

令和 7 年国勢調査関連業務委託（コールセンター）仕様書

本仕様書は、門真市（以下「発注者」という。）と受注者との間で締結する「令和 7 年国勢調査関連業務委託（コールセンター）」について定める。

1 件名

令和 7 年国勢調査関連業務委託（コールセンター）

2 業務の概要

令和 7 年国勢調査の実施にあたり、「門真市国勢調査コールセンター」（以下、「コールセンター」という。）を設置し、調査対象世帯（「以下、「対象世帯」という。」）及び国勢調査員（以下、「調査員」という。）等からの国勢調査に関する問い合わせや調査用品の不足申し出、国勢調査指導員（以下、「指導員」という。）への取り次ぎ等に迅速に対応し、国勢調査を円滑かつ効率的に行うことを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和 7 年10月27日（月）まで

4 業務期間

別紙 1 「業務スケジュール」のとおり。

5 業務場所

門真市国勢調査コールセンター（大阪府門真市中町 1 番 1 号 門真市役所 3 階 令和 7 年門真市国勢調査実施本部内）

6 業務対象数

(1) 対象世帯数 64,787世帯

(2) 調査員数 650人

(3) 指導員数 109人

※ 令和2年国勢調査のコールセンター稼働状況については、別紙2のとおり。

7 業務内容

(1) コールセンター開設期間及び開設時間

開設期間	開設時間	
	平日	土日祝日
9月1日（月）～9月19日（金）	9:00～17:00	9:00～17:00
9月20日（土）～10月27日（月）	9:00～19:00	

(2) 対応業務

受注者は、発注者が準備した電話回線によるコールセンターを開設し、下記の国勢調査について想定される問合せ等の電話について、事前に作成した業務マニュアルに沿って対応すること。

ア 市民（対象世帯含む）からの問い合わせ

調査内容、提出方法（オンライン回答を含む）、調査員（取り次ぎを含む）等について

イ 調査員からの問い合わせ

調査実施方法、指導員（取り次ぎを含む）、回答済世帯（オンライン及び郵送による回答に係る）、調査用品（不足分の補充を含む）（※）、検査等について

※ 受注者は、調査員から調査用品の補充の連絡を受けた場合は、受注者が準備するインターネット利用環境により、発注者が作成した専用オンラインフォームへ情報を入力及び送信すること。

ウ その他、コールセンターへの電話全般に係る対応

(3) 対応の記録

受注者は、電話による対応時には、次に掲げる項目を記録すること。

ア 受付日時

イ 対応者の氏名

ウ 相手方の区分（市民(対象世帯含む）・調査員）

エ (7) 市民(対象世帯含む)の場合：氏名・住所・連絡先及び調査区番号

(4) 調査員の場合：氏名・調査員番号及び調査区番号

オ 問合せ内容及び対応内容

カ 通話時間

(4) その他

ア 苦情やクレーム等があった場合は、受注者は、翌開庁日の正午までに、日次報告書により発注者へ報告を行うこと。

イ かたり調査や誤案内の発生等、緊急を要する案件があった場合は、受注者は発生状況等を確認し、発注者へ直ちに報告すること。

ウ 発注者による対応が必要な場合は、受注者は発注者へ直ちに報告し、発注者の指示を受けること。

8 業務体制等

(1) 業務従事者及び作業体制

ア 本業務は、次に掲げる要件を満たした業務従事者による体制で行うこととする。

(7) 統括業務責任者

電話対応業務に2年以上従事した経験がある者。業務を総合的に把握し、個人情報保護制度を熟知し、業務責任者及び業務担当者の管理監督及び指導を行う者。また、発注者との連絡調整を常時行うことができる、受注者側の運営統括者。

(イ) 業務責任者

電話対応業務に１年以上従事した経験がある者。統括業務責任者に事故があったとき又は連絡がつかない状況になったときに、統括業務責任者としての責を負う者。また、業務担当者の管理監督及び指導を行う、受注者側の責任者。

(ウ) 業務担当者

電話対応業務に１年以上従事した経験がある者。統括業務責任者又は業務責任者のもと業務を実施する者で、現場に配置する、受注者側の担当者。

イ 受注者は、業務従事者を名簿に取りまとめ、契約締結時に発注者へ提出すること。また、変更が生じる場合は、その都度、変更後の名簿を提出すること。

ウ 受注者は、病気、事故等により業務従事者が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことのないよう体制を整えること。

(2) コールセンター受付電話回線数

受注者は、コールセンター受付時間内は、次に掲げる表に示されている数の電話回線を常時受付可能とする人数の業務従事者を配置すること。なお、うち１名は、統括業務責任者又は業務責任者であること。

設置期間	受付時間及び受付電話回線数		
	平日		土日祝日
	９時～１７時	１７時～１９時	９時～１７時
９月１日（月）～ ９月１９日（金）	２		２
９月２０日（土）～ １０月８日（水）	３	３	３
１０月９日（木）～ １０月１６日（木）	２	２	２

10月17日（金）～ 10月27日（月）	3	2	2
-------------------------	---	---	---

(3) 受付時間及び受付電話回線数の変更

受付時間及び受付電話回線数については、発注者と受注者の合意の下、変更することができるものとする。

(4) インターネット利用環境

受注者は、電話回線数以上のパソコンを準備し、それを使用するためのインターネット利用環境を整備すること。また、受注者は、I D及びパスワードにより、業務従事者のみが当該各パソコンのデータを確認及び処理できるような措置を講じること。なお、発注者は、パソコン及び周辺機器等の機器類、ならびにL A N等の通信ネットワークに係る手段の一切を提供しない。

9 業務の報告

受注者は発注者に対して、次に掲げる報告を電子媒体により行うこと。

(1) 日次報告書（翌日の正午までに提出すること。）

対応件数及び通話時間、対応内容等の業務実績について、1時間ごとの数値の集計をまとめたもの。

(2) 月次報告書（翌月の10日までに提出すること。）

対応件数及び通話時間、対応内容等の業務実績について、1日ごとの数値の集計をまとめたもの。

(3) 完了報告書（令和7年11月14日（金）までに提出すること。）

9(1)及び(2)の内容を踏まえ、コールセンターの運営状況や対応状況、意見・提案等をまとめたもの。

(4) 随時報告書

誤案内や問題の発生について、又は委託業務履行上の課題及び改善案等、発注者への報告が必要と判断される場合や、発注者からの依頼があった場合に報告するもの。

10 業務計画書及び業務マニュアル

(1) 業務計画書

受注者は、実施体制、全体工程、全体工程に基づく各作業のスケジュール等、必要な事項を総合的にまとめた業務計画書を作成し、契約締結後速やかに発注者へ提出し、その承認を得ること。

(2) 業務マニュアル

受注者は、発注者と十分に協議した上で、総務省からの提供資料等をもとに、想定問答集も含めた業務マニュアルを作成すること。作成後は速やかに発注者へ提出し、その承認を得ること。また、コールセンター開設までに、内容について業務従事者に周知すること。

11 研修の実施

(1) 研修

受注者は、コールセンター開設に先立ち、業務従事者全員（代替要員を含む。）に対して、コールセンター業務等について十分な知識、情報、技術等を習得させるために、接遇を中心とした基本研修を実施すること。

(2) 研修計画書及び研修報告書

受注者は、研修計画書を契約締結後速やかに発注者へ提出し、研修報告書（実施年月日、場所、時間、内容等）を研修実施後速やかに発注者へ提出すること。

(3) 調査員事務説明会への出席

受注者は、コールセンター開設に先立ち、業務従事者全員を、発注者が開催する調査員事務説明会（8月は16日（土）～31日（日）に6回実施予定）へ出席させること。

12 提供資料の返却及び廃棄等

(1) 提供資料（紙）の返却

受注者は、本業務の履行にあたり発注者から提供を受けた資料（紙）について、本業務終了後に発注者へすみやかに返却すること。

(2) 提供資料の廃棄（紙、電子データ）

受注者は、本業務の履行にあたり受注者が発注者から提供を受けた資料（電子データ）、ならびに受注者自らが作成、複製、印刷又は複写した資料（紙、電子データ）について、本業務終了後に復元不可能な状態に裁断又は消去等の処理を行うこと。また、受注者は、廃棄を行う資料について、資料名、処理方法、処理日を記載の上、資料廃棄に関する報告書としてまとめ、発注者へ提出すること。

13 支払方法

完了払

14 受注者の負担の範囲

受注者は、本業務を履行するにあたり、次に掲げる費用の全てを負担すること。

(1) 行政財産使用料（4,440円〔予定〕）

(2) その他、本仕様書に記載する業務を行うために必要とする一切の費用

※ 電話回線及び電話機、発信にかかる電話料金、ならびに光熱水費は、発注者の負担とする。

15 その他

(1) 受注者は、緊急時を含む連絡体制を整備するとともに、その連絡体制を契約締結時に受注者へ提出すること。

(2) 本業務の履行に伴い、受注者と対象世帯若しくは調査員等との間でトラブルが発生し、その原因が受注者にある場合、受注者が責任をもって当該トラブルの解決を行うこと。

(3) 本契約にかかり変更等の必要が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、適切な対応を行うこととする。

(4) 本仕様書に記載されていない事項については、発注者と受注者が協議の上、決定する。

16 提出物

(1) 契約締結時に提出するもの

- ア 労働局の受理印のある就業規則の写し
- イ 業務従事者の給与額のわかる給与規程又はそれに代わるものの写し
- ウ 業務従事者との雇用関係を証明する書面（健康保険証等）の写し
- エ 統括業務責任者届
- オ 業務責任者届
- カ 業務従事者名簿
- キ 業務経験実績のわかる経歴書
- ク 連絡体制

(2) 契約締結後速やかに提出するもの

- ア 業務計画書
- イ 業務マニュアル
- ウ 研修計画書

(3) 研修実施後に提出するもの

研修報告書

(4) コールセンター開設期間中に提出するもの

- ア 日次報告書
- イ 月次報告書

(5) 業務完了後に提出するもの

- ア 完了報告書
- イ 資料廃棄に関する報告書

(6) その他

- ア 本仕様書の各章において提出を必要とする書類
- イ その他発注者が必要とする書類

※ 提出物の内容に変更のある場合は、その都度、必要書類を揃えて提出すること。

17 個人情報の管理

- (1) 受注者は、個人情報の保護に関する法律その他関係法令ならびに個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報の漏洩、滅失、毀損の防止、その他適切な管理に努め、個人情報を保護するための必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、本業務に従事して知り得た個人情報や事実を含む一切の秘密については、それを漏らさない旨の誓約書を業務従事者から提出させ、その写しを市に提出すること。
- (3) 統括業務責任者は、個人情報の適切な取り扱いに関し、業務従事者を監督・指導すること。
- (4) 受注者は、個人情報の漏洩、滅失、又は改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に報告しその指示に従わなければならない。

18 秘密の保持

- (1) 受注者は、業務上知り得た情報の内容を、発注者の承認を得ることなく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。これは契約終了後においても、同様とする。
- (2) 受注者は、本業務で使用するパソコンで、本業務に係る個人情報その他の機密情報を、発注者の許可を得ずに取り扱ってはならない。
- (3) 受注者は、個人情報その他の機密情報が記された資料を、業務場所とは異なる場所へ、発注者の許可を得ずに移動させてはならない。また、受注者は、業務時間外は、発注者が提供する施錠可能な場所へ当該の資料を保管しておくこと。
- (4) 受注者は、秘密の保持に関して、本業務に従事した全ての者についても責任を負うこと。

19 関係法令等の遵守

業務の実施にあたり、関係諸法令等を遵守し、常に善良なる管理者の注意をもって誠実に業務を遂行すること。