

資料 2

令和 7 年度岩手県及び県内市町村における
消費者行政基礎調査等業務

業務仕様書

令和 7 年 4 月
岩 手 県

この「業務仕様書」は、岩手県（以下「県」という。）が実施する「令和7年度岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査等業務」（以下「本業務」という。）に係る受託候補者の選定に関し、県が契約する事業者（以下「受託者」という。）に要求する本業務の概要や仕様を明らかにし、プロポーザルに参加しようとする者（以下「参加者」という。）の提案に具体的な指針を示すものである。

1 本業務の概要

(1) 名称

令和7年度岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査等業務

(2) 目的

本県における消費者行政（消費生活相談、見守り活動、消費者教育等）の状況を調査の上、広域連携による消費生活相談体制の現状と利点、課題及び県の支援等について検討することを目的とする。

また、県民生活センター及び協力が得られる市の消費生活センターにおいて、現状の消費生活相談に係るデータ（相談件数、通話時間、応答率等）の情報を収集し、県と市町村間の連携及び国民生活センター等との連携のあり方について検討を行い、新システムの導入後を見据えた連携体制の構築を行うことを目的とする。

注）本事業は、総務省の令和7年度広域連携による市町村事務の共同実施モデル構築事業（以下「総務省事業」という。）として岩手県が受託している事業の一部であること。

(3) 委託期間

委託契約締結日から令和8年2月27日まで

(4) 委託料の上限額

19,884,000円以内（税込）

(5) 業務内容

- ア 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査
- イ 岩手県及び協力市（※）における消費生活相談に係る業務調査
- ウ 連携体制の構築に向けた会議等の運営
- エ 総務省事業の遂行に係る岩手県への支援

※盛岡市、花巻市、大船渡市及び釜石市を予定（以下「協力市」という。）

2 仕様詳細

(1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査

受託者は、県等と検討の上で作成したヒアリングシートに基づき、岩手県及び岩手県内市町村（主に消費者行政担当課）へのヒアリング調査を行う。

- ・ 業務開始にあたっては、県に対して、ヒアリングシートの作成、調査、取りまとめに係るスケジュール案を示し、県と協議すること。この際、県の意向を十分にスケジュールへ反映させること。
- ・ ヒアリング対象は、岩手県及び岩手県内の全市町村（33市町村）とし、県、消費生活センター設置市町村、消費生活センター非設置市町村をそれぞれ対象とする3種類のヒアリングシートに基づきヒアリングを行うこと。

（参考）想定するヒアリング項目

- ・ 広域連携の体制ができるまでの経緯
例：市町村の連携背景、体制整備までの期間・プロセス、協定文書
- ・ 広域連携市町村内の費用負担、役割分担
例：センター非設置市町村の役場へ相談に来た場合の対応、自自治体以外の住民が相談に来た場合の（福祉窓口へのつなぎも含めた）対応、センター非設置市町

村における消費者行政の取組（見守り、消費者教育等）

- ・ 広域化前後での変化（行政コスト、相談件数等）
- ・ 個人情報も含めた相談情報の共有
- ・ 相談員の人材確保に向けた工夫
- ・ 相談業務マニュアル等の整備状況

- ・ ヒアリングシートの作成にあたっては、上記のヒアリング項目を参考に、また消費者庁が毎年実施している「地方消費者行政の現況調査」に含まれる内容との重複を避けて作成した案について受託者から県へ提案し、県と協議の上で確定する。この際、県と複数回の協議を重ねる可能性があることに留意すること。
- ・ ヒアリングは、原則として受託者が各市町村の庁舎等に赴き、対面で実施するものとする。実施にあたっては、県から提供される各市町村の連絡先リストに基づき受託者が日程調整等を行うこと。この際、県や総務省、消費者庁等の関係者がヒアリングへ同行する可能性もあり、関係者との日程調整についても想定しておくこと。
- ・ 受託者は、ヒアリングの実施にあたり、事前にヒアリングシートを対象市町村等へ送付するなど、当日のヒアリングがスムーズに行われるよう配慮すること。なお、ヒアリングの所要時間は、1時間半から2時間程度を想定すること。
- ・ ヒアリング後に、追加のヒアリングが必要となった場合、受託者は、対象市町村へ対面又はオンラインにてヒアリングを実施すること。
- ・ ヒアリング後は、ヒアリング対象市町村から回答が記入されたヒアリングシートを回収し、ヒアリングシートの記載及びヒアリング当日のやり取りをまとめたヒアリング記録（ヒアリングローデータ）を作成すること。
- ・ ヒアリング記録と「地方消費者行政の現況調査」の最新データとを合わせて分析し、各市町村の特徴及び市町村間の共通点等を岩手県内における消費生活センターの広域連携事例集（概要版及び本文の2種）として作成すること。作成にあたっては、受託者は事例集の原案を作成の上、県と協議することとする。この際、県と複数回の協議を重ねる可能性があることに留意し、余裕のある事例集作成スケジュールを確保すること。

（2） 岩手県及び協力市における消費生活相談に係る業務調査

受託者は、県等と検討の上で作成した業務調査シートに基づき、岩手県及び協力市における業務調査を行う。

- ・ 業務開始にあたっては、県に対して業務調査に係るスケジュール案を示し、県と協議すること。この際、県の意向を十分にスケジュールへ反映させること。
- ・ 調査対象は、岩手県及び岩手県内の協力市における消費生活相談員（合計25名程度）とし、消費生活相談に関する消費生活相談員による業務データの収集を行う。

（参考）想定する業務データ項目

- ・ 電話関係（発着信件数、通話時間、相談内容入力時間等）
- ・ 相談関係（対面・電話の相談比率、あっせん件数等）
- ・ その他（相談以外の業務に充てている時間の比率、注意喚起の件数、出前講座の件数等）

- ・ 業務データの収集項目は、上記の業務データ項目を参考に、受託者から県へ提案し、県及び協力市と協議の上で確定する。この際、県や協力市と複数回の協議を重ねる可能性があることに留意し、余裕のある報告書作成スケジュールを確保すること。
- ・ 業務データの収集期間は、令和7年9月以降の3か月程度を想定しておくこと。
- ・ 業務データの収集期間において、各消費生活相談員による日々の記録が必要な場合は、

県及び各協力市と調整し、必要な協力を得ること。

- ・ 業務データの取得については、受託者からその取得方法（ヒアリング、アンケート、データシート提出等）を県へ提案し、県及び協力市と協議した取得方法で実施すること。
- ・ 受託者は、業務データの取得後、県及び各協力市の業務データをまとめた業務データ集（業務ローデータ）を作成すること。
- ・ 受託者は、業務ローデータを分析し、県及び協力市の特徴及び共通点等をまとめた業務調査報告書（概要版及び本文の2種）を作成すること。作成にあたっては、受託者は報告書の原案を作成の上、県と協議すること。この際、県と複数回の協議を重ねる可能性があることに留意し、余裕のある報告書作成スケジュールを確保すること。

（3） 連携体制の構築に向けた会議等の運営

受託者は、県、協力市等との連携体制の検討に係る会議等（オンライン実施も可。その場合、機材等は準備のこと）について、運営支援を行う。

- ・ 受託者は、県の求めに応じ、各所との日程調整、オンライン会議の設定、議事録の作成等、会議等に係る運営支援を行うこと。
- ・ なお、会議室については県が準備することとし、出席者への謝金等の支払いの事務も生じない。一方で、総務省、消費者庁等の関係者が会議へ同席する可能性もあり、関係者との日程調整についても想定しておくこと。

（4） 総務省事業の遂行に係る岩手県への支援

受託者は、県が総務省事業を遂行するにあたり必要な支援を行う。

- ・ 業務開始にあたっては、受託者は、県に対して、上記（1）、（2）の業務も含めた全体のスケジュール案を示し、県と協議すること。この際、県の意向を十分にスケジュールへ反映させること。
- ・ 受託者は、県が総務省事業を遂行するにあたり必要な、中間報告（令和7年8～9月頃、11月～12月頃）における報告資料の作成を支援すること。資料の作成にあたっては、受託者が資料の原案を作成し、県と協議の上で確定すること。
- ・ 受託者は、県が総務省事業を遂行するにあたり必要な、最終報告会（令和8年2月頃）における報告資料の作成、及び最終報告書の作成を支援すること。資料の作成にあたっては、受託者が資料の原案を作成し、県と協議の上で確定すること。
- ・ なお、上記の資料は、受託者が報告書等の案を作成・提出するものであり、最終的には県名義の資料として用いることになることに留意すること。
- ・ また、上記の資料の作成にあたっては、県と複数回の協議を重ねる可能性があることに留意し、余裕のあるスケジュールを確保すること。各資料の提出期限は、契約締結後に県から示すこととし、受託者は期限を厳守すること。

（5） 相乗効果が期待できる取組（自由提案）

上記業務に加え、本業務の目的に合致した効果的な企画を提案すること。なお、実施に要する経費は、上記業務に要する経費を合わせ、委託料の上限額の範囲内とする。

3 成果物

以下について、紙媒体及びCD-R又はDVD-Rを各1部、令和8年2月27日までに岩手県立県民生活センターに納入すること。

※ 成果物（電子媒体）は、Microsoft 365で読込、編集が可能なdocx、xlsx、pptxの各フ

フォーマットにて作成すること。また、PDF版を作成し、併せて提出すること。

※ 納入するCD-R又はDVD-Rについては、提出する前にウイルスチェックを行い、ウイルスチェックに関する情報(ウイルス対策ソフト名、パターンファイルのバージョン、ウイルスチェックを行った日時等)を記載したラベルを貼付すること。

- (1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査関係
 - ・ ヒアリング対象(県及び市町村)から回答が記入されたヒアリングシート
 - ・ ヒアリングローデータ
 - ・ 岩手県内における消費生活センターの広域連携事例集(概要版及び本文の2種)
- (2) 岩手県及び協力市における消費生活相談に係る業務調査関係
 - ・ 県及び各協力市から提出された業務データ
 - ・ 業務ローデータ
 - ・ 業務調査報告書(概要版及び本文の2種)
- (3) 連携体制の構築に向けた会議等の運営関係
 - ・ 会議に用いた資料及び議事録等、受託者において作成した資料
- (4) 総務省事業の遂行に係る岩手県への支援関係
 - ・ 中間報告(令和7年8～9月頃、11月～12月頃)資料案
 - ・ 最終報告会(令和8年2月頃)における報告資料案
 - ・ 最終報告書案

4 契約に関する条件等

- (1) 再委託等の制限
 - ア 受託者は、本業務の全部又は本業務の企画若しくは制作等のうち監理業務部分を一括して第三者に委託し、または請け負わせてはならない。
 - イ 受託者は、監理業務を除く本業務の一部を第三者に委託することができる。その際は事前に、県に対し書面で再委託の内容、再委託先(商号又は名称)、その他再委託先に対する監理方法等必要事項を報告しなければならない。
- (2) 再委託の相手方
 - 受託者は、上記(1)のイにより本業務の一部を第三者に委託する場合は、当該委託の相手方を岩手県内に主たる営業所を有する者の中から選定するよう努めなければならない。
- (3) 業務履行に係る関係人に関する措置要求
 - ア 県は、本業務の履行につき著しく不相当と認められるときは、受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。
 - イ 県は、上記(1)イにより受託者から委託を受けた者で本業務の履行につき著しく不相当と認められる場合は、委託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。
 - ウ 受託者は、上記ア、イによる請求があったときは、当該請求に係る事項について決定し、その結果を、請求を受けた日から10日以内に県に書面で通知しなければならない。
- (4) 権利の帰属等
 - 本業務の実施により制作された成果物及び資料又はその利用に関する著作権、所有権等に関しては、原則として委託料の支払いが完了したときをもって、受託者から県に移転す

るものとし、成果品等は、今後、県が自由に利用できるものとする。

その他、詳細については、県及び受託者間で協議のうえ、別途契約書により定める。

(5) 機密の保持

受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者に開示、漏えいしてはならない。契約終了後も同様とする。

(6) 個人情報の保護

受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守しなければならない。