

「市バス・地下鉄お客様アンケート調査」に係る調査・集計・分析業務 仕様書

1 業務名

「市バス・地下鉄お客様アンケート調査」に係る調査・集計・分析業務

2 当事者

本仕様書において、京都市交通局を「交通局」、受託事業者を「事業者」という。

3 調査の目的

市バスの混雑対策が喫緊の課題となっている中、限りある輸送力を更に効果的・効率的に配分していく必要があるため、アフターコロナにおける御利用状況やお客様ニーズをよりの確に把握する必要がある。また、市バスの混雑対策に向けた各種施策の実施により、市バスのみならず、地下鉄についても御利用状況の変化が予測される。

このため、市バス・地下鉄を利用いただくお客様の属性や御利用実態を調査するもの。

4 業務委託内容

(1) アンケート調査票の配布による調査

ア アンケート内容等

(ア) 設問数

20～30問程度とする。

(イ) アンケート内容

- ・属性に関する質問
- ・市バス・地下鉄の利用状況に関する質問
- ・その他

なお、アンケート内容の詳細については別途決定のうえ、交通局から事業者に指示をする。

イ アンケート調査用紙の作成

(ア) レイアウトの作成

- ・4(1)のアンケート内容に基づき、アンケート調査用紙のレイアウトを作成する。
- ・レイアウトの作成に当たっては、事前に交通局と詳細な打合せを行い、最終的なレイアウトについては交通局の了承を得なければならない。

(イ) 用紙の作成枚数

38,000枚

(ウ) QRコードの貼付

アンケート用紙にWEB上でも回答可能なQRコードを貼り付けるものとする。

(エ) その他

アンケート調査用紙を回収するための返信用封筒を上記(イ)と同数調達のうえ、アンケート調査用紙とともに個別に同封する。

ウ アンケート調査用紙の配布・回収

(ア) 調査か所

交通局が指定するバス停（15か所）及び地下鉄駅のホーム（全31駅）

（調査か所については交通局の意向により変更することがある。また、バス停・地下鉄駅それぞれの調査か所ごとの配布枚数は交通局と事業者の協議のうえ定める。）

【バス停】 15か所

北大路バスターミナル、北野白梅町、千本今出川、出町柳駅前、四条河原町、四条大宮、祇園、清水道、京都駅前、西大路駅前、京都駅八条口アバンティ前、西大路四条、桂駅西口、竹田駅西口、中書島

【地下鉄駅】 全31駅（32か所）

国際会館、松ヶ崎、北山、北大路、鞍馬口、今出川、丸太町、四条、五条、京都、九条、十条、くいな橋、竹田、六地藏、石田、醍醐、小野、柳辻、東野、山科、御陵、蹴上、東山、三条京阪、京都市役所前、烏丸御池*、二条城前、二条、西大路御池、太秦天神川

*烏丸御池駅については、烏丸線、東西線ホームをそれぞれ1か所ずつとする。

(イ) 調査対象

バス・地下鉄の乗車をお待ちのお客様（日本人のみを調査対象とする）

(ウ) 調査方法

上記(イ)の調査対象に対し、アンケートの主旨を説明のうえ調査票を配布する。

(エ) 調査票の回収

同封の返信用封筒による郵送やWEBで回収する。

(オ) 調査時期

令和8年10月中の2日間（平日・休日各一日）

- ・平日調査 7時～19時
- ・休日調査 9時～19時

なお、市バス・地下鉄の調査日を別日とすることを妨げない。

(カ) 配布枚数

市バス：18,000枚（平日調査 12,000枚、休日調査 6,000枚）

地下鉄：18,000枚（平日調査 12,000枚、休日調査 6,000枚）

上記に加え、事業者は、交通局が支持する関係施設（区役所・支所、市立図書館、市バス・地下鉄案内所、定期券発売書、市バス営業所）配架分に係る調査票（2,000枚）を準備する。

なお、調査票の配架及び余剰分の回収は交通局が行う。

(キ) 回答用WEBページの作成

事業者は、WEB上でも回答できるよう、専用のWEBページを作成するものとする。

(ク) その他

- ・調査票回答の郵送先は事業者側とし、郵送料金については事業者が負担すること。
- ・1か所ごとに複数人配置するなど、適切な調査を行える十分な調査員を配置すること。
- ・調査の実施に当たっては、適当な人数の監督員を配置すること。
- ・事業者は、アンケート調査を実施するに当たり、事前に交通局と詳細な打合せをしなければならない。
- ・交通局、事業者ともに回答数を引き上げるため取り組む。

(2) 聞き取りによる調査

ア アンケート内容等

(ア) 設問数

10問程度とする。

(イ) アンケート内容

- ・属性に関する質問（5問程度）
- ・当日の乗降駅に関する質問（1問程度）
- ・その他（2問程度）

なお、アンケート内容の詳細については別途決定のうえ、交通局から事業者に指示をする。

イ アンケート調査票の作成

- ・4(2)のアンケート内容に基づき、アンケート調査票のレイアウトを作成する。
- ・レイアウトの作成に当たっては、事前に交通局と詳細な打合せを行い、最終的なレイアウトについては交通局の了承を得なければならない。
- ・多様な国籍のお客様から回答いただけるよう、複数の言語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、フランス語、スペイン語）に対応できるようにすること。

ウ 対面による聞き取り

(ア) 調査か所

地下鉄駅のホーム（全31駅）

（調査か所については交通局の意向により変更することがある。）

【地下鉄駅】全31駅（32か所）

国際会館、松ヶ崎、北山、北大路、鞍馬口、今出川、丸太町、四条、五条、京都、九条、十条、くいな橋、竹田、六地藏、石田、醍醐、小野、柳辻、東野、山科、御陵、蹴上、東山、三条京阪、京都市役所前、烏丸御池*、二条城前、二条、西大路御池、太秦天神川

*烏丸御池駅については、烏丸線、東西線ホームをそれぞれ1か所ずつとする。

(イ) 調査対象

地下鉄をお待ちのお客様（日本人・インバウンドの別なく調査対象とする）

(ウ) 調査方法

上記(イ)の調査対象に対し、アンケートの主旨を説明のうえ聞き取り調査を行う。

(エ) 調査時期

令和8年10月中の2日間（平日・休日各一日）

- ・平日調査 7時～19時
- ・休日調査 9時～19時

(オ) 目標サンプル数

全駅で平均して700人以上（平日調査 380人以上、休日調査 320人以上）を目指す。

なお、駅ごとの目標サンプル数は交通局との協議により決定する。

(カ) その他

- ・1か所ごとに複数人配置するなど、適切な調査を行える十分な調査員を配置すること。
- ・調査の実施に当たっては、適当な人数の監督員を配置すること。

- ・事業者はアンケート調査を実施するに当たり、事前に交通局と詳細な打合せをしなければならない。

(3) 集計・分析業務

4(1)、(2)で実施したアンケートの調査結果を以下のとおり集計・分析するものとする。

ア 集計業務

(ア) 4(1)、(2)の調査結果をそれぞれ項目ごとに単純集計すること。なお、その際、回答者ごとにデータを紐づけられるようにしたうえで集計すること。

(イ) 4(1)、(2)の調査結果をそれぞれ属性等の項目とクロス集計すること。

(ウ) 4(1)の調査は、交通局が別途配布する調査票（2,000件程度※）により得られた調査結果についても、上記(ア)、(イ)の方法により併せて集計すること。

※回収率は3割程度を想定

(エ) 4(2)の調査は、別途、交通局が事業者に対し提供する地下鉄のODデータ※を属性等の項目（居住地等）とクロス集計すること。

※4(2)の調査日において地下鉄を御利用いただいたお客様の発駅と着駅の組み合わせを集計したデータ

イ 分析業務

アの集計結果について、属性情報別など、交通局が指示する内容の分析・評価を行うこと。

5 納入成果物作成

本業務で実施した結果を踏まえ、交通局の指定する形式により最終的な報告書及びその概要版を作成すること。報告書及び概要版作成に当たっては、作成前に事業者は交通局と詳細な打ち合わせをしなければならない。また、事業者は、本件業務の履行状況について、定期的に交通局に報告すること。

(1) 納入成果物

ア 4(3)で集計・分析したデータ

イ 報告書本編（2部）

ウ 報告書概要版（2部）

※ 上記アについては、Microsoft Excel で編集可能なデータを、イ及びウについては、紙媒体及び Microsoft Word で編集可能なデータをそれぞれ納入すること。

※ データの納入に当たっては、データ作成時の最新のパターンファイルに更新したアンチウイルスソフト等によるチェックを行い、マルウェア等の感染がないことを確認すること。

※ 成果物の数量については、交通局との協議により決定する。

(2) 納入期限

ア 5(1)アのデータ

令和8年11月30日

イ 5(1)イ、ウの報告書

令和9年 1月31日

(3) 成果物の権利帰属

本業務における全ての成果物の著作権は交通局に帰属するものとする。

6 法令等の遵守

事業者は、本契約について、京都市交通局情報セキュリティポリシー、京都市交通局電子計算機処理データ保護管理規程及び京都市交通局契約規程等、その他関係法令を遵守するものとする。

7 疑義の照会

本仕様書に疑義が生じた場合、事業者は直ちに交通局に申し出て、双方協議するものとする。

8 機密保持

事業者は、本契約に関連して知得した交通局の業務上の資料又は知識を、交通局の許可又は承諾なくして第三者に漏洩してはならない。また、交通局が貸与した資料等は、本契約が完了した後、直ちに返還・廃棄しなければならない。

9 損害賠償

事業者は、本業務の実施、またはこの仕様書の不履行等により交通局及び第三者が損害を被った場合は、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が交通局の責に帰すべき理由による場合は、この限りではない。賠償方法は、交通局及び事業者による協議のうえ決定するものとする。

10 変更等

交通局において、必要と認めた場合の軽微な変更は、本契約の範囲内において行うものとする。

11 契約期間

契約の日から令和9年3月31日まで

12 委託料の支払い

業務の履行確認後に、事業者の請求に基づき支払うものとする。

なお、アンケートの回収に伴う郵便代金及びアンケート結果の集計については、実績数量に応じて支払うものとする。

13 その他

- ・ 4(1)、(2)の調査の実施に当たり必要となる警察など各機関への申請は事業者において行うこと。
なお、市バス・地下鉄案内所など交通局内の各部署との調整は交通局にて行う。
- ・ 4(1)、(2)の調査の実施に当たっては、バス停や地下鉄駅において、お客様の通行を妨げないようにするなど、お客様の安全面には十分配慮すること。
- ・ 4(1)、(2)の調査の実施に当たっては、「京都市」と記載されたジャンパー・腕章等並びに受注者の会社名及び調査員の氏名を記載した名札を受注者が作成、調査員に着用させること。
なお、ジャンパー・腕章等のデザインについては、事前に発注者と協議すること。