

仕 様 書

1 件 名 平成23年度お客様サービス評価アンケート調査の委託

2 履行期間 契約の日から平成23年12月28日（水）まで

3 履行場所 事業団本部及び受託者の作業場所

4 調査目的

事業団が提供しているサービスに対し、利用者やその介護者（家族等）からの意見・要望・満足度等を調査し、サービスの質、改善点、新たなニーズを把握することにより、サービスの質の向上につなげる。

受託者は、アンケート項目の作成、回収率向への提案、アンケート調査結果を集計し、多面的な分析・評価、サービス改善への提案を報告書にまとめて提出する。

5 業務内容

(1) アンケート調査票の質問項目検討・作成

(2) 回収率向上への提案

(3) 回収済み調査票の仕分け・点検

(4) データ入力・集計

①回収データの入力、整理

②集計（単純集計・クロス集計）

③自由記述部分の電子化

(5) データ分析（自由記述部分も含む）

①法人全体、サービス種別、事業所別に分析を行う。

②アンケート結果からどのような傾向が読み取れるか、サービス改善に向けて課題を明らかにするなどの考察を踏まえた分析や提案を行う。

(6) 報告書作成

①報告書は法人全体、サービス種別、事業所別の集計・分析で構成する。

②見やすさ、わかりやすさの観点から、グラフや表を使う等表現法を工夫する。
（グラフや表は単色刷りをした場合にもわかりやすいものにする。）

③報告書の構成、内容、表現方法等については、明瞭簡潔さを旨とする。報告書に関する受託業者の担当者との打ち合わせは3回以上行うものとする。

(7) 説明会実施

内部説明会時に、分析方法及び分析結果の説明を行う。

6 調査概要

(1) 調査対象

平成23年7月に当事業団の以下のサービスを利用されたお客様等。

(2) 対象サービス 7事業（26事業所）

- a) 訪問介護事業（2事業所）
- b) 訪問看護事業（4事業所）
- c) 地域包括支援事業（5事業所）
- d) 居宅介護支援事業（3事業所）
- e) 通所介護事業（8事業所）
- f) 特別養護老人ホーム事業（2事業所）
- g) 短期入所生活介護事業（2事業所）

(3) 調査項目及び回収予定数

①共通項目（A4用紙1枚程度）

約1,500件（予定送付数2,400件）

（平成22年度実績 送付2,460件 回収1,190件 回収率48.3%）

②事業所別項目（A4用紙1枚程度）

約1,850件（予定送付数3,000件）

（平成22年度実績 送付2,996件 回収1,405件 回収率46.8%）

7 納品物

(1) 報告書

①電子データ（納期：平成23年11月11日(金)）※CD-Rで納品

②製本200部（納期：平成23年11月30日(水)）※背表紙にタイトル入
・規格：A4サイズ、単色、表紙付き（巻末に調査票を綴じ込むこと）

(2) 報告書（概要版）

①電子データ（納期：平成23年11月11日(金)）※CD-Rで納品

・10～15頁程度（共通項目、各サービス種別ごと1～2頁程度）

(4) ローデータ 一式※CD-Rで納品

8 支払方法

検査合格後、請求に基づく一括払い

9 その他

(1) 本仕様書に記載のない事項についてはその都度事業団職員と協議すること。

(2) 万が一事故が生じたときは、受託者は直ちに事業団に連絡するとともに、遅滞なくその状況を書面にて報告すること。また、その都度、事業団の指示に

従うこと。

(3) 別紙「個人情報を取り扱う請負契約の特記事項」を遵守すること。

10 本件担当

社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団 総務課経営企画担当 増田

TEL 03-6679-6719

FAX 03-5450-8294

メール a_masuda@setagayaj.or.jp