

令和 7 年国勢調査 調査員専用コールセンター業務委託 仕 様 書

1 業務の目的

令和 7 年国勢調査の実施にあたり、国勢調査員（以下「調査員」という。）約 3,500 人専用のコールセンターを設置し、調査事務についての問い合わせ等に一括して対応することにより、調査事務を円滑かつ効率的に進めることを目的とする。

2 履行場所 受託者が確保する場所（岡山市内 1 か所）

3 履行期間 契約日から令和 7 年 11 月 7 日まで

4 コールセンター運営期間及び日時

受付期間：令和 7 年 9 月 1 日（月）から 10 月 31 日（金）まで

受付時間：8:30～17:00

※ 集中が予想される期間：9 月 10 日～30 日頃及び 10 月 14 日～24 日頃

※ 土日祝日：9 月 20～21 日（土・日）、23 日（祝）、27～28 日（土・日）のみ受付（調査書類の配布期間）

5 設置設備に関する要件等

- (1) 受託者は、岡山市内の 1 か所に調査員専用コールセンターを設置する。なお、コールセンター設置場所は、個人情報の保護管理に十分なセキュリティを備えた場所とすること。
- (2) 受電環境を整備することとし、受電用の電話回線数（常時受付するオペレーター数）は、次のとおりとする。（別紙 1 参照）

月 日	回線数
9 月 10～12 日、9 月 16～19 日、9 月 22 日、9 月 24～26 日 9 月 29～30 日、10 月 14～17 日、10 月 20～24 日	8 回線以上
9 月 1～5 日、9 月 8～9 日、9 月 20～21 日、9 月 23 日 9 月 27～28 日、10 月 27～31 日	5 回線以上
10 月 1～3 日、10 月 6～10 日	3 回線以上

- (3) 前号(2)とは別に委託者等との連絡用の受架電用回線を 1 回線以上用意すること。
- (4) コールセンター運営期間中は、受付時間外の問い合わせに対して、音声ガイダンスにて営業時間を告知すること。また、コールセンター運営期間終了後 2 週間は、コールセンター終了の音声ガイダンスを流すこと。
- (5) 問い合わせに対して、呼び出し音が長く続く場合は、そのまま待つか、再度連絡するよう音声ガイダンスを流すこと。
- (6) データ授受及び印刷等のためのパソコン、プリンタ等機器及びインターネット閲覧環境及び電子メール送受信環境を少なくとも 1 式以上用意すること。
- (7) 調査員専用コールセンター設置にかかる費用は、全て受託者が負担とする。ただし、本

コールセンターへの通話にあたり、通話料は発信者の負担とする。

6 業務内容

(1) 打合せ

委託者は、契約締結後速やかに受託者に対し、業務内容等について説明する。

受託者は、業務内容についてよく理解した上で、本業務を遂行しなければならない。なお、日程及び業務の詳細については、契約締結後、協議の上で決定する。

(2) 調査員専用コールセンターの設置・運営

ア 受託者は、前項のとおり調査員専用コールセンターを設置する。

イ 受託者は、受電用電話回線による調査員からの問い合わせを受け付け、委託者が提供する FAQ、調査員一覧及び調査員用資料等の各種資料を用いて、適切な対応を行う。

なお想定される主な問い合わせ内容は下記のとおり。

- ① 調査員事務の内容について
- ② 調査員事務のスケジュールについて
- ③ 調査用品等の追加送付依頼
- ④ オンライン回答及び郵送回答状況の照会

ウ 問い合わせがあった場合は、委託者の示す様式（別紙 2）を参考に調査員名ほか、対応内容等必要事項を電話対応記録票に記録する。

なお、記録する必要事項及び記録ルール等の詳細は、契約締結後に協議の上、決定する。

エ 上記イの各種資料に明記がなく、受託者では判断がつかない場合は委託者が示す連絡先へ問い合わせ内容を引き継ぐこと。

オ 調査で使用する調査用品等の追加送付依頼（本号イ③）があった場合は、次の項目を聞き取り、コールセンターに設置されたインターネット閲覧環境で委託者が提示する URL より、専用 Web フォームにアクセスして聞き取りした項目を入力の上、回答（送信）する。

- ① 調査員番号
- ② 調査員氏名
- ③ 調査区番号
- ④ 調査用品等の名称（種類）
- ⑤ 要望数量
- ⑥ 言語（外国語用品が必要な場合のみ）

また、本号ウの電話対応記録票には、調査員名ほか、Web フォーム回答後に表示される発注番号を記録する。

なお、調査用品等の追加送付依頼は、Web フォームへ入力の上、回答（送信）されることで、委託者へその後の対応が引き継がれることとなる。

カ オンライン回答及び郵送回答状況の照会（本号イ④）があった場合は、コールセンターに設置されたインターネット閲覧環境で委託者が提示する URL（調査区ごとに設定）より、提出状況確認用 Web ページにアクセスして提出状況を調査員に伝達する。

7 業務委託に係る令和7年国勢調査の全体スケジュール

令和7年8月下旬～9月上旬	調査員への業務内容説明会実施
// 9月17～19日	調査員による受持ち調査区の確認
// 9月20～30日	各世帯へ調査票の配布
// 10月1日	調査期日
// 10月1～3日	各世帯へ「調査への回答お済みですか」の配布
// 10月1～8日	調査票の回収（希望世帯のみ）
// 10月17～27日	調査票の未提出世帯の特定、未回答世帯へ督促 調査票の回収（未回収世帯）
// 10月28～31日	調査員による調査書類の検査・整理 岡山市へ提出

8 参考数量（概算）

調査員数：約3,500人（調査区数：約6,000）

9 業務実施関連事項

(1) 実施計画書の作成

ア 受託者は、本業務を実施するにあたって、実施計画書※を作成の上、提出する

※ 実施体制・実施計画・タイムスケジュール・業務手順・連絡体制など

イ 受託者は、実施体制において、一元的窓口となる担当者を定める。また、業務責任者及び業務従事者の氏名・連絡先等を実施体制に記載すること。

ウ 計画書の内容に変更が生じた場合は、速やかに委託者に届け出ること。

(2) 業務従事者に対する事前研修

受託者は、業務を円滑に誤りなく行うため、業務マニュアル等を作成し、従事者に対して事前研修を十分に行うこと。主な研修内容は次のとおりとする。

- ① 業務の重要性を理解させること
- ② 事務処理手順や業務マニュアル等を理解し修得させること
- ③ 守秘義務を理解・徹底させること

(3) 実地調査

委託者は、必要があると認めたときは、受託者に対し実地調査を行うことができる。また、委託者は受託者に対して報告書の提出を求めることができる。

なお、委託者の職員がコールセンターに立ち会う場合もある。

(4) 報告書の提出

ア コールセンター運営期間終了後、6項(2)で記録した電話対応記録票データを日付順にソートした上で委託者へ提出する。

イ 日ごとの対応件数等を記録した日報一覧データを提出する。

ウ 上記ア及びイのデータ形式は、Microsoft Excel形式とし、提出媒体はCD-Rとする。

10 提出書類

受託者は、本業務の実施にあたり、次に示す書類を提出する。

- | | |
|-----------------|-----|
| ① 実施計画書 | 1 部 |
| ② 委託業務着手届 | 1 部 |
| ③ 業務責任者届 | 1 部 |
| ④ 工程表（委託作業表） | 1 部 |
| ⑤ 委託業務完了通知書 | 1 部 |
| ⑥ データ廃棄に関する報告書 | 1 部 |
| ⑦ その他委託者が指示する書類 | |

※ ①～④は着手前、⑤は完了検査前、⑥は完了検査後に提出すること。

11 費用負担

本業務において発生する経費については、委託者が提供する 6 項(2)イの各種資料及び同項(2)オの Web フォーム、国が提供する同項(2)カの提出状況確認 Web ページを除き、5 項の調査員専用コールセンター設置にかかる費用ほか全て受託者の負担とする。

ただし、本コールセンターへの通話にあたり、通話料は発信者の負担とする。

12 提供資料の返却及び廃棄等

- (1) 本業務で委託者から提供を受けた資料（紙、電子データ）は、本業務終了後すみやかに返却する。
- (2) 調査員からの問い合わせ対応等、本業務を実施するにあたり、作成、複製、印刷又は複写した資料（紙、電子データ）は、復元不可能な状態に裁断または消去等の処理を行い、資料名、処理方法、処理日を記載の上、データ廃棄に関する報告書としてまとめ提出する。

13 その他

- (1) 本委託仕様書の参考数量は見込み数量のため、変動する可能性がある。
- (2) 業務の遂行にあたっては、委託者と十分に協議して実施する。また、この仕様書に定めのない事項については、委託者と協議の上、本業務を実施すること。
- (3) 業務の遂行中にトラブルや疑義が発生した場合は、すぐに委託者に報告し、委託者の指示に基づき対処する。