

●令和2年度市民満足度調査の業務概要

(1) 調査実施時期

令和2年8月3日～8月17日（8月11日の全対象者に礼状兼督促状を送付）

(2) 調査対象者

対象者：18歳以上の市民（住民基本台帳から層化無作為抽出）

対象数：3,000人（回答数 1,693通）

（※調査票は、3種類。1調査票当たり1,000人に送付し、合計で3,000人を対象としている。）

(3) 調査方法

郵送による配布・回収

(4) 委託内容

①アンケート調査票の作成支援

②アンケート調査表等の印刷

③アンケート調査表の発送・回収

④アンケートの集計・分析

ア 回収した調査票を入力、単純・クロス集計し、集計表及びグラフを作成

イ 前回調査時（平成29年5月実施）と比較できる項目については、比較を行う。

ウ 考察を踏まえた分析、分析コメントの作成

今後、アンケート結果を市の事業に反映させるため、アンケート結果からどのような傾向が読み取れるのかなど、考察を踏まえた分析を行う。

⑤「調査結果の概要」の作成と結果報告の支援

⑥「調査結果報告書」の作成支援

(5) 委託料

184万8,000円（一般競争入札を実施）

●自前で調査を行った際の業務量について

・令和3年度及び令和4年度の市民満足度調査の発送件数—1,000通
（令和4年度分は、令和4年4月に実施。）

調査票の封入・封緘（4人×2日）

宛名シールの貼り付け（2人×1日）

調査票の入力調査票1枚あたり7分程度（設問数43問自由記述有）

オンラインは入力不要（令和3年度の回答数597のうちオンライン回答144、
令和4年度の回答数522のうちオンライン回答140）

調査結果の取りまとめ 3日

資料作成 3日

●アンケートの通数について

・無作為抽出を行うに当たって適正なサンプル数を計算する際、信頼度95%、標本誤差が5%以内で統計上十分意味があるといわれており、標本誤差を5%以内にするために必要なサンプル数は383人。