (4) 成果品の電子データ (Microsoft Word 又は Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint
などで保存した CD-R 等) 1 枚