

## aa 桑名市カスタマーハラスメント防止条例効果検証アンケート調査業務 仕 様 書

### 1 業務名

桑名市カスタマーハラスメント防止条例効果検証アンケート調査業務

### 2 業務の目的

本業務は、市内事業者・従業員等に対しカスタマーハラスメントに関するアンケート調査を実施し、その結果を、令和6年度に実施したアンケート調査の結果と比較・分析することにより、桑名市カスタマーハラスメント防止条例の効果を検証することを目的とする。

### 3 業務履行期間

契約締結の日から令和9年2月28日まで

### 4 調査の概要

- ・調査対象者数 市内事業者・従業員合わせて 1,600 件程度
- ・調査方法 WEB 回答フォームによる調査
- ・事業者用と従業員用の 2 種類の調査を実施
- ・質問数 事業者向け、従業員向け各 15～20 問程度

#### 【スケジュール(予定)】

調査票の作成	6 月下旬～8月中旬
回答フォーム作成	8 月下旬～9月中旬
印刷～発送	9 月下旬
アンケートの実施	10 月(約1か月間)
集計・分析	11 月上旬～12 月中旬
報告書の納品	12 月下旬

### 5 業務の内容

- ・基本方針・方向性の確認

アンケート調査の実施にあたり、本業務に対する基本方針、方向性やスケジュール等を確認するため、打ち合わせを実施する。

- ・本市が提示する設問に対する助言

市が設問を作成する際、回答しやすい内容や表現になっているか、必要な分析を行える内容になっているか等確認し、助言を行う。

- ・アンケートフォームの作成

市が作成した設問に基づき、WEB 回答フォームを構築する

- ・分析

条例の施行による効果が明確になるよう、市が令和6年度に実施したアンケート調査結果との比較を交えて分析を行う。

- ・成果物の作成

回答の集計・分析を行い、桑名市カスタマーハラスメント防止条例の効果検証に資する調査結果報告書を作成する。

## 6 成果品

- (1) アンケート調査結果単純集計表 データー式
- (2) 自由記述のまとめ
- (3) アンケート調査結果報告書 データー式

### 主な作業分担

発注者	受託者
実施方針の確定 調査票・設問原案の作成・確定 対象者の抽出 印刷・封入作業・発送 調査結果報告書原案の検討 調査結果報告書の確定	実施方針の確認 調査票・設問に対する助言 回答フォームの作成(QRコードを含む) 調査結果分析・グラフ化 自由意見のとりまとめ 調査結果報告書の作成

## 7. その他

- (1) 本業務を進めるにあたって、個人情報及びプライバシーの保護が必要であることから、受託者は、桑名市個人情報保護条例を順守し、業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。
- (2) この仕様書に定めるもののほか必要な事項が生じた場合は、その都度協議するものとする。
- (3) 令和6年度に実施したアンケート調査の結果(一部)は以下のリンクに添付した資料のとおり。  
(該当部分は p7～p54)

<https://www.city.kuwana.lg.jp/documents/11722/2kaimeshiryo.pdf>