

委託設計書・仕様書

設 計	改 算	リーダー	副 課 長	課 長

令和 7 年 度

委 託 名 称 令和 7 年国勢調査コールセンター業務委託

委 託 場 所 受注者が日本国内に設置するコールセンター

委 託 費 ￥ 円 積 算 原 価 ￥ 円

委託の 大要	本委託は、令和 7 年国勢調査にあたり、国勢調査に関する調査対象者及び調査員等からの電話対応を行い、 調査を効率的かつ確実にこなせるよう委託するものである。
	・ 国勢調査に関する調査対象者及び調査員等からの電話対応業務 一式

委 託 内 訳 書

名 称	数 量	単 位	金 額	備 考
(1) 準備業務				
業務準備費	1	式		研修・マニュアル作成
業務構築費	1	式		システム構築費用
(2) コールセンター運営業務				
管理者人件費	1	式		
スーパーバイザー人件費	1	式		
オペレーター人件費	1	式		
設備管理費	1	式		地代、業務管理費
システム利用費	1	式		多言語対応含む
通話料	1	式		
小 計				
積算原価				
消費税額				
設計金額（消費税込み）				

令和7年国勢調査コールセンター業務委託仕様書

1 目的

令和7年国勢調査（以下「国勢調査」という。）の一環として、調査対象者、指導員、調査員からの国勢調査に関する問合せに迅速に対応し、円滑な国勢調査の実施を確保するために行う、令和7年国勢調査コールセンター業務委託（以下「委託」という。）の仕様を定めることを目的とする。

2 委託の概要

調査対象者、指導員及び調査員からの、国勢調査に関する制度全般、記載方法、その他問合せへの対応を行う。また、調査対象者からの用件及び要望等を、担当する指導員及び調査員へ電話連絡をする。

3 委託期間

契約締結日から令和7年10月31日（金）までとする。ただし、コールセンターの稼働は令和7年9月8日（月）から令和7年10月17日（金）までの土日祝日を含む40日間とする。

4 執務場所

受注者が日本国内に設置するコールセンター

5 物品等

受注者が負担する物品等は以下のとおりとする。

- ①機器等 （ 電話機、電話回線、パソコン端末 ）
- ②備品等 （ 事務机、椅子 ）
- ③消耗品 （ 業務を行う為に必要となる事務用品 ）
- ④料金等 （ 電話回線使用料、通話料※ ）

※通話料は発信者の負担とする。また、電話番号は受信、発信ともに同番号とする。

6 一般事項

- (1) 本仕様書は、本委託業務の基本的な内容を示すものであり、本仕様書に明記されていない事項であっても、目的達成上当然必要と思われるものについては、本仕様書の記載の有無に関わらず受注者の責任において実施するものとする。
- (2) 本委託は、本仕様書その他、発注者の提供する資料に基づき業務を実施しなければならない。
- (3) 受注者は、業務の実施に当たり発注者と十分な打合せの上、その指示に従い業務を実施しなければならない。

7 委託業務内容

- (1) 準備業務

① 業務マニュアルの作成

受注者は、国勢調査の業務を適正かつ円滑に実施するため、発注者が提供する業務内容の資料やヒアリング内容などから業務内容を把握し、委託の運営に必要な業務マニュアルを作成する。また、作成した業務マニュアルは発注者の検証等を行った上で完成させ、完成後写しを発注者へ提出する。

② 事前研修

受注者は、委託業務に関わる全ての業務従事者に対して、委託業務を適正かつ円滑に実施するため、事前に研修を行うものとする。

(2) コールセンター運営業務

① 国勢調査に関する調査対象者及び調査員等からの問合せについて、業務マニュアル等に即して電話により回答を行う。

② 電話対応は、日本語のほか、英語を含む多言語対応が可能な体制により行う。

③ 必要に応じて発注者が提供する電子データ（Word、Excel 及び PDF）を用いて、問合せがあった調査対象者の調査区を担当する指導員及び調査員を確認する。

④ 指導員及び調査員への連絡が必要な問合せを受けた際は、指導員及び調査員へ電話連絡をする。

⑤ 受注者は、相談・苦情・対応記録票（別紙１）、業務日報（別紙２）または同等の内容を含む報告書により、日次で報告を行う。また、月次報告として受注者が定める委託業務実施報告書を提出する。このほか、発注者から報告を求められたときは、受託業務について報告しなければならない。

8 コールセンター設置期間、受付時間及び応答件数見込み

(1) 業務期間：令和７年９月８日（月）～令和７年１０月１７日（金）

（土・日・祝日を含む４０日間）

(2) 業務時間：午前９時～午後７時（平日）

午前９時～午後５時（土曜日、日曜日および祝日）

(3) 応答件数見込み： 受信 約３，０００件

発信 約２，０００件

9 業務従事者

従事する者は業務を遂行するため、高度な対話能力を有し、国勢調査に係る基礎的な知識を有する者とする。

(1) 管理者は原則１名以上常駐とし、コールセンター業務において１年以上管理者としての経験を有する者とする。

(2) オペレーターは、接客・応答業務において１年以上従事した経験を有する者とし、コールセンター開設期間の各日において、１日の応答率が９０％を上回るよう、必要な人員を配置する。

(3) 業務を履行するにあたり発注者が不適切と認める業務従事者について、発注者は受注者に業務従事者の交代を申し出ることが出来るものとする。この申出があった際には、受注者は実情を確認の上、発注者の申出が正当であると認めたときは速やか

に業務従事者の交代を行うものとする。

10 秘密の保持及び個人情報保護に関する事項等

(1) 秘密の保持

- ① 受注者及び業務従事者は、委託業務の履行に際して知り得た事項を、契約期間のみならず、準備期間及び契約終了後においても、第三者に漏らしてはならない。
- ② 受注者及び業務従事者は、この契約を履行するために用いた資料及び情報等について、第三者に転写、閲覧及び貸出等してはならない。
- ③ 受注者及び業務従事者は、本業務において収集した全ての記録等について適切な方法により廃棄しなければならない。また、廃棄したことを証明する書類等を発注者に提出しなければならない。

(2) 個人情報の保護

受注者及び業務従事者は、委託業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。

11 作業注意事項

- (1) 受注者は、国勢調査の重要性、公共性を十分に認識し、厳重な管理の下、業務の遂行にあたらなければならない。
- (2) 受注者は、委託期間中は常時連絡体制を確立し、発注者からの各種事務連絡に対し、速やかに対応するものとする。

12 実施計画書等の提出

受注者は、契約締結後速やかに、業務の監督及び発注者との連絡調整を行う責任者を指定した上で、次の書類を提出しなければならない。なお、変更のあった場合も同様とする。

- (1) 委託業務実施計画書
- (2) 委託先における個人情報の取扱状況チェックリスト
- (3) その他発注者の必要とする書類

13 再委託に係る事項

- (1) 受注者は、本委託業務の一部を再委託しようとする場合には、再委託先の事業者名、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策、再委託先に対する管理・監督の方法並びに再委託先の業務従事者名を記載した書類を、再委託をする前に、発注者に提出するものとする。
- (2) 発注者は、内容を確認の上、再委託を承認する場合には、受注者へ文書にて通知するものとする。
- (3) 再委託先の業務従事者は、発注者の補助作業として、受注者の指示の下、作業を実施するものとする。

- (4) 受注者は、再委託先の業務従事者についても責任を持って監督するものとする。

14 完了検査

- (1) 受注者は、業務完了後速やかに「委託業務実施報告書」を発注者に提出する。
- (2) 発注者は、受注者からの報告書を受理した日から 10 日以内に完了検査を行い、完了検査の後速やかに、合格又は不合格の検査結果を明記した「業務委託完了の検査結果通知書」を受注者に交付する。
- (3) 受注者は、委託業務が完了し、全ての完了検査に合格した場合、発注者から交付された「検査結果通知書」の写しを添えて請求書を提出する。なお、完了検査の結果不合格となり、発注者が補正を命じたときは、発注者の指定した期限までに遅滞なく当該補正を行い、再検査を受けるものとする。
- (4) 「委託業務実施報告書」「検査結果通知書」の様式については、発注者が定めたものを使用する。

15 委託料の支払い

委託料は業務完了後一括払いとし、発注者は、受注者からの請求書を受理した日から起算して 30 日以内に委託料を支払うものとする。

16 特記事項

- (1) 業務の実施に当たっては、支障のないよう研修等事前準備に万全を期すこと。
- (2) 委託業務を運営していく上で、社会通念上実施しなければならないものは、受注者の負担により実施すること。
- (3) 業務遂行上疑義が生じたときは、速やかに発注者へ連絡するものとし、協議の上解決すること。