

令和7年国勢調査事務局支援業務委託仕様書

- 1 件名** 令和7年国勢調査事務局支援業務
- 2 履行場所** 和泉市庁舎内で委託者が指定する執務室及び受注者事務所
- 3 履行期間** 契約締結日 ～ 12月26日

4 目的

和泉市（以下「委託者」という。）が令和7年国勢調査を正確かつ効率的に実施するに当たり、調査用品の仕分け、調査票の整理、電話対応等について民間事業者のノウハウを活用するため、「令和7年国勢調査事務局支援業務」（以下「本業務」という。）を委託する。

5 業務概要

(1) 業務項目、主な業務内容及び実施期間

業務項目	主な業務内容	実施期間（予定）
①用品仕分け	調査用品（調査員用）の仕分け、梱包	令和7年8月15日～8月29日
②調査票整理	郵送提出封筒（国から転送分）受付 調査員回収分の封筒開封・受付 調査票の調査区・指導員別仕分け 調査票回収状況確認	令和7年10月6日～12月26日
③一次チェック	マーキング不備、論理エラーの記入 調査票回収状況の確認・報告	令和7年10月6日～12月19日
④二次チェック	調査世帯一覧と要図との突合チェック	令和7年11月4日～12月19日
⑤コールセンター	調査対象者及び指導員、調査員からの 問合せ対応	令和7年9月20日～10月24日 (9月20日、21日、27日及び10月4日以外の閉庁日を除く)の 午前9時～午後5時
⑥運営管理等	管理体制の整備、市との連絡調整	令和7年8月15日～12月26日

(2) 業務規模

項目	内容
推計世帯数	78,025世帯
調査区数	1,536調査区（無人調査区28含む）
指導員数	140人（現時点の想定であり、増減の可能性あり）
調査員数	942人（現時点の想定であり、増減の可能性あり）

業務対象件数	約 46,800 件（内訳は下記のとおり） 郵送提出分：約 32,800 件（推計世帯数の 42%を想定） 調査員封入回答分：約 4,700 件（推計世帯数の 6%を想定） その他：約 9,300 件（推計世帯数の 12%を想定）
--------	--

参考 令和 2 年国勢調査の本市情報

世帯数	調査区数	オンライン回答率	郵送回答率
73,701 世帯	1,467	39.4%	42.5%

月別入電状況※	9 月	10 月	合計
	564 件	485 件	1,049 件

※前回調査では電話機 2 台を利用。上記は受託事業者の対応件数であり、回線混雑等により職員が直接対応したものは含まない。

6 各業務共通事項

(1) 業務場所

業務場所は全て和泉市役所内（①～④は市役所別館、⑤は総務管財室内を予定）とし、委託者において業務場所を確保する。

(2) 事務要領、手引等

各業務における詳細な手順等については、7～11 に記載のほか、国が作成した事務要領、調査の手引等によること。

(3) 各業務の報告

- ・ 5（1）の各業務の完了時には、業務報告書（①用品仕分けにおいては、業務報告書及び梱包チェックシート）を提出すること。
- ・ 業務報告書の記載内容は、従事者数、業務時間、業務内容、対応記録等とし、電子データにて提出すること。
- ・ 上記に関わらず、トラブル発生等緊急時には迅速に随時報告を行うこと。

(4) スケジュール等の変更

本業務は、国が定めたスケジュールや調査方法に従い業務を行うものであり、今後スケジュールや調査票整理、チェック方法等に変更があった場合においても、受託者は柔軟に対応すること。

7 用品仕分け

(1) 業務内容

- ・ 国から送付される調査用品を、調査区、調査員ごとに梱包し、発送準備を行う。
- ・ 調査書類を世帯番号ごとに封筒に収納し、調査区ごとに仕分け、実査用品（調査書類収納済封筒、筆記用具等）を調査員ごとに委託者が用意するダンボールに梱包、宛名

ラベルを貼る。

- ・ 梱包チェックシートに実査用品等の梱包内容に間違いが無いかをチェックのうえ、チェックした者がサインする。（梱包チェックシートは協議の上作成）

(2) 委託者にて用意するもの

業務スペース、机、椅子、ダンボール、宛名ラベル

(3) その他

業務期間内に処理を完了すること。なお、始期については、委託者と受託者が協議の上、変更できるものとする。

梱包、発送スケジュールを事前に協議すること。

8 調査票整理

(1) 業務内容

- ・ 国からの転送郵便物、市に直接提出された調査票を受け取り、受付、通数を確認する。
- ・ 国のオンライン調査システムを確認、又は受付状況を登録し、委託者へ報告する。
- ・ 調査員が回収した封筒の開封を行う。
- ・ 調査票は、調査区番号順、世帯番号順に整理する。
- ・ 転送郵便封筒（調査票入り）、調査員が回収した封筒・調査票を、調査区ごとに仕分け（①封筒ごとに仕分け②調査区番号ごとに仕分け）、指導員ごとに仕分けする。
- ・ 世帯番号、差出人氏名・住所の記入を確認する。
- ・ 指導員、調査区番号ごとに、市が指定する調査書類整理棚等に収納する。
- ・ オンライン回答、郵送回答の回答状況を委託者貸与のパソコンで確認のうえ、調査区ごとに報告を行う。
- ・ 回答状況確認表の出力を行い、指導員等に交付する。
- ・ その他調査票等の整理、仕分け、管理及び回答状況の把握に必要な業務を行う。

(2) 委託者にて用意するもの

業務スペースと一部設備（棚、机、パイプ椅子）、ノートパソコン1台を貸与する。
机、椅子は、委託者に相談の上、配置すること。

(3) その他

国から転送される封筒（調査票入り）は、翌開庁日中に処理を完了すること。

9 一次チェック

(1) 業務内容

- ・ 調査票が汚れ、破損等している場合は、転記する。
- ・ 調査票で「世帯主」等のマーク漏れをマークする。
- ・ 調査票のマークで、不鮮明等の不具合や不備がある場合は修正する。
- ・ 調査票をボールペン等、鉛筆以外で記入している場合は、転記する。
- ・ 記入漏れ（調査区、男女等）がある場合はマークする。
- ・ 「調査票」、「調査区要図」、「調査世帯一覧」を調査区ごと、指導員ごとにまとめる。

- ・ 単位区（調査区）仕切りシートを作成する。
 - ・ 調査員が提出した調査票の枚数を確認し、世帯一覧の回収状況と相違無いか確認する。
 - ・ 世帯一覧確認時に各調査区の世帯数、男・女の人数を確認し、報告する。
 - ・ チェック項目は、汚れ、破損、未記入、不鮮明など内容の判断を伴わないものとする。
- (2) 委託者にて用意するもの
業務スペースと一部設備（棚、机、パイプ椅子）、ノートパソコン1台を貸与する。
- (3) その他
業務期間内に処理を完了すること。
業務スケジュールについて、委託者に相談すること。
下記の場合は、委託者職員に相談の上、対応すること。
- ・ 調査票に調査区番号の記載がない場合
 - ・ 封筒記載の調査区番号と調査票記載の調査区番号が異なった場合
 - ・ 番号の判定が困難な場合
 - ・ その他、番号突合において判断が困難な場合

10 二次チェック

- (1) 業務内容
記入間違い、記入漏れ等の確認等、調査世帯一覧と要図との突合チェックを行う。
- ・ 調査票の記入間違いチェック（論理性チェック）
 - ・ 記入者不明調査票の記入者特定（世帯名簿との突合、封筒確認）
 - ・ 調査票の汚れ、破損時の補正（書き直し）処理
 - ・ 「事業の内容」「本人の仕事内容」の補記、修正
 - ・ 「調査票表紙」「調査区仕切りシート」の作成
 - ・ 「調査区要図」と「調査世帯一覧」の突合チェック、整理
 - ・ 「調査区要図」と「調査世帯一覧」の補記、修正
- (2) 委託者にて用意するもの
業務スペースと一部設備（棚、机、パイプ椅子）、ノートパソコン1台を貸与する。
- (3) その他
業務スケジュールについて、委託者に相談すること。

11 コールセンター

- (1) 業務内容
- ・ 令和7年国勢調査に対する調査対象者及び指導員、調査員からの電話問合せ受付、対応及び電話連絡業務、その他事務局支援
 - ・ 調査対象者からの国勢調査に関する問合せへの対応
 - ・ 指導員、調査員からの問合せへの対応
 - ・ 国コンタクトセンターからのエスカレーションへの対応
 - ・ 上記問合せ内容の対応記録の記入

- ・ 指導員、調査員への連絡
 - ・ その他事務局支援（不足用品等に関する連絡、補充支援等）
- (2) 配置人数
- 1日当たり3人の配置を基本とするが、問合せ件数の多寡に合わせて配置人数を調整すること。
- (3) 委託者にて用意するもの
- 業務スペースと一部設備（机、椅子）、電話機・ノートパソコン3台（最大4台）を貸与する。
- 電話番号取得費及び問合せ対応に係る電話代は、委託者において負担する。
- (4) 担当者の要件及び研修の実施
- ・ オペレーター業務を行うために必要とされる能力（パソコン操作等の基本的知識及び技能、基本的な電話対応スキル、対応フローの理解、対応記録の記入方法等）を有すること。
 - ・ コールセンター担当者には業務を開始するまでに必要な研修及び訓練を実施すること。なお、研修に際しては、下記事項に留意した研修を行うこと。
 - ア 関係法令、業務マニュアルの内容等、業務に必要な知識を取得させること。
 - イ 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護について理解させること。
 - ウ 電話対応能力を向上させること。
- (5) その他
- ・ 令和7年国勢調査の事務内容等について、国の手引やQ&A等により熟知し、責任をもって回答すること。
 - ・ 担当者によって対応内容が変わることのないよう、適宜情報共有するとともに、必要に応じて業務マニュアル等を作成すること。
 - ・ 日々の処理件数について、委託者に日次で報告すること。
 - ・ 国勢調査に関係のない問合せは、委託者にて処理する。
 - ・ 対応記録の共有方法については、市が準備する情報共有ツールを活用するなど、効率的な方法にて行うこと。
 - ・ 問合せの件数等を踏まえ、委託者と受託者が協議の上、業務時間を変更（配置職員の勤務時間シフトを前後にずらして対応時間を延長するなど）をする可能性があること。

1.2 運営管理等

(1) 業務内容

国勢調査事務局支援業務全体の設計、構築、運営管理

(2) 体制

本業務を遂行するに当たり、業務全体を管理する統括責任者（1人以上）及び個々の業務を管理する管理担当者（各1人以上）（統括責任者との兼務可）を各々配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備すること。

統括責任者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、関係法令及び業務の重要

性を十分に理解し、委託者との円滑な調整、迅速な対応が可能であること。

ア 統括責任者の業務

- (ア) 事業計画の進捗状況を把握し、定期的な実績管理・分析業務実績報告の作成と委託者への報告（処理件数、業務完了報告、サービス水準達成状況、課題とその改善方法等）
- (イ) 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）
- (ウ) 業務の質、精度の維持・向上
- (エ) 各種調整業務（問題点の協議、解決等）
- (オ) 業務上の連絡事項や注意事項の管理担当者への周知徹底
- (カ) 本業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
- (キ) 委託者職員への報告・連携

イ 管理担当者の業務

- (ア) 統括責任者の不在時における当該業務の補完を行う。
- (イ) 事業計画の進捗状況を把握し、担当者を指導し、適切に業務を執行する。
- (ウ) 業務改善を意識し、担当者を指導する。
- (エ) 担当者との各種調整業務（問題点の協議、解決等）
- (オ) 業務上の連絡事項や注意事項の担当者への周知徹底
- (カ) 統括責任者への報告・連携

(3) 連絡フロー

- ・ 委託者、受託者それぞれで連絡窓口担当を設置すること。
- ・ 連絡窓口担当は、委託者より連絡事項がある際に、連絡が取れるようにすること。
- ・ 受託者の運営においてトラブルが発生した際には、速やかに委託者窓口担当者に連絡すること。

(4) 会議体制

- ・ 月1回以上報告会を開催し、業務の進捗を月次報告書により委託者へ報告すること。
- ・ 履行開始前及び各業務の主要な区切りにおいて打ち合わせを行うこと。ただし、委託者又は受託者が必要と認めた場合は、随時行うものとする。

(5) 危機管理体制

- ・ 業務開始に当たっては、トラブル発生時の対応フローを委託者に開示すること。
- ・ 危機管理担当を設置（兼務可）し、トラブル発生時に迅速な判断が出来るようにすること。
- ・ 緊急時において対応を求められた場合は、速やかに対応すること。

(6) 業務運営体制

- ・ 各業務に係る担当者については、業務内容を考慮し、適切に配置すること。
- ・ 統括責任者又は管理担当者を変更しようとする場合は、委託者と受託者が協議のうえ変更するものとする。
- ・ 本業務を遂行するに当たり、統括責任者、管理担当者、担当者等の適切な役割分担の要員を業務量の変動に応じ、適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整

備すること。

- ・ 本業務の運用開始以後、統括責任者又は管理担当者は平日の午前9時から午後5時まで業務運営場所に常駐しなければならない。また、その他の時間は、当該者が管理監督できる体制を取らなければならない。
- ・ 一次チェック業務、二次チェック業務、調査票整理業務の期間が重複しているため、担当者について適切に配置すること。
- ・ 各業務の実施に支障がない範囲において、受託者の従業者が5（1）の各業務を兼務することは可能とする。ただし、業務場所が異なる場合における管理担当者間の兼務はできないものとする。
- ・ 業務の遂行に際し、受託者は社員教育を徹底し、各業務開始日から適切に業務を遂行できるようにすること。

（7） 計画準備及び資料収集

本業務の実施に先立ち、受託者は作成方法・スケジュール等について計画立案を行い、必要な資料等の収集・整理を行う。

1 3 個人情報の取扱い

（1） 秘密の保持

受託者は、本業務に関し知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

受託者は、本業務に関する資料を第三者のために転写し、閲覧させ、又は貸出し等一切の漏えい行為をしてはならない。

本業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（2） 目的外利用の禁止

受託者は、本業務を処理するために委託者から提供された個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（3） 個人情報の複写及び複製の禁止

受託者は、委託者があらかじめ承認した場合を除き、本業務を処理するために委託者から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

（4） 適正管理

受託者は、本業務を処理するために委託者から提供された個人情報をき損し、又は滅失することのないよう適正な管理を行わなければならない。

受託者は、この契約による業務に係る個人情報の取扱いを委託者が指定する場所で行うものとし、委託者があらかじめ承認した場合を除き、当該場所から個人情報が記録された媒体を持ち出してはならない。

受託者は、この契約の期間が終了し、又は解除されたときは、委託者の指示するところにより、業務を処理するために用いた個人情報を委託者に返却し、又は廃棄しなければならない。

（5） 事故報告

受託者は、本業務を処理するために委託者から提供された個人情報を漏えいし、き損し、

又は滅失したときは直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

14 その他注意事項

(1) 法令等の遵守

受託者は、業務の実施に当たって、統計法（平成19年法律第53号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関連する法令等を遵守しなければならない。

(2) 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、特別の理由がある場合で、あらかじめ委託者の承認を受けるときはこの限りでない。

受託者は、前項ただし書の規定により、あらかじめ委託者の承認を受けるときは、第三者との契約書等に個人情報の保護に必要な事項を明記し、委託者にその契約書の写しを提出するものとする。

(3) 契約事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償

受託者が契約に違反したときは、何らの催告を要しないで契約を解除することができる。契約に違反したため委託者に損害を与えたときは、委託者の定める損害賠償額を委託者に支払うものとする。

(4) 検査

受託者は本業務完了後直ちに成果品の検査を受けるものとし、受託者の責務に帰すべき事由又は委託者の検査により不当と認められる場合は、速やかにその箇所の訂正又は、補正を行わなければならない。

(5) 契約不適合

受託者は、成果品納入後であっても、その成果品に隠れた誤りがあったり、又は不備があった場合は、速やかにこれを訂正・補正するものとする。なお、これにかかる経費などについては全て受託者の負担によるものとする。

(6) 成果品の帰属

本業務により得られた成果物及び中間成果物の権利は、全て委託者に帰属するものとし、委託者の承認を得ずに他にこれを公表・流用してはならない。

(7) 業務内容の変更

本業務の開始後に、内容の変更が生じた場合は、委託者と受託者の間で協議し、変更契約等により内容を変更する。

(8) 疑義

本仕様書に明記されていない事項又は仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、委託者と受託者の間で協議し、決定するものとする。