「総合的な相談支援体制の充実事業」アンケート調査に係る
集計・分析業務委託仕様書

1　業務名称
「総合的な相談支援体制の充実事業」アンケート調査に係る集計・分析業務委託

2　事業の目的・概要
本市においては、令和元年度より各区の実情に応じた「総合的な相談支援体制の充実事業」を実施しており、事業の効果的・効率的な実施手法の検討等を目的に、毎年オンラインによるアンケート調査を実施し、各区における相談支援機関や地域の連携の課題を明らかにしてきた。今年度においても、アンケート結果の分析により、事業効果の経年比較、各相談支援機関職員の意識の変化などの効果検証を実施する。
（参考）大阪市ホームページ：総合的な相談支援体制の充実に向けた取組み
（https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000635097.html）

3　履行期間
契約日～令和９年３月 31 日

4　業務内容
別紙１を参照

5　実施計画書作成・提出
（１）契約締結後１週間以内に本事業にかかる「実施計画書」を作成し、発注者へ提出し承認を得ること。実施計画書には、必ず担当責任者名を記載すること。
（２）提出された業務実施計画について、大阪市役所内において打ち合わせを行う。

6　成果物の納品
（１）回答データの提供後、１月６日までに納品するもの

| 名称 | データ形式 | 提出方法 |
|---|---|---|
| 発注者指定の設問の単純集計表、グラフ、簡潔な解説 | Excel、PowerPoint | メールにて提出すること |

（２）回答データの提供後、１月 29 日までに納品するもの

| 名称 | データ形式 | 提出方法 |
|---|---|---|
| 単純集計表 | Excel | メールにて提出すること |
| クロス集計表 | Excel | メールにて提出すること |
| 自由記述のまとめ | Excel | メールにて提出すること |

（３）履行期間内に納品するもの

| 名称 | データ形式 | 提出方法 |
|---|---|---|
| 調査報告書（別紙１の３（１）に記載） | 調査報告書は Word、グラフ等は Excel | CD-ROM（２枚）、紙印字（各５部）を提出すること |
| 利用データ消去・媒体破壊証明書 | 別紙３（Word） | |

※すべてのデータ類は、納入前に最新のウイルスチェックを行ったうえで納品すること。

7　業務スケジュール（参考）

| | | 12 月 | | 1 月 | | 2 月 | | 3 月 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | アンケート回答データ引き渡し | | ■ | | | | | | |
| 2 | 発注者指定の設問の集計結果の納品 | | | ■ | | | | | |
| 3 | 全回答データの集計結果の納品 | | | | ■ | | | | |
| 4 | 調査報告書（案）提出・校正１回目 | | | | | ■ | ■ | | |
| 5 | 調査報告書（案）提出・校正２回目 | | | | | | ■ | ■ | |
| 6 | 調査報告書の納品及び業務の完了 | | | | | | | | ■ |

8　再委託等の禁止

（1）「「総合的な相談支援体制の充実事業」アンケート調査に係る集計・分析業務」契約書第 16 条第 1 項に規定する「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。

ア　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

イ　調査結果のデータ集計及び集計結果の分析・考察並びに各調査報告書の版下作成

（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。

なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

（4）受注者は、第３項の規定により再委託した業務の一部を再委託先事業者又は再委託先事業者からさらに委託を受ける者等（以下「再委託先等」という）から発注者及び再委託先等以外の第三者に委託（以下「再々委託等」という）するにあたっては、業務の履行体制について書面により発注者の確認を受けなければならない。

（5）地方自治法施行令第 167 条の２第１項第２号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の３分の１以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

（6）受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等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、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱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。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第３項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を「「総合的な相談支援体制の充実事業」アンケート調査に係る集計・分析業務委託仕様書」契約書第 16 条第２項及び第 16 条の２第２項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

9　その他

（1）業務の進行にあたっては、担当責任者を定め、随時発注者より委託内容の指示及び説明を受け、発注者と十分協議して実施するとともに、概ね週に１回程度は進捗状況を報

告すること。
（２）本業務に係る協議、打ち合わせ等の必要経費、その他業務に要する経費は全て受注者の負担とする。
（３）業務終了後、委託業務について、発注者から提供した全てのものを速やかに返還し、使用したデータを確実に消去し、発注者へ文書で報告すること。
（４）見積にあたっては、本仕様書を十分検討し、疑義のある場合はよく質し、その内容を熟知の上見積を提出すること。契約後における仕様書の疑義は、本市の解釈によるものとする。
（５）納入時期については、事前に事業担当と連絡調整を行い、土・日・祝日を除いた平日の午前９時から午後５時までの間に完了すること。納品の際は 、納品物品の名称及び数量等が確認できる「納品書」を提出すること。
（６）成果物に係る使用権及び著作権（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）は、本市に帰属するものとする 。
（７）大阪市暴力団排除条例を遵守すること。(別紙特記仕様書添付)
（８）職員等の公正な執務の執行の確保に関する条例を遵守すること。(別紙特記仕様書添付)
（９）受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版)」に定められた以下の利用規定を遵守すること。(別紙特記仕様書添付)

10　本市担当

大阪市福祉局生活福祉部地域福祉課
〒530－8201　大阪市北区中之島１丁目３番 20 号
TEL：06－6208－7973　FAX：06－6202－0990
E-mail：fa0019@city.osaka.lg.jp

（別紙１）

# 集計・分析業務内容

## １　調査結果のデータ集計

（１）発注者が実施したオンラインによるアンケート調査の回答データ（ＣＳＶデータ）について、単純集計及びクロス集計、その他必要な集計(自由回答のまとめ等)を行う。なお、回答データの提供方法は、発注者からメールにより提供する。

（２）データ集計等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。

※調査の設問数は 15 問程度（うち自由記述 10 問程度）

※調査の対象、調査数、前年度回収数及び回収率については別紙２を参照

## ２　集計結果の分析・考察

（１）回答データの提供後、各期日までに単純集計し、すべての項目について構成比の算出及びグラフ作成を行った回答データを「調査結果データ（速報値)」として発注者へ提出すること。

（２）集計結果を踏まえ、客観的な事実及び特徴や傾向を明らかにする等の多角的な分析を経た分析基礎資料の作成を行うこと。分析を行うにあたっては、令和元年度～７年度のアンケート調査結果との比較検証、各区における相談支援機関や行政との連携の課題等の検証、各相談支援機関職員の意識変化等の検証を行う。

（３）分析結果から導き出される客観的な事実及び特徴的な傾向について、本市の現状や国の施策の動向を踏まえ、調査結果の総括として１頁程度にまとめること。

## ３　各種報告書の作成

（１）調査結果に基づき、下記の報告書を作成する。

| 成果物 | （参考）過去の報告書実績 |
|---|---|
| アンケート調査報告書（市全体版） | 90 頁程度（調査票及び集計表を除く） |
| | 50 頁程度（調査票及び集計表） |
| 庁内外別集計結果報告書（市概要版を含む） | 55 頁程度 |
| 区別集計結果報告書 | 265 頁程度（24 区計） |
| 機関別集計結果報告書 | 205 頁程度（17 機関計） |

（２）調査報告書の内容については、次のとおりとする。

ア　調査全体の内容

目次、調査目的、調査方法（調査期間、調査対象者及び調査対象者数、調査手法)、調査内容、配布・回答結果、調査結果の表示方法

イ　設問項目ごとの内容

・質問内容
・単純集計結果の集計表及びグラフ（質問内容に応じて円グラフや棒グラフ）
・時系列比較、庁内外比較、所属別比較、選択肢比較、区別比較のクロス集計結果の集計表
・発注者が指示する設問間のクロス集計結果の集計表
・発注者が指定する設問ごとの肯定的意見の割合及び否定的意見の割合
・自由回答の集計結果及び回答者属性別、発注者が指示する設問間クロス集計結果の記述

※クロス集計の際に使用したフォーマット等、発注者が独自にクロス集計を容易

に行うことのできるデータとすること

※すべての調査集計表・分析結果（グラフ、図表を含む）

・設問ごとに簡潔な解説（100 字～200 字程度）を作成すること

ウ　調査結果のまとめ

（３）報告書については、納品までに校正作業を行う。なお、校正作業については、発注者が校了とするまで、複数回行う場合がある。

（４）報告書原稿作成にあたっては、分析内容、レイアウト等の作成案について、疑問が生じた場合は適宜発注者に確認を行うこと。また、内容について誤りが生じることのないよう、受注者の責任において十分なチェック体制のもとで作成し、発注者へ提出すること。

（５）報告書については、前回調査報告書と同等以上の内容とすること。

※令和元年～７年度のアンケート調査結果については、契約時に引き渡しを行う。

（別紙２）

| 調査対象機関（予定） | | 調査数（予定） | （参考）R7 回収数 | （参考）R7 回収率 |
|---|---|---|---|---|
| 相談支援機関 | 地域包括支援センター | 66 | 66 | 100.00% |
| | 総合相談窓口（ブランチ） | 65 | 65 | 100.00% |
| | 認知症初期集中支援チーム | 24 | 24 | 100.00% |
| | 障がい者基幹相談支援センター | 24 | 24 | 100.00% |
| | 地域活動支援センター（生活支援型） | 9 | 9 | 100.00% |
| | 障がい者就業・生活支援センター | 7 | 7 | 100.00% |
| | 地域子育て支援拠点（センター型） | 33 | 33 | 100.00% |
| | 生活困窮者自立相談支援機関 | 24 | 24 | 100.00% |
| | 見守り相談室（ＣＳＷ） | 24 | 24 | 100.00% |
| | 在宅医療・介護連携相談支援室 | 24 | 24 | 100.00% |
| 区保健福祉センター | 高齢者福祉業務担当（包括的支援事業） | 24 | 24 | 100.00% |
| | 障がい福祉サービス担当 | 24 | 24 | 100.00% |
| | こども相談担当（DV・児童虐待担当含む） | 24 | 23 | 95.83% |
| | こどもサポートネット担当 | 24 | 22 | 91.67% |
| | 生活保護業務担当（査察指導員・ケースワーカー） | 24 | 24 | 100.00% |
| | 精神保健福祉相談担当 | 24 | 23 | 95.83% |
| | 地域保健活動担当 | 24 | 23 | 95.83% |
| 計 | | 468 | 463 | 98.9% |

※ 調査対象先は変更になる可能性があります。

（別紙３）

令和　年　　月　日

福祉局長　様

（委託業者名）

# 利用データ消去・媒体破壊証明書

令和　　年　　月　　日に預かった「総合的な相談支援体制の充実事業」アンケート回答データについて、次のとおりデータ消去・媒体破壊したことを証明します。

記

| | |
|---|---|
| 委託業者名 | |
| 担当者名 | Tel |
| 利用した業務の名称 | 「総合的な相談支援体制の充実事業」アンケート調査に係る集計・分析業務委託 |
| 利用期間 | 令和　　年　　月　　日～令和　　年　　月　　日 |
| データ消去<br>・媒体破壊日 | 令和　　年　　月　　日（　　） |
| データ<br>・媒体の処理方法 | |
| 媒体等の種別 | 媒体（　　）／その他（　　） |
| その他特記事項 | |

# 暴力団等の排除に関する特記仕様書

1　暴力団等の排除について

(1)　受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。

(2)　受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。

(3)　受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。

(4)　受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。

(5)　受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。

(6)　発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

2　誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

## 特　記　仕　様　書

（条例の遵守）【5 条関係】

第 1 条　受注者および受注者の役職員は、本業務の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成　18 年大阪市条例第 16 号）（以下「条例」という。）第 5 条に規定する責務を果たさなければならない。

（公益通報等の報告）【6 条 2 項・12 条 2 項関係】

第 2 条　受注者は、当該業務について、条例第 2 条第 1 項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者（福祉局総務部総務課）へ報告しなければならない。

2　受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第 12 条第 1 項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者（福祉局総務部総務課）へ報告しなければならない。

（調査の協力）【7 条 2 項関係】

第３条　受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

（公益通報に係る情報の取扱い）【17 条 4 項関係】

第４条　受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（発注者の解除権）【21 条関係】

第５条　発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

## そ　の　他　特　記　仕　様　書

発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者の福祉局総務部総務課（連絡先：０６－６２０８－７９１１）に報告しなければならない。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

## 生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。
  ※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
  https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。