

令和8年度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等業務仕様書

この仕様書は、岩手県（以下「県」という。）が発注する「令和8年度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等業務」に関し、必要な事項を定めるものである。

1 業務の概要

(1) 名称

令和8年度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等業務

(2) 目的

消費者庁及び国民生活センターでは、令和8年9月に消費生活相談に係る全国共通のシステム（PIO-NET）を刷新するほか、同時期に、全国に先駆けたモデルとして本県（県及び県内4市（盛岡市、大船渡市、花巻市及び釜石市（以下「協力市」という。））の消費生活センター）のみにテレフォニーシステムを導入することとしている。

については、県及び協力市の消費生活センターにおいて、テレフォニーシステムを含む消費生活相談に係る新システム導入後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）を収集し、令和7年度に調査した新システム導入前データとの前後比較分析を行うとともに、新システムを使用した消費生活相談員に対し、新システムの使用感や改善点等について確認することを目的とする。

また、テレフォニーシステムの運用開始に向けた広域連携体制の検討等を行うため令和7年度に設置した連携協議会（県、協力市、国民生活センター及び消費者庁で構成）を開催し、令和7年度に検討を行った県と市町村間の連携及び国民生活センター等の連携のあり方について、新システム導入後の検証を行うとともに、課題への対応方法の検討や関係者間の合意形成を図ることを目的とする。

注）本事業は、総務省の令和8年度持続可能な行政サービスの提供に向けた広域連携モデル構築事業（以下「総務省事業」という。）として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9年3月15日まで

(4) 業務内容

- ア 県及び協力市における消費生活相談に係る業務調査
- イ 連携体制の検証、課題等への対応に係る会議等の運営
- ウ 総務省事業の遂行に係る県への支援

2 仕様詳細

(1) 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、県及び協力市におけるテレフォニーシステムを含む新システム導入後の消費生活相談に係る業務調査を行うとともに、消費生活相談員に対しヒアリング調査を行う。

また、県が令和7年度に実施した「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」のうち、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（以下「令和7年度調査」という。）の調査結果との比較分析を行う。

- ・ 業務開始に当たっては、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。また、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、余裕のあるスケジュールとすること。

- 調査対象は、県及び協力市の消費生活相談員（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こと。また、全消費生活相談員に対し、ヒアリングシートに基づき個別にヒアリング調査を行うこと。

【調査項目】

No.	調査項目	説明
1	相談件数	対応した消費生活に係る相談件数（来訪、電話、文書、合計）
2	通話件数	消費者ホットライン 188 経由及び各消費生活センター直通通話の着信・発信件数
3	応答率	着信件数のうち、応答した割合（188 経由のみ）
4	他の地方公共団体の住民からの相談件数	他の地方公共団体の住民からの、消費生活相談に係る相談件数
5	あっせん件数	あっせんを実施した相談件数
6	相談員 1 人が 1 時間あたりに対応した件数	相談員 1 人が 1 時間あたりに対応した通話件数
7	平均通話時間	1 通話及び 1 相談あたりの平均通話時間
8	通話後の平均処理時間	1 相談あたりの平均 PIO-NET 入力時間
9	平均処理時間	1 相談あたりの通話と PIO-NET 入力の平均合計時間
10	相談対応に要した割合	勤務時間のうち、相談対応に要した時間の割合

※上記調査は、令和 7 年度調査と同様の調査内容である。

【(参考) 想定するヒアリング調査項目】

- ・新システム導入前後の業務比較
- ・新システム導入後のメリット・デメリット
- ・新システムの運用に当たっての課題
- ・新システムの改善点

- 業務データの収集期間は、令和 8 年 10 月 1 日から令和 8 年 12 月 31 日までの 3 か月間を想定しておくこと。また、消費生活相談員に対するヒアリング調査実施期間を、令和 9 年 1 月以降に想定しておくこと。
- 業務データの調査項目及び取得方法については、原則として令和 7 年度調査と同様とすること。ただし、令和 7 年度調査と同様の調査項目及び取得方法で実施できない場合は、県が調査項目及び取得方法を指示する。
- ヒアリングシートの作成に当たっては、上記のヒアリング調査項目を参考に、受託者から県へ提案し、県と協力市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。
- 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。
- 業務データの前後比較に当たっては、別途消費者庁から提供されるテレフォニーシステム内で収集された通話時間等のデータとも比較し、同様の傾向が見られるか等の比較分析を行うこと。
- ヒアリング調査は、原則としてオンラインで実施するものとし、ヒアリングの日程調整は県が行う。
- 受託者は、ヒアリング調査の実施に当たり、ヒアリングシートを事前に送付するな

ど、当日のヒアリング調査がスムーズに行われるよう配慮すること。なお、ヒアリング調査の所要時間は、消費生活相談員一人当たり 20～30 分程度を想定すること。

- ・ 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。また、ヒアリング調査後は、ヒアリングシートの記載及びヒアリング調査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。
- ・ 受託者は、業務ローデータと令和 7 年度調査結果を比較分析したデータとヒアリングローデータ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。作成に当たっては、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。

(2) 連携体制の検証、課題等への対応に係る会議等の運営

テレフォニーシステムの運用開始に向けた広域連携体制の検討等を行うため、令和 7 年度に県、協力市、国民生活センター及び消費者庁との間で設置した連携協議会において行う新システム導入後の検証や課題への対応方法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、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。

(3) 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当たり必要な支援を行う。

- ・ 業務開始に当たっては、受託者は、県に対して、上記(1)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当たり必要な、最終報告会（令和 9 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。資料の作成に当たっては、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当たっては、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。

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 9 年 3 月 15 日までに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
 - ・ ヒアリングローデータ
 - ・ 業務調査報告書（概要版及び本文の2種）
- (2) 連携体制の検証、課題等への対応に係る会議等の運営関係
- ・ 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
- (3) 総務省事業の遂行に係る岩手県への支援関係
- ・ 最終報告会（令和9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。