

特例貸付借受人への生活状況等に関するアンケート調査委託業務 仕様書

本仕様書は、埼玉県社会福祉協議会が実施する新型コロナウイルス感染症の影響による緊急小口資金等の特例貸付における、借受人への生活状況等に関するアンケート調査業務委託についての基本的な仕様を定めるものである。以下、委託者である埼玉県社会福祉協議会を甲とし、受託者である委託事業者を乙とする。

(業務概要)

1 業務概要は次の通りとする。

- (1)業務名称 特例貸付借受人(以下、「借受人」)への生活状況等に関するアンケート調査業務
- (2)業務概要 ①アンケート作成 ②アンケート発送 ③回答受付処理 ④借受人からの問合せ対応 ⑤回答集計作業 ⑥集計結果の県社協への納品 ⑦その他アンケート調査に係る業務
- (3)委託期間 令和8年8月10日～令和8年12月31日
- (4)調査対象 約 16, 000 世帯(26, 000 債権)
- (5)業務時間 平日9時～17時

(委託業務内容)

2 委託業務内容は次の通りとする。

(1)アンケート作成・印刷

- ア 乙は、紙の回答用紙と Web 回答フォームをそれぞれ作成する。
- イ 質問項目は別紙1の通りとする。
- ウ 案内文及びアンケート用紙のデザインについては、甲の求めに応じて委託金額の範囲内で調整を行うことがある。
- エ Web 回答フォームは全5か国語で作成し、二次元コードでの読み取り、PC 及びスマートフォンで回答できるものとする。(日本語、英語、ネパール語、ポルトガル語、タガログ語)
- オ 乙は作成した紙及び Web フォームは甲による最低一回の校正を行ったうえで必要に応じて修正する。

(2)アンケート発送

- ア 乙は、別紙2に記載されている発送物を印刷・封入し、発送する。(発送見込件数:16, 000 世帯)
- イ 発送先のリストデータは甲にて作成し、乙へ提供する。
- ウ 発送スケジュールについては別途甲と調整する。
- エ 回答期限日の3週間前を目途に、全調査対象世帯あてにアンケート回答に対するお礼及び回答を促す内容の通知を1回発送するものとする。

(3) 回答受付処理

- ア 返信用封筒の宛て先は甲とし、甲により中身を確認する。この時、回答用紙以外の物が混在していた場合は、甲にて処理又は乙への対応指示を行う。
- イ 乙は甲より提出された回答用紙を受け取るものとする。なお、受取りに係る費用は乙が負担するものとし、直接受取りの場合は乙が甲の事務所へ受取りに来るものとする。
- ウ 乙は、紙の回答用紙を確認し、代理入力等により処理を行うものとする。
- エ 日本語以外の回答は乙にて翻訳すること。
- オ 乙は、Web フォームについて、不具合等が発生した場合、業務時間内において都度対応する。

(4) 借受人からの問い合わせ対応

- ア 乙は、借受人からのアンケートに関する回答方法、質問項目の確認等の問合せ対応のための電話窓口を設置する。
 - ・対応期間：アンケート発送日から回答受付締切日まで
 - ・対応時間：平日9時から17時まで
 - ・設置回線数：2回線
 - ・基本対応：受電のみ。ただし折り返し対応が必要な場合のみ架電を行うものとする。
- イ 電話窓口での対応は原則日本語のみとする。
- ウ 特例貸付の制度、償還状況、免除・猶予等に関する問い合わせは、専用のコールセンター(050-2018-1839)を案内するものとする。
- エ その他、クレーム対応等については、都度、甲と相談のうえ対応する。

(5) 回答集計作業

乙は、借受人からの紙及びWebでの回答内容を集計し、取りまとめる。集計後の紙の回答用紙は乙にて保管ののち、最終的なデータ納品と併せて甲へ納品する。

(6) 集計結果の県社協への納品

- ア 乙は、すべての回答内容を集計し、とりまとめたものをエクセルデータにて甲に納品する。(納品方法は別紙2参照)
- イ 乙は、必要に応じてグラフ等その他データの作成や納品を行う。
- ウ 納品物は甲にて確認し、乙は必要に応じて修正・再納品を行う。

(7) その他アンケート調査に係る業務

その他本アンケート調査に係る業務については、別途甲と協議のうえ行っていくものとする。

(8) その他

- ア 乙は、業務の実施においては事前に甲と協議のうえ行う。

- イ 乙は、業務執行中にトラブルが生じた場合、その原因究明と再発防止策を提示すること。
- ウ 業務の実施場所については乙の所有する事務所等を使用する他、必要に応じて甲より提供することも可能とする。
- エ 各業務の再委託については、あらかじめ甲の承認を得るものとする。

(業務の実施)

- 3 業務実施におけるスケジュールは次の通りを想定し、詳細は別途甲と乙にて協議のうえ決定する。
 - 8月10日～9月下旬 回答フォーム、回答用紙等作成・印刷、発送
 - 9月下旬～10月中旬 回答受付、お礼状兼回答依頼発送
 - 11月～12月 県社協へ集計結果を納品

(守秘義務及び個人情報の取扱い)

- 4 守秘義務及び個人情報の取扱いは次の通りとする。
 - (1) 乙は、本件業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏洩及び開示、並びに目的外に利用してはならない。また、事業の実施に必要な場合を除き、業務実施場所以外に持ち出してはならない。
 - (2) 乙は、本件業務で取り扱う個人情報等を記録した書面及び電子的記録媒体について、漏洩、紛失、き損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
 - (3) 乙が保有又は独自に開発するシステムを併用した場合、業務終了後は、同システム内に取り込んだ個人情報は全て完全に消去するものとする。
 - (4) 個人情報の取り扱いに関しては、甲が別に定める「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとする。

(業務責任者の選定)

- 5 乙は、上記の業務を行うため、業務責任者を定め甲に通知しなければならない。変更が生じた場合も同様とする。

(受託者事業者を求める要件)

- 6 受託事業者を求める要件は次の通りとする。
 - (1) ISMS の認証、またはプライバシーマークの認証を取得していること。
 - (2) アンケート調査等の類似業務委託の実績があること。
 - (3) 別紙「入札説明書」の「4 競争入札に参加することができない者等」に該当しないかつ「5 競争入札参加資格」を満たすこと。