

## 仕様書

### 1 件名

2019 年度生涯学習支援番組に関する視聴者モニター調査

### 2 目的

放送大学では 2018 年 10 月から新たなマルチチャンネル放送を開始し、従来の単位履修を前提とした授業科目番組に加え、単位履修を伴わない生涯学習支援番組を多数制作し、学生のみならず広く一般国民へも学び直しの機会を提供することとしている。

この生涯学習支援番組が一般視聴者からどのように受け止められているかについて、視聴者モニターを募集し、生涯学習支援番組を視聴した感想、評価する点、改善すべき点等を意見として収集し、今後の生涯学習支援番組の制作等の向上に資することを目的とする。

### 3. 調査概要

#### (1) 調査方法

ア 視聴者モニターは、放送大学ホームページ上での公募、及び請負者が保有するモニター登録者からの公募により選定するものとする。

イ 3. (1) アで選定された視聴者モニターを対象に、放送大学学園放送部企画編成課（以下「主管課」という。）が指定する生涯学習支援番組（又は主管課が提示する複数の生涯学習支援番組の中から視聴者モニターが選定したもの。以下同じ。）をリアルタイム又は録画により視聴し、その番組の感想等を専用の回答フォームを通じて回収するものとする。

#### (2) 調査対象者

視聴者モニターは、放送大学ホームページ及び請負者が保有するモニター登録者からの公募者のうち、視聴者モニター調査（以下「本調査」という。）1 回につき 50 人程度を調査対象者とする。

#### (3) 調査内容

指定期間に放送する生涯学習支援番組を視聴した感想、評価する点、番組の改善すべき点など主管課が指定する項目を感想に盛り込むほか、生涯学習支援番組の内容に対する評価、放送を希望する生涯学習支援番組の内容等を定量的に調査するためのアンケート項目（10 問程度を想定）も併せて調査するものとする。これらの調査については、専用の回答フォームを設計・開発し、これにより視聴者モニターからの回答を収集

するものとする。

なお、放送大学ホームページ上での公募及び請負者が保有するモニター登録者からの公募の際も同様とする。

#### 4. 調査実施の条件

請負者は、本項に示す請負内容について、主管課の指示に従い履行すること。

##### (1) 回答フォームの設計・開発

ア 放送大学ホームページ上での公募と請負者が保有するモニター登録者からの公募の際に使用する回答フォームの内容は基本的に同一設計とし、主管課における視聴者モニターの選考作業を円滑に実施できるよう開発すること。ただし、主管課から別途指示があった場合には、これに従うこと。

イ 放送大学ホームページ上からの応募なのか、請負者が保有するモニター登録者からの応募なのかが判別できるようにし、加えて、放送大学の学生であることについても判別できるように措置すること。

ウ 主管課が指定する生涯学習支援番組の感想（300字以上）及び10問程度のアンケート項目が入力可能となるように、公募時と本調査時でそれぞれ新規に回答フォームを設計・開発すること。感想の字数はカウントできること。

エ 主管課が指定する生涯学習支援番組をプルダウンで選択できるようにするなど、回答フォームの設計・開発に当たってはユーザビリティに配慮すること。

オ 主管課が別途提供する視聴対象番組リスト（Adobe PDF形式）を回答フォーム上に掲載可能であること。

なお、視聴対象番組リストを掲載するために必要なサーバー等は請負者にて用意すること。また、視聴対象番組リストは、番組名の変更などにより、公開日直近での差し替えが発生する可能性があるため、請負者はこれに真摯に対応すること。

カ 開発した回答フォームについては、本番環境への適用前に必ず主管課の了承を得ること。

なお、主管課への確認依頼に当たっては、主管課における確認期間を十分に確保するものとする。また、確認を効率的に実施するため、画面遷移図（回答フォームの画面上に配置されたボタンを押下した際の遷移先が分かるように図示したもの）、エラーリスト等の補足資料を送付すること。

キ 視聴者モニターに選定された方々への電話での採用連絡を円滑かつ確実に実施するため、公募の際に、採用連絡に対応可能な曜日・時間帯を応募者からアンケートにより取得すること。

##### (2) 公募時及び本調査時における支援業務

- ア 請負者は、これまでの調査業務の知見に基づき、主管課による効果的かつ効率的な視聴者モニターの選定ができるよう必要な支援を行うこと。
- イ 公募及び本調査の期間中並びに当該期間の終了後適切な期間、応募（希望）者又は視聴者モニターからの問合せに適切に対応すべく、フリーダイヤル等の着信者課金番号を用いた問合せ窓口を設置すること（フリーダイヤル等の着信者課金番号を用いた問合せ窓口は、少なくとも土日祝日を除く平日の 10:00～17:00（昼休憩時間帯（例えば、12:00～13:00）を対象外とすることは可とする。ただし、昼休憩時間帯は 1 時間以内とすること。）は開設すること。）。
- ウ 問合せ窓口としては、4.（2）イのフリーダイヤル等の着信者課金番号を用いた問合せ窓口に加え、請負者において専用メールアドレスを開設し、平日、日曜・祝日の別を問わず 24 時間受付可能とし、可能な限り速やかに対応するものとする。
- エ 応募（希望）者又は視聴者モニターからの質疑に迅速かつ的確に対応するため、請負者の知見に基づき質疑応答マニュアルを作成すること。  
なお、質疑応答マニュアルの内容については、事前に主管課の承認を得ること。
- オ 公募の状況については、週 2 回程度の頻度で主管課に報告するとともに、データの提供を行うこと。データの提供に当たっては、応募者の個人情報をマスキング又は特定の個人を識別することができないように個人情報を加工した上で提供すること。また、当該データにはパスワードを付すものとする。
- カ 4.（2）オにかかわらず、公募開始日や公募期間終了間際、土日祝日や連休明けなど応募数に大きな変化が見られたときには、必ずその状況を報告するとともに、応募者の個人情報をマスキング又は特定の個人を識別することができないように個人情報を加工した上で提供すること。また、当該データにはパスワードを付すものとする。
- キ 4.（1）キに定める採用連絡を電話で行う際は、本調査における注意事項等も併せて説明すること。  
なお、電話での連絡等を円滑かつ確実に実施するため、公募の際に採用連絡に対応可能な曜日・時間帯をあらかじめ公募者からアンケートにより取得すること。
- ク 4.（2）キの電話連絡が確実に実施されるよう、視聴者モニターとして選定された方の電話対応可能な曜日・時間帯（土日や夜間帯を含む。）に電話連絡が可能となるよう体制を整備すること。
- ケ 採用連絡後の視聴者モニターへの生涯学習支援番組の視聴依頼については、メールにより行うものとする。視聴依頼に際しては、主管課が指定する生涯学習支援番組又は主管課が提示する複数の生涯学習支援番組の放送番組種別、番組名、放送日時等の必要な情報を含めるものとする。  
なお、宛先不明等でメールが未達とならないよう、採用連絡の際にメールアドレスの確認を確実にを行うものとする。

コ 視聴者モニターからは平均して月に2本程度の生涯学習支援番組の感想を寄せていただく前提で諸々の設計をするものとする。ただし、諸般の事情によりこれを満たすことが困難なことも考えられることから、少なくとも月に1番組の感想を回答するよう、公募時に応募者から必要な同意を得るものとする（例、回答フォーム上で必要な同意を得るために同意ボタンを押下していただく仕組みを構築する等）。また、月当たりの回答上限数は4番組とする。

サ 視聴者モニターからの回答が期限までになされないおそれがある場合は、回収数の増加に寄与すべく、月に1回しかるべき時期に未回答者に対して督促通知メールを送付するものとする。なお、当該時期については主管課と協議の上、決定するものとする。

### (3) 本調査の実施

ア 本調査の選考、実施に係る回答フォームの設計・開発に必要なサーバー等は請負者において準備し、公募及び本調査が確実に履行できるようにすること。

イ 本調査1回当たりの実施期間は3か月以内とすること。

### (4) 調査協力謝礼の送付

#### ア 公募時

本調査に応募し、主管課が指定する生涯学習支援番組の感想（300字以上）及びアンケートに回答した者（視聴者モニターに選定されなかった者を含む。）に対して、謝礼（感想1件につき額面1,000円（購入額1,040円）の金券又はこれと同等のもの）を進呈するものとする（当該謝礼品の郵送に必要な費用（1回当たり84円とする。以下同じ。）については、実費を放送大学学園（以下「学園」という。）が負担することとし、調査完了後、当該費用を契約額に加算した金額を費用の内訳として記載したものに、発送先リスト等を添付して学園に請求すること。）。ただし、放送大学ホームページ及び請負者が保有する登録者からの応募数は、応募の条件と内容が合致しているかどうか適宜確認を行いつつ合わせて400人程度を想定し、必要に応じて応募人数に達した場合、募集を締め切ることとする。

#### イ 本調査時

（ア）生涯学習支援番組を視聴し感想（300字以上）及びアンケートに回答した視聴者モニターに対しては、謝礼（感想1件につき額面1,000円（購入額1,040円）の金券又はこれと同等のもの）を進呈するものとする。なお、謝礼の送付時期は請負者の判断に委ねるが、少なくとも1か月ごとに調査結果を集計し、当該集計結果に基づき速やかに謝礼の送付を行うものとする。

（イ）謝礼品費及び当該謝礼品の郵送に必要な費用については、実費を学園が負担することとし、調査完了後、当該費用を契約額に加算した金額を費用の内訳として

記載したものに、発送先リスト等を添付して学園に請求すること。

#### (5) 調査結果

視聴者モニターから回答のあった生涯学習支援番組の感想等については、速やかに（遅くとも1か月に1回）主管課に提供するものとする。ただし、当該データの提供に当たっては、応募者の個人情報をマスキング又は特定の個人を識別することができないように個人情報を加工した上で提供すること。また、当該データにはパスワードを付すものとする。

#### (6) その他

謝礼の送付状や、請負者が保有するモニター登録者への公募に関するお知らせメールなど外部に提供するものは、調査会社の知見に基づき文案を作成の上、送付前に必ず主管課の了承を得るものとする。

### 5. 納入成果物

公募及び本調査における調査結果について、生データ及び複数の生データを取りまとめたデータ（複数の生データをまとめたもので、必要に応じて付帯情報をひも付けしたもの）をMicrosoft Excel フォーマット及びPDF フォーマットによりCD、DVD、USB メモリ等の電磁的記録媒体に保存の上、納品すること。また、電磁的記録媒体のうち、CD、DVD等の媒体に保存する場合は、媒体に件名、調査期間等の必要な情報を明示するものとする。なお、詳細については、別途主管課と協議の上決定するものとする。

### 6. 個人情報の管理について

請負者は、本件に関し知り得た個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。また、本調査終了時には、知り得た個人情報を適切に処分し、その旨学園に報告すること。

### 7. 守秘義務

請負者は、本業務を遂行する上で知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、後述9の納入期限後においても同様とする。

### 8. 再委託等について

- (1) 請負者は、本業務の全部を一括して第三者に請け負わせたり、再委託してはならない。
- (2) 本業務の一部を第三者に請け負わせたり再委託する場合、請負者はあらかじめ所定の事項について学園に申請した上で承諾を得なければならない。

- (3) 請負者は、再委託等を行う者に対して、本仕様書6、7及び11.(8)を遵守させること。

## 9. 納入期限

本調査に係る成果物の納入期限：2020年3月31日（火）

## 10. 知的財産権等

成果物に関する権利は、学園に帰属するものとする。

## 11. その他

- (1) 請負者は、一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会(JMRA)の正会員社であること。
- (2) 請負者は、契約日以降、調査に係る計画書を速やかに提出し、本件に係る主管課から承認を受けること。
- (3) 請負者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会から、有効なプライバシーマークの付与認定を受けていること。また、プライバシーマークは、契約日から納入期限日までの間有効であること。ただし、現に認定を受けているプライバシーマーク付与の有効期限の日が、契約日から納入期限日までの間に到来する場合は、プライバシーマーク付与の効力が途切れることがないように更新手続を行うこと。
- (4) 請負者は、テレビジョン放送の視聴者によるモニター調査の実施について、実績があること。
- (5) 請負者は、インターネットを活用した調査の実施について、十分な実績があること。
- (6) 請負者は、本件に係る主管課との打合せを学園本部（千葉県千葉市美浜区若葉 2-11）において実施できる体制を整えておくこと。
- (7) 請負者は、本件に係る主管課からの電話及びメールによる問合せ（緊急時を含む。）に真摯に、かつ、速やかに対応できる体制を整えておくこと。
- (8) 請負者は、契約締結後速やかに成果物の納品までの作業スケジュールを提出し、当該スケジュールについて主管課の承認を得ること。
- (9) 業務遂行に当たっては、一般法令を遵守すること。
- (10) 成果物の作成に当たり、第三者が権利を有する著作物を使用する場合、必要な費用の負担及び使用許諾契約に関する一切の手続きは請負者が行うこと。
- (11) 本仕様書について疑義が生じた場合は、双方にて協議の上、これを解決する。
- (12) その他、本仕様書に定めのない事項等については、主管課と十分打ち合わせを行い、その指示に従うこと。
- (13) 本調査に係るスケジュール案（仕様書作成時点）は、次のとおり。

**【スケジュール（案）】**

- ・2020年1月 応募フォームの設計・開発及び本調査に係る公募
- ・2020年2月 本調査開始（～2020年3月）
- ・2020年3月 完了