

受付 番号	種 目 番 号 -	連絡先	国際局 課名 政策総務課 担当者 <small>まつもと</small> 松本・ <small>よしだ</small> 吉田 電 話 045-671-3826
----------	--------------	-----	---

## 設 計 書

- 1 委 託 名 令和6年度横浜市外国人意識調査業務委託
- 2 履行場所 別添仕様書のとおり
- 3 履行期間  期間 契約締結日 から 令和7年3月14日 まで  
又は期限  期限
- 4 契約区分  確定契約  概算契約
- 5 その他特約事項 個人情報取扱特記事項  
電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
- 6 現場説明  不要  
 要 ( 月 日 時 分、場所 )
- 7 委託概要
- |        |     |
|--------|-----|
| 調査の準備  | 1 式 |
| 調査の実施  | 1 式 |
| 集計・分析  | 1 式 |
| 報告書の作成 | 1 式 |

8 部 分 払

す る ( 回以内)

し ない

部 分 払 い の 基 準

業 務 内 容	履 予 定 行 月	数	量	単 位	単 価	金 額

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額  
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を( )で囲む。

委 託 代 金 額	
内 訳	_____
業 務 価 格	_____
消費税及び地方消費税相当額	_____

# 内 訳 表

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
直接費						
I 直接人件費		1	式			
調査の準備		1	式			第1号内訳明細書参照
調査の実施		1	式			第2号内訳明細書参照
集計・分析		1	式			第3号内訳明細書参照
報告書の作成		1	式			第4号内訳明細書参照
直接人件費計						
II 直接経費		1	式			第5号内訳明細書参照
直接費計						
間接費						
諸経費		1	式			
間接費計						
業務価格						
消費税及び地方消費税相当額						
委託代金額						

※概算数量の場合は、数量及び金額を( )で囲む。

# 内訳明細書

## 第1号 調査の準備

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
技師 (A)			人日			
技師 (B)			人日			
技師 (C)			人日			
計						

## 第2号 調査の実施

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
技師 (A)			人日			
技師 (B)			人日			
技師 (C)			人日			
技術員			人日			
計						

## 第3号 集計・分析

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
技師 (A)			人日			
技師 (B)			人日			
技師 (C)			人日			
計						

## 第4号 報告書の作成

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
技師 (A)			人日			
技師 (B)			人日			
技師 (C)			人日			
計						

※概算数量の場合は、数量及び金額を( )で囲む。

# 内訳明細書

## 第5号 直接経費

名 称	形状寸 法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
依頼状・調査票・ハガキ翻訳		1	式			
依頼状・調査票・封筒・宛名ラベル・ハガキ印刷		1	式			
発送作業費		1	式			
郵送費（発送）		1	式			
郵送費（返送）		1	式			
郵送費（ハガキ発送）		1	式			
多言語回答翻訳		1	式			
概要版報告書翻訳		1	式			
事務用品、交通費等		1	式			
計						

※概算数量の場合は、数量及び金額を( )で囲む。

## 令和6年度横浜市外国人意識調査業務委託 仕様書

### 1 調査の目的

本市に在住する11万人を超える外国人の市政・生活に対する満足度、要望等を把握し、今後の市政運営や政策立案の基礎資料として活用する。

### 2 調査の概要

#### (1) 調査仕様

##### ア 調査の対象

横浜市内に在住する満18歳以上の外国人

##### イ 調査票言語

日本語（やさしい日本語）、英語、中国語（簡体字）、韓国語、ベトナム語、ネパール語の6言語

##### ウ 標本数

5,000標本

##### エ 抽出方法

単純無作為抽出

##### オ 調査方法

調査票を郵送し、回答の回収は郵送回答又はインターネット回答により行う。

##### カ 質問数

40～50問程度（枝間を含む・自由記述3問程度を含む）

フェイスシート14問程度（枝間を含む）

#### (2) 調査項目

##### ア 経年調査項目（前回実施時：令和元年度※ 以前から定期的に継続して設定している質問項目）

居住区、居住年数、国籍・地域、在留資格等回答者の属性に関する事、言葉に関する事、情報の入手方法に関する事、生活満足度、生活の心配ごと、子育て・教育に関する事、住まいの環境に関する事、防災に関する事、外国人支援サービスに関する事、多文化共生に関する事、要望（自由記述）など

※令和元年度横浜市外国人意識調査について

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/seisaku/kokusai/kyosei/fr-chosa01.html>

##### イ 特殊調査項目（経年項目以外にその年によって設定している質問項目）

令和6年度調査は5項目程度を予定

#### (3) 調査期間

令和6年7月（調査票等の発送は6月25日（火）頃、回答期限は7月31日（水）を予定）

### 3 履行期間

契約締結日から令和7年3月14日（金）まで

### 4 業務内容

#### (1) 調査の準備

##### ア 調査票などの作成・各言語への翻訳・印刷

下表の書類等を作成・印刷する。各書類等の文面は、受託者と委託者が協議して作成し、2（1）イの言語に翻訳の上必要部数を受託者が印刷する。（別紙2に掲げる成果物は下記表の部数の外数とする）

なお、調査票の外国語版の必要部数については、調査対象者の抽出数に応じて委託者が指示する。

書類などの種類	仕様	部数等
調査票	A4両面判中綴じ（ホチキス止め）15ページ程度 言語別に印刷する用紙の色を分けること。	日本語：5,000部 外国語：別途指示※ ※一調査対象者につき日本語と外国語（1言語）の2部の調査票を送付するため、印刷が必要な部数については、委託者より別途指示する。
協力依頼文	A4判1枚 両面	日本語：5,000部 外国語：別途指示※ ※一調査対象者につき日本語と外国語（1言語）の2部の協力依頼文を送付するため、印刷が必要な部数については、委託者より別途指示する。
調査票送付用封筒※	角型2号封筒に、調査への協力をお願い等を印刷する。	5,000部 封筒に日本語及び多言語で必要な部分を併記する。
郵送回答用封筒	料金受取人払に必要な事項を印刷	5,000部 日本語へのルビ及び英語で返信用封筒とわかるように記載する。
宛名ラベル（送付用）		委託者が支給する調査対象者リストに基づき、宛名ラベルを印刷すること。但し、委託者が支給する外字変換ファイルを用いても外字変換ができないことがあった場合は、委託者に相談し指示を仰ぐこと。
宛名ラベル（お礼状兼督促状用）		委託者が支給する調査対象者リストに基づき、宛名ラベルを印刷すること。但し、委託者が支給する外字変換ファイルを用いても外字変換ができないことがあった場合は、委託者に相談し指示を仰

		ぐこと。
お礼状兼督促状	ハガキ等	5,000 通 6 言語併記で作成する。

※封筒作成に必要なデータ（横浜市のロゴマーク、住所等の情報）は委託者が提供する。

#### イ インターネット回答用 WEB ページの作成

調査対象者がインターネット回答を行うための調査票（日本語版）の内容を基にした 6 言語の WEB ページを作成する。この WEB ページは別紙 1「インターネット回答用 WEB ページの作成に関する特記事項」の要件を満たすよう作成し、調査の開始前に委託者によるテスト回答を行うこととする。

なお、この WEB ページの作成に他の事業者等の提供するサービスを利用する場合には、委託者に対して対象のサービスの詳細を提示の上、利用について協議を行うこととする。

### (2) 調査の実施

#### ア 調査票などの送付

調査票送付用封筒に宛名ラベルを貼付し、協力依頼文、調査票、郵送回答用封筒の 3 点を同封して、調査対象者へ送付する。4（1）アのとおり、一調査対象者につき日本語と外国語（1 言語）の 2 部の調査票を送付することとし、送付にかかる郵送料等は受託者負担とする。

#### イ 調査票（回答）の回収

次の方法の併用により、調査票（回答）の回収を行う。

なお、複数の回収方法を用いることにより、同一人からの重複回答の可能性があるため、調査票に調査対象者個人別のパスワードを表示するなど、重複回答を識別できる措置を講じることとする。

##### (ア) 郵送回答による回収

郵送回答用封筒（4（1）ア参照）を用いて調査票を回収する。返信にかかる郵送料（料金受取人払手数料を含む）等は受託者負担とする。

##### (イ) インターネット回答による回収

受託者が用意する WEB ページ（4（1）イ参照）を用いて回答を回収する。

#### ウ お礼状兼督促状の送付

お礼状兼督促状（4（1）ア参照）を、6 言語併記で作成し、調査対象者全員に対して送付する。

なお、発送までの間に調査対象者から回答ができない又は拒否する旨の連絡があった場合は、その者を送付対象者から除く。

#### エ 問合せへの対応

電話、ファックス、電子メールによる質問などの受付窓口を設置し、調査票送付日以降、調査対象者等からの問合せ等に対応する。電話での対応言語は日本語とし、それ以外の言語についてはファックス、電子メール等により対応することとする。

なお、基本的な質問などの対応は、受託者と委託者で協議し、対応例集を作成するなどの方法に



よる統一的に行うこととする。例外的な質問や要望、苦情の対応は、必要に応じて受託者から委託者に連絡し、委託者の指示を受けることとする。

また、電話については、着信課金の電話番号を設定し、少なくとも平日午前 10 時から午後 5 時 30 分までは直接対応することとする。夜間などの、直接対応できない時間においては、留守番電話又は案内テープの再生などにより対応することとする。

### (3) 集計・分析

#### ア 個票入力

回収した調査票を基に個票入力データ（全回答者の回答一覧）を作成する。入力するファイルの様式は、事前に委託者の了解を得ることとする。多言語調査票の回答内容は翻訳して入力すること。

#### イ 単純集計

全質問項目及びフェイスシートの、実数及び比率を記載した単純集計表を作成する。

#### ウ 居住区別、性・年齢別クロス集計

全質問項目及びフェイスシートについて、居住区別、性・年齢別（男女別・年齢 10 歳階級別）の実数及び比率を記載したクロス集計表を作成する。

#### エ 居住区別、国籍・地域別クロス集計

全質問項目及びフェイスシートについて、居住区別、国籍・地域別の実数及び比率を記載したクロス集計表を作成する。

#### オ 居住区別、在留資格別クロス集計

全質問項目及びフェイスシートについて、居住区別、在留資格別の実数及び比率を記載したクロス集計表を作成する。

#### カ 設問間クロス集計

前回調査（令和元年度実施）※を参考に、質問項目のうち、委託者が別途指定する項目について、実数及び比率を記載したクロス集計表を作成する。分析の手法については、委託者と協議を行う。

※令和元年度横浜市外国人意識調査について

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/seisaku/kokusai/kyosei/fr-chosa01.html>

### (4) 報告書の作成

調査結果及び分析結果を記載した報告書を作成する。報告書は下記の、ア～ウの 3 種類作成することとし、いずれも内容については事前に委託者の了承を得ることとする。

なお、この業務では印刷製本が可能なデータを作成することとし、印刷製本は行わない。（別紙 2 「成果物等」参照）

#### ア 令和 6 年度横浜市外国人意識調査 調査のポイント

A 4 両面 1 枚程度

#### イ 令和 6 年度横浜市外国人意識調査報告書【概要版】（6 言語分）

A 3 両面 1 枚

#### ウ 令和 6 年度横浜市外国人意識調査報告書

A 4 判の冊子 160 ページ～170 ページ程度（調査票の写しを除く）

## 5 成果物等

### (1) 成果物等の種類及び納入期限

別紙2「成果物等」のとおり

### (2) 納入場所

横浜市中区本町6丁目50番地10 横浜市国際局政策総務課

## 6 委託者からの支給品

委託者から支給する物品は次のとおりとする。支給品の残部及び(1)については、必要作業が完了した時点で委託者に返却することとする。

### (1) 調査対象者リスト（印字帳票、Excel ファイルを格納した CD-R） 各 1 部

### (2) 外字変換ツール：外字(YOKOHAMA. TTE) zip ファイル

## 7 その他

(1) 受託者は、業務の履行に当たり、委託契約約款、個人情報取扱特記事項、電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項を遵守することとする。なお、委託契約約款第2条第2項の工程表、第3条の着手届の提出は省略可とする。

(2) 著作権をはじめ、本業務の成果品における一切の権利は、委託者に帰属する。

(3) 本業務で委託者が提供したデータは、全て返却すること。

(4) 本業務の一部を契約者以外の第三者に委託する場合は、書面により委託者の承諾を得ること。

(5) 全体のスケジュールは、業務の開始に当たり委託者と確認を行うこととする。

(6) 進捗状況を適宜報告し、委託者と十分協議しながら業務を進めることとする。

(7) 受託者は、集計結果及び報告書の内容に誤りが生じないよう、一連の作業において十分な確認を行うこととする。

(8) 本市要所に記載のない事項については、委託者と協議して決定することとする。

## 【別紙1】インターネット回答用WEBページの作成に関する特記事項

### 1 WEBページ作成要件

対象のWEBページは、次の要件を満たすよう作成することとする。

- (1) 横浜市サブドメイン名を使用する。
- (2) PC、スマートフォン及びタブレットからの回答機能を有する。
- (3) 回答の一時保存機能を有する。
- (4) アクセスのためのID・パスワードを設定するなどの方法により、調査対象者以外の回答の防止や、同一対象者による重複回答の確認等を行える。
- (5) 回答者の利便性の向上のため、WEBページにアクセスできる二次元バーコードをあわせて作成する。

### 2 セキュリティ要件

WEBページの運用保守において、次の措置がとられていることとする。

- (1) 通信経路の暗号化、通信回線の監視、ファイアウォールやウイルス対策ソフトの導入など、安全管理のために必要な対策がとられている。
- (2) 情報システムの開発・管理・運用を行う者には、個人ごとにIDを発行し、それぞれに推測困難なパスワードを設定している。また、開発・管理・運用に用いるページに対しては、アクセス元IPアドレスによるアクセス制限や多要素認証など、ID・パスワードが漏えいしたとしても、インターネットを経由した不特定多数からの不正アクセスが生じえない対策がとられている。
- (3) 必要に応じて、操作記録の採取を行うことができる。
- (4) 常に脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、リスクの大きさに応じた適切な対応がとられている。
- (5) WAF (Web Application Firewall) や仮想パッチ等、脆弱性を利用した攻撃を防ぐ仕組みが導入されている。
- (6) データのバックアップ体制や緊急連絡先、復旧までの時間について、確認できている。

### 3 ウェブアクセシビリティの確保について

#### (1) 適合レベル及び対応度

JIS X 8341-3:2016 のレベルAAに準拠すること。

※本仕様書における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会（以下、「WAIC」という。）の「ウェブコンテンツのJIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016年3月版」で定められた表記による。

#### (2) 対象範囲

本業務委託で作成する全てのウェブページ

#### (3) アクセシビリティ方針の策定について

総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」、及びWAICの「ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン」に基づき、発注者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針を策定すること。

#### (4) 試験前の事前確認について

- ア HTML、CSS の雛形作成段階において、達成基準への対応状況を確認すること。テストツール (miChecker 等) による判定が可能な検証項目については、ツールを使用し、対応状況を確認すること。その結果は発注者へ情報提供すること。
- イ (1) で定められた「適合レベル及び対応度」が、技術的に達成が困難である場合、代替案や例外事項の追加等を発注者へ提案し、発注者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針の変更を行うこと。
- (5) 試験の実施について
- ア 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及びWAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、試験を実施すること。
- イ 試験の実施においては、テストツールによる判定だけでなく、人間による判断も行うこと。
- ウ 試験内容については、発注者に説明し、承認を得ること。
- エ 試験実施の範囲
- (ア) 総ページ数が 40 ページ未満である場合  
試験を全ページで実施すること
- (イ) 総ページ数が 40 ページ以上である場合  
当該システムからランダムに 40 ページ抽出し、試験を実施すること。なお、40 ページの中には次のページを含めること。
- 試験を必ず実施するページ
- ・ トップページ
  - ・ サブディレクトリ直下の代表ページ(sub-content/index.html 等)
  - ・ アクセシビリティに関連するページ
  - ・ 利用者から問い合わせを受けるウェブページ (存在する場合)
- (6) 達成基準チェックリスト及びその検証方法を特定できる技術的根拠 (実装チェックリスト) の作成について
- 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及びWAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、次のチェックリストを作成すること。
- ア 達成基準チェックリストの作成について
- WAIC の「達成基準チェックリストの例」を参考に、各項目の試験結果を記載した達成基準チェックリストを作成すること。
- イ 実装チェックリスト(達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠)の作成について
- WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」の「3.1 達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠を示す方法の例」を参考にして実装チェックリストを作成すること。
- (7) 試験結果の説明及び不備の修正について
- 達成基準チェックリストの各項目の試験結果について発注者に説明し、試験結果の妥当性について承認を得ること。不備等が発覚した際には、速やかに該当箇所の修正、及び再度試験実施を行い、発注者の承認を得るまで対応すること。
- (8) ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成・公開について
- ア ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成について

「(3)」で策定したウェブアクセシビリティ方針のページを作成すること。また、「(6) ア」で作成した達成基準チェックリストを基に、試験結果のページを作成すること。

イ ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの公開について

「(8) ア」で作成したページを公開すること。なお、ウェブアクセシビリティ方針のページは、当該サイトの全画面から2クリック以内にたどりつけるよう、フッター等にリンクを配置すること。

※パッケージシステムの仕様等により各画面に任意のリンクを設置できない場合は、当該システムの利用方法等を示したページや利用者向けマニュアル等にリンクを配置すること。

## 6 ウェブアクセシビリティの確保に関する参考ページ

### (1) みんなの公共サイト運用ガイドライン

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000439213.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000439213.pdf)

### (2) WAIC の公開しているガイドライン一式

ア JIS X 8341-3:2016 解説

<https://waic.jp/docs/jis2016/understanding/201604/#details>

イ ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン

<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/202104/>

ウ ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン

<https://waic.jp/docs/jis2016/accessibility-plan-guidelines/202112/>

エ JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン

<https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/>

オ 達成基準チェックリストの例

[https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl\\_example.html](https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl_example.html)

## 7 別紙1 1 (1) 横浜市ドメインについての補足

- ・ウェブサイト・電子メールアドレスともに、横浜市のドメイン名である「city.yokohama.lg.jp」のサブドメイン名を利用すること。
- ・city.yokohama.lg.jp のサブドメインを利用するにはデジタル統括本部 DX 基盤課に DNS 登録依頼を提出する必要があるため、その申請内容を作成すること。
- ・なお、以下の2つのサービスの利用にあたっては注意が必要である。

・Google Firebase

Google Firebase はカスタムドメインとして「city.yokohama.lg.jp」ドメインを設定しようとすると、「city.yokohama.lg.jp」の上位にあたる「yokohama.lg.jp」ドメインの所有権の証明を要求してしまう。yokohama.lg.jp ドメインの所有権を本市は保有しないため、利用することができない。この事象が解消していることを証明できない限り Firebase は利用できないことに注意すること。

・エックスサーバー

エックスサーバー上で「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを登録できるのは1アカウント

のみであり、本市ではエックスサーバーを利用した Web サイトが既に開設済みであり、これから利用する場合は city.yokohama.lg.jp のサブドメインを利用できない。

この事象が解消していることを証明できない限りエックスサーバーは利用できないことに注意すること。

- ただし、本市サブドメインの利用が難しい場合には、委託者との協議を行ったうえで外部ドメインを利用すること。

## 8 テストページに関する UI/UX について

- UI/UX の視点で各種テストを実施し、ユーザーにとって使いやすくわかりやすい UI となっていることを確認すること。
- 委託者が開発段階において UI/UX の視点で確認テストができるようプロトタイプやモックアップ、デモ環境等適宜用意すること。  
また、その確認結果を基に必要な改善を行うこと。パッケージシステムの場合も、可能な限りカスタマイズすること。
- 構築にあたっては、UI/UX に関して、企画、設計、構築、確認テスト等のそれぞれの場面において委託者の確認を得ることとし、それらの結果を報告書として提出すること。

【別紙2】成果物等

名称	関連する項	形式	部数	提出期限
調査票等	4 (1) ア	印字出力したもの	各言語5部ずつ	各送付日の3営業日前（別途調整）
		MS Word形式（拡張子「.docx」）	1部	
		PDF形式	1部	
単純集計表	4 (3) イ	印字出力したもの	各1部	令和6年8月30日（金）
		MS Excel形式（拡張子「.xlsx」）		
		csv形式		
個票入力データ	4 (3) ア	MS Excel形式（拡張子「.xlsx」）	1部	令和6年10月11日（金）
居住区別、性・年齢別クロス集計表	4 (3) ウ	MS Excel形式（拡張子「.xlsx」）	1部	
居住区別、国籍・地域別クロス集計表	4 (3) エ	MS Excel形式（拡張子「.xlsx」）	1部	
居住区別、在留資格別クロス集計表	4 (3) オ	MS Excel形式（拡張子「.xlsx」）	1部	
設問間クロス集計表	4 (3) カ	MS Excel形式（拡張子「.xlsx」）	1部	
報告書「令和6年度横浜市外国人意識調査 調査のポイント」	4 (4) ア	MS Word形式（拡張子「.docx」）	各1部	令和6年11月8日（金）
		PDF形式		
		図表はMS Excel形式（拡張子「.xlsx」）		
報告書「令和6年度横浜市外国人意識調査報告書【概要版】」（6言語分）	4 (4) イ	MS Word形式（拡張子「.docx」）	各言語につき、各1部	日本語版：令和6年11月8日（金） その他言語版：令和7年1月31日（金）
		PDF形式		
		図表はMS Excel形式（拡張子「.xlsx」）		
報告書「令和6年度横浜市外国人意識調査報告書」	4 (4) ウ	MS Word形式（拡張子「.docx」）	各1部	令和7年3月14日（金）
		PDF形式		
		図表はMS Excel形式（拡張子「.xlsx」）		
回収した調査票	4 (2) イ	（紙の調査票のみ）原本	一式	
調査対象リスト（印字帳票、Excelファイルを格納したCD-R）、その他委託者からの支給品の残部の返却	6	支給時の形式による		

・形式を電子データとしているものについては、電子メール及びCD-R等の電子媒体に記載して提出すること。