

# 「年金事務所におけるお客様満足度調査のWEBアンケートシステムの委託業務」 にかかる仕様書

## 1. 本仕様書の概要

### (1) 委託業務名

年金事務所におけるお客様満足度調査のWEBアンケートシステムの委託業務

### (2) 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、日本年金機構（以下「機構」という。）が取り組む「年金事務所におけるお客様満足度調査※」におけるWEBアンケートにかかる業務委託の内容を記載したものである。

機構は、受託者から「2. WEBアンケートシステムの基本要件」に記載した役務の提供を受けることとする。

※ 年金事務所（分室及び出張相談室を含む。）に来訪したお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様重視の姿勢で改善策を検討する等、お客様サービス向上を図るため、平成22年度以降、毎年お客様満足度調査を実施している。

### (3) 調達の目的

現在、年金事務所（分室及び出張相談室を含む。）に来訪し年金相談されたお客様から無作為に抽出した者（以下「利用者」という。）を対象として、往復はがきを送付し、返送を依頼している。今般、郵送料金の高騰及び対象者の利便性を鑑み、送付したはがきに二次元コードを表示し、WEBのアンケートフォームに誘導することでお客様満足度調査の回答をオンライン化する。

業務の流れイメージは、別添1「WEBアンケートイメージ」のとおり。

### (4) 契約期間

契約締結日～令和8年10月2日

## 2. WEBアンケートシステムの基本要件

### (1) WEBアンケートシステムの提供

受託者は、以下の機能を有するWEBアンケートシステムを機構へ提供する。

- ① 利用者がWEBアンケート（インターネット）による回答ができるよう、事業者側で別添2「WEBアンケートフォーム」からなるWEBアンケートのページを令和8年5月8日までに作成し、機構に提供すること。

WEBアンケートのページのURLは1種類とし、第三者に推測され、不正にアクセスを受けることのないよう、QRコードに埋め込むURLに推測困難なランダム文字列を含む形式とする。また、短縮URLの利用は行わないものとする。

なお、アンケートフォームは、別添3「WEBアンケートフォーム設計書」の

要件を満たしたものを作成すること。作成後は、機構に原稿案の提出を行い、機構の確認を受けること。

- ② 利用者のアンケート回答期間は令和8年8月24日から令和8年9月16日までとし、それ以外の期間は回答できないようにすること。
- ③ 受託者は、集計したアンケート結果を、令和8年9月25日に、機構へ別添5「アンケートはがきデータCSVフォーマット」を参考に、CSVファイルで提供すること。なお、データの受け渡しは、セキュアUSBにて行う。
- ④ 契約期間終了後には、利用者情報を確実に消去し、証明書を発行すること。

## (2) TLSサーバ証明書更新作業

独自ドメインにて運用している登録フォームのTLSサーバ証明書について、更新されているシステムを利用すること。

## (3) 前提機能

- ① WEBアンケートシステムについては、全ての操作を一般的なブラウザ及びOSを用いて行うこととし、利用者が専門的な知識がなくても容易に操作できる機能を設けること。
- ② 回答者が登録した情報を保護するために必要な機能を設け、漏えいすることがないようにすること。
- ③ 当該WEBアンケートシステムは必須項目が未入力の場合は登録できない仕様にする。
- ④ 当該WEBアンケートシステムは、受託者所有のデータベースを利用すること。
- ⑤ 登録フォームは、作成後、機構の了解を得ること。
- ⑥ 回線やNW機材等が冗長化されている等、サービスの継続性について受託者による対策が行われていること。
- ⑦ ログについては、暗号化したうえで、一定期間、保管することが望ましい。
- ⑧ 「ISMAPクラウドサービスリスト」に登録されたクラウドサービスを利用すること。
- ⑨ 情報の保管は国内とすること。
- ⑩ 不正アクセスの防止等のためインターネット通信の監視を行うこと。
- ⑪ システムで保管する情報については、暗号化すること。
- ⑫ システムの脆弱性対策を継続的に実施すること。
- ⑬ 契約期間終了後はドメインを削除・廃止し、別添6「削除・廃止に関する報告書」を発行すること。

## (4) その他

自由記載欄については、利用者が氏名・住所等の個人情報を記載しないよう、フォーム上に注意書きをすること。

### 3. 照会への対応

受託者は、自ら提供するWEBアンケートシステムについて、操作方法や障害発生時の対応等に係る照会に回答する。

既存でヘルプデスク等のサポート体制があれば、直接ヘルプデスク等へ照会することを可能にすること。

### 4. 守秘義務及び情報セキュリティ

受託者は、WEBアンケートについて、以下を順守すること。

- (1) 受託者は、業務遂行に当たっては、情報セキュリティに十分留意すること。  
また、コンピュータウイルス等の予防、対策に万全を期すこと。業務の一部分について他社へ委託する場合には、委託先にも情報セキュリティの留意及びコンピュータウイルス等の予防、対策に万全を期すよう責任を持って、管理・監督を行うこと。ただし、他社への委託については機構の事前承認を必要とする。
- (2) 受託者は、システムの保守・障害調査等の業務運営上の正当な理由がある場合を除いて、利用者の情報を閲覧しないこと。業務遂行に当たって知り得たすべての情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても外部に漏らさないこと。
- (3) 受託者は、不正利用があると疑われる場合には、原因を調査し、機構へ報告すること。
- (4) T L S等の暗号化技術を用い、利用者の登録や通信時に情報の漏えいを防ぐ仕組みをとれるシステムであること。
- (5) 情報を扱う者の権限は、業務内容や責任に応じ必要最小限とすること。

### 5. 運用・保守

受託者は、WEBアンケートシステムについて、以下の運用・保守体制を構築すること。

- (1) 受託者は、WEBアンケートシステムの運用に必要なマニュアルや参考となる資料等を機構に提出すること。
- (2) 受託者は、WEBアンケートシステム運用時における各種情報は、機構からの要望があれば、速やかに提出すること。
- (3) 受託者は、契約期間中は、円滑な運営が図れるようサポート体制を整備すること。
- (4) 受託者は、障害発生時には速やかに対応のとれる体制を整備すること。
- (5) 受託者は、データのバックアップが定期的に行われ、障害時にも速やかに復

元が可能であること。

- (6) 受託者は、組織体制を明らかにすること。
- (7) 受託者は、インシデント発生時に、可能な限りログを提供すること。

## 6. 主要計数

アンケートの実施予定件数及び回答見込件数は以下の通りである。

- (1) アンケート実施予定件数 1万件程度
- (2) アンケート回答見込件数 3,000件程度  
※なお、件数は見込数であるため、増減する可能性がある。

## 7. 成果物

- (1) WEBアンケートシステムの提供  
契約期間最終日までシステムが支障なく利用できること
- (2) アンケート回答データ
- (3) 機構への説明・照会への対応
- (4) システム障害への対応

## 8. 検収条件

本契約に定める成果物が受託者から提供され、機構が指定する場所において、成果物の確認をもって検収合格とする。

## 9. 疑義

本仕様書に記載のない事項及び本業務遂行にあたり疑義が生じた場合には、必ず機構との協議により定めるものとする。

## 10. 参加条件等

- (1) 本仕様書に記載されている事項のサービスの全てを提供可能であること。
- (2) 公共的な機関で、同様のWEBアンケートシステムの利用実績のあるシステムの提供を行うこと。
- (3) 公共的な機関からの委託を受けて、クラウドサービスを利用したシステムを請け負った実績があること。
- (4) 情報セキュリティに関し、以下のいずれかの認証を取得していること。
  - ①一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）により付与される「プライバシーマーク」
  - ②国際規格ISO/IEC27001の認証
  - ③日本工業規格JISQ27001の認証
- (5) 品質マネジメントシステムの規格である「JIS Q 9001」又は「ISO9001」（登録活動範囲が情報処理に関するものであること。）の認定を、業務を遂行する

組織が有していること。

- (6) 入札説明書の引き渡し日以前2年以内において、個人情報に関連する情報漏えい事故等が発生していない事業者であること。
- (7) 登録件数が増加するごとに1件当たりの運用費用が逡減するなど適切な料金体系を有していること。
- (8) 受託者は、委託業務の全部を受託者内部で行うこととし、委託業務の全部又は一部を第三者に委託（以下「再委託」という。）し、又は請け負わせてはならない。やむを得ない事情により当該業務の主体的部分を除く一部について再委託をする場合には、事前に日本年金機構の書面による承認を得なければならない。また、承認を受けた場合には、再委託先と本契約にて受託事業者に課せられている守秘義務等と同等以上の条件及び日本年金機構が再委託先に調査等を行える条件が含まれた契約を締結し、その写しを提出すること。ただし、運送業務を再委託する場合において、運送約款によりその義務が確認できる場合は、契約の締結を運送約款に代えることができ、運送約款の写しを提出すること。なお、本業務において主体的部分を除く一部とは、搬送業務に限る。  
上記の参加条件は、受託者又は採択先が要件を満たすこと。
- (9) 受託者は、仕様書にて指定したセキュリティ要件に関する試験実施手順及び試験結果を各システムの納品時に報告すること。

以上

# WEBアンケートシステムのイメージ

## 業務の流れ

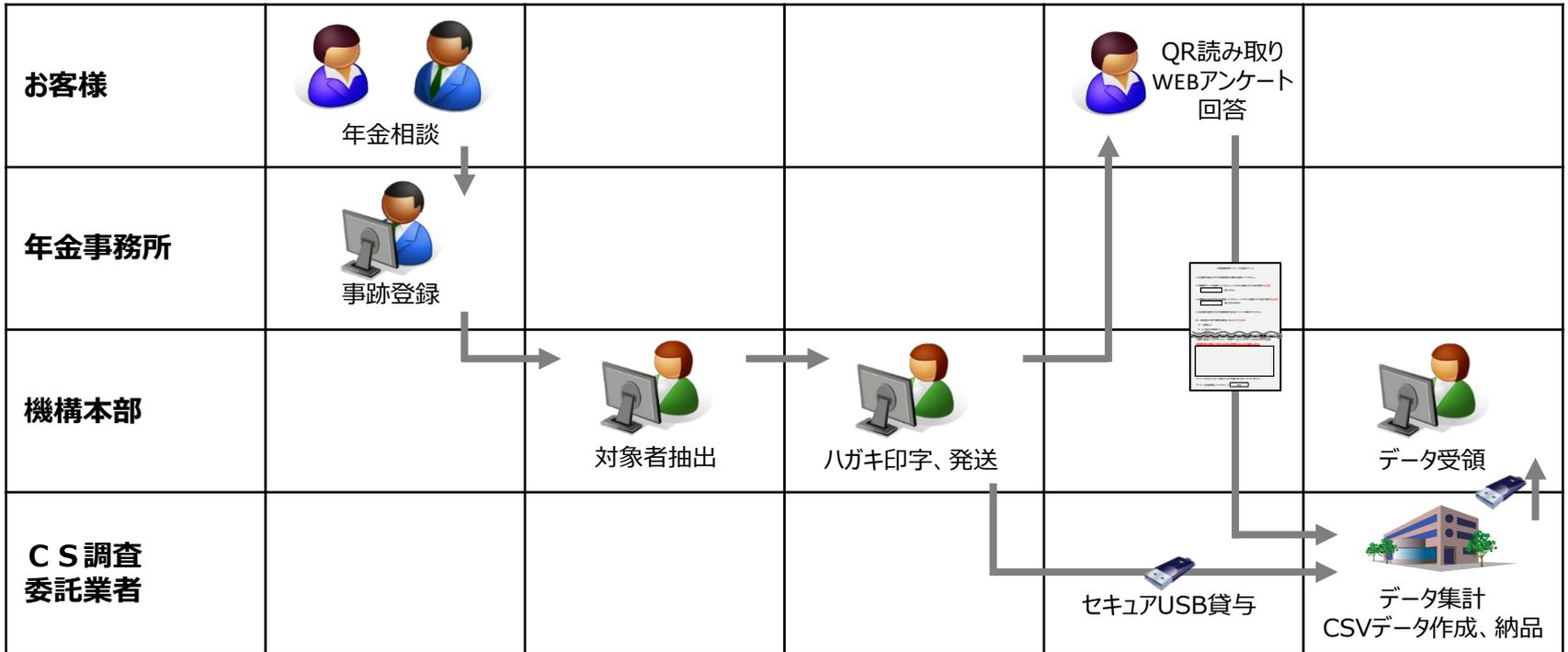
来訪・事跡登録

データ抽出

ハガキ発送

アンケート回答

データ集計・納品



## 日本年金機構お客様満足度アンケート



1. お客様が訪問された年金事務所の情報を登録してください。

(1)ハガキの事務所コードを登録してください。(ハガキに記載された4桁の数字)**【必須】**

(例)1234

(2)ハガキの訪問日コードを登録してください。(ハガキに記載された8桁の数字)**【必須】**

(例)20260401

2. お客様が訪問された年金事務所の対応についてお聞かせください。

Q1 来所前の不安や疑問は解消しましたか？**【必須】**

- 1. 解消した
- 2. おおむね解消した
- 3. 解消しなかった

Q2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？**【必須】**

- 1. 満足
- 2. ほぼ満足
- 3. 普通
- 4. やや不満
- 5. 不満

※Q2の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。**【必須】**

- ① 親切だった
- ② 笑顔で対応
- ③ 身だしなみが良い
- ④ 質問しやすかった
- ⑤ 不愛想
- ⑥ 身だしなみが悪い
- ⑦ 馴れ馴れしかった
- ⑧ 上から目線で高圧的
- ⑨ 話を遮られた
- ⑩ 声が大きく気になった

Q3 窓口での説明はわかりやすく、十分でしたか？**【必須】**

- 1. 満足
- 2. ほぼ満足
- 3. 普通

- 4. やや不満
- 5. 不満

※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。【必須】

- ① 丁寧だった
- ② わかりやすかった
- ③ プラスワンの一言があった
- ④ 早口だった
- ⑤ 専門用語が多くわかりにくかった
- ⑥ 一方的だった

Q4 設備や清潔感はいかがでしたか？【必須】

- 1. 満足
- 2. ほぼ満足
- 3. 普通
- 4. やや不満
- 5. 不満

※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。【必須】

- ① 気になる点はない
- ② 室内が暗い
- ③ 室温が暑い(寒い)
- ④ 相談ブースが狭い
- ⑤ 清潔感がない
- ⑥ 掲示物が多すぎる
- ⑦ トイレが汚い
- ⑧ 案内がわかりにくい(所内)
- ⑨ 建物の場所がわかりにくい

ご意見・要望がございましたら、ご自由にご記入ください。(200字以内)【任意】

**お客様の個人情報(ご住所・お名前等)は記載しないようお願いします。**

最後に「登録」を押してアンケートは終了です。

アンケート登録後修正はできませんので、あらかじめご了承ください。

登録

別のページにメッセージを表示

○アンケート登録ボタン押下後に表示されるメッセージ

日本年金機構お客様満足度アンケート



アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。

いただいたご意見を踏まえ、お客様サービスの一層の向上に努めてまいります。

○登録期限後にアンケートフォームに入った場合

日本年金機構お客様満足度アンケート



回答期限経過によりお客様満足度アンケートは終了しています。

日本年金機構へのご意見・ご要望はホームページから投稿できます。

## 日本年金機構お客様満足度アンケート



1. お客様が訪問された年金事務所の情報を登録してください。

(1) ハガキの事務所コードを登録してください。(ハガキに記載された4桁の数字)【必須】

(例)1234 ※入力不足しています

入力できる数字は4桁までとする

数字が4桁未満は「※入力不足しています」を表示

(2) ハガキの来訪日コードを登録してください。(ハガキに記載された8桁の数字)【必須】

(例)20260401 ※入力不足しています

入力できる数字は8桁までとする

数字が8桁未満は「※入力不足しています」を表示

2. お客様が訪問された年金事務所の対応についてお聞かせください。

Q1 来所前の不安や疑問は解消しましたか？【必須】

1. 解消した  
 2. おおむね解消した  
 3. 解消しなかった
- いずれか1つを選択できる
- ※入力不足しています
- 未入力は「※入力不足しています」を表示

Q2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？【必須】

1. 満足  
 2. ほぼ満足  
 3. 普通  
 4. やや不満  
 5. 不満
- いずれか1つを選択できる
- ※入力不足しています
- 未入力は「※入力不足しています」を表示

※Q2の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。【必須】

- ① 親切だった  
 ② 笑顔で対応  
 ③ 身だしなみが良い  
 ④ 質問しやすかった  
 ⑤ 不愛想  
 ⑥ 身だしなみが悪い  
 ⑦ 馴れ馴れしかった  
 ⑧ 上から目線で高圧的  
 ⑨ 話を遮られた  
 ⑩ 声が大きく気になった
- 1つ以上選択できる
- ※入力不足しています
- 未入力は「※入力不足しています」を表示

Q3 窓口での説明はわかりやすく、十分でしたか？【必須】

1. 満足  
 2. ほぼ満足  
 3. 普通
- いずれか1つを選択できる
- ※入力不足しています

## WEBアンケートフォーム設計書

- 4. やや不満
- 5. 不満

未入力は「※入力不足しています」を表示

※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。【必須】

- ① 丁寧だった
- ② わかりやすかった
- ③ プラスワンの一言があった
- ④ 早口だった
- ⑤ 専門用語が多くわかりにくかった
- ⑥ 一方的だった

1つ以上選択できる

※入力不足しています

未入力は「※入力不足しています」を表示

Q4 設備や清潔感はいかがでしたか？【必須】

- 1. 満足
- 2. ほぼ満足
- 3. 普通
- 4. やや不満
- 5. 不満

いずれか1つを選択できる

※入力不足しています

未入力は「※入力不足しています」を表示

※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。【必須】

- ① 気になる点はない
- ② 室内が暗い
- ③ 室温が暑い(寒い)
- ④ 相談ブースが狭い
- ⑤ 清潔感がない
- ⑥ 掲示物が多すぎる
- ⑦ トイレが汚い
- ⑧ 案内がわかりにくい(所内)
- ⑨ 建物の場所がわかりにくい

1つ以上選択できる

※入力不足しています

未入力は「※入力不足しています」を表示

ご意見・要望がございましたら、ご自由にご記入ください。(200字以内)【任意】

お客様の個人情報(基礎年金番号・ご住所・お名前等)は記載しないようお願いします。

登録ボタン押し、アンケート回答完了

最後に「登録」を押してアンケートは終了です。

アンケート登録後修正はできませんので、あらかじめご了承ください。

登録

※未入力項目があります

必須項目未入力は「※未入力項目があります」を表示

別のページにメッセージを表示

○アンケート登録ボタン押下後に表示されるメッセージ

<p>日本年金機構お客様満足度アンケート</p> 
<p>アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。 いただいたご意見を踏まえ、お客様サービスの一層の向上に努めてまいります。</p>

○登録期限後にアンケートフォームに入った場合

<p>日本年金機構お客様満足度アンケート</p> 
<p>回答期限経過によりお客様満足度アンケートは終了しています。 日本年金機構へのご意見・ご要望はホームページから投稿できます。</p>

アンケートはがき出力仕様（年金事務所用）

料 金 後 納 郵 便	
〒郵便番号	
住所	
お名前	様
 <b>日本年金機構</b> Japan Pension Service	
〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24	

※ロゴマークは赤色で印刷すること。

## アンケートはがき出力仕様（年金事務所用）

## アンケートにご協力をお願いします

日本年金機構では、お客様重視の姿勢で一層のサービス向上を図るため、「年金事務所」のお客様対応について、無作為に抽出した皆さまにアンケート調査を行っています。

お手数ですが、下記のQRコードからアンケートにご回答いただくようお願いします。回答の目安は3分です。

なお、お客様の個人情報（ご住所・お名前等）は記載しないよう重ねてお願いします。

※ご回答いただいた内容は、日本年金機構が相談窓口の品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。

回答期限            令和8年9月11日(金)

事務所コード       0000

訪問日コード       20260801

お客様満足度アンケートの回答はこちら ▶

※日本年金機構が委託している外部(●●社)のサービスを利用しています。

<https://www.>





令和 年 月 日

日本年金機構本部 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 野口 達夫 殿

所在地  
法人名又は商号  
代表者名

印

## 削除・廃止に関する報告書

年金事務所におけるお客様満足度調査のWEBアンケートシステムの委託業務について、WEBアンケートシステムのドメインを廃止しましたので報告します。

削除・廃止について□に✓してください。

- 当該委託業務におけるWEBアンケートシステムについては、サーバーからドメイン設定の削除・廃止を実施しました。

どのように削除・廃止を実施したか、具体的に記載してください。