

令和 7 年国勢調査に係る電話対応及び調査票等整理業務委託仕様書

1 業務概要

(1) 電話対応業務

令和 7 年国勢調査実施に際し、世帯（市民）及び調査員からのコールセンターへの問合せ電話に対応する。

(2) 調査票等整理業務

令和 7 年国勢調査実施に際し、郵送又は持ち込みで提出された調査票等の登録、内容確認、整理などを行う。

2 契約期間

契約締結日の翌日から令和 7 年 10 月 31 日（金）まで

3 業務実施日時

業務区分	業務実施日	業務実施時間
電話対応業務	令和 7 年 9 月 16 日（火）～ 10 月 31 日（金）まで （土・日・祝日を含む）	平日 午前 9 時から午後 7 時まで 土日祝日 午前 9 時から午後 5 時まで 【うち休憩：1 時間】
調査票等整理業務	令和 7 年 9 月 22 日（月）～ 10 月 31 日（金）まで （平日のみ）	平日 午前 9 時から午後 5 時まで 【うち休憩：1 時間】

4 業務実施場所

明石市役所 北庁舎 2 F 会議室内【予定】

（明石市相生町 2 丁目 5 番 15 号）

5 運営体制

(1) 業務責任者

下記のア～ウの条件全てを満たす者を 1 名配置すること

ア 本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ていること。また、委託者との円滑な調整、迅速な対応が可能であること。

イ 本業務の遂行に必要な業務従事者を確保し、業務内容及び役割を適切に定めて、本業務の総括及び管理を行うこと。また、業務実施期間中は現場責任者として全体統括を行うこと。

ウ 業務従事者に対し、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。

(2) 業務従事者

①下記の条件を満たす者を配置すること。

ア 業務を行うために必要とされる能力（電話対応・パソコン操作・事務処理能力）

を有すること。

イ 各種マニュアル等をもとに、迅速かつ的確に対応を行うこと。

②業務従事者の日々の配置人数については、下記の条件を踏まえながら、あらかじめ配置計画名簿を作成し、委託者に提出して承認を得ること。

電話対応業務：電話機 3 台の対応が常時可能なこと

調査票等整理業務：郵送又は持ち込みで提出された調査票等の整理が業務実施期間中に完了すること

(3) その他

- ・業務量の増減などの状況に応じ、あらかじめ決定した業務従事者の配置人数等を変更する場合は委託者に協議すること。

6 業務内容

(1) 電話対応業務

① 運営体制の構築

ア あらかじめ、市が提供する国勢調査に関する資料をもとに、業務マニュアルや Q & A 等を作成し、市の承認を得ること

イ コールセンター設置までの期間に、業務従事者に対して教育研修を行うこと。

(関係法令、業務マニュアルの内容のほか、守秘義務及び個人情報の保護についてや接遇マナーなど業務に必要な知識を習得させること。)

② 電話対応内容

ア 世帯及び調査員からの一般的な問い合わせへの対応

「調査の手引き」、Q&A 等を参考に対応する。

イ 調査票等の不足用品の送付依頼への対応

- ・世帯からの依頼の場合、氏名、住所、連絡先、担当調査員名、調査区番号、世帯番号を聞き取り、市から補給する旨の回答を行い、市の担当者へ連絡する。
- ・調査員からの依頼の場合、氏名、住所、連絡先を聞き取り、市から補給する旨の回答を行い、市の担当者へ連絡する。

ウ 世帯からの調査票提出日時の変更依頼への対応

- ・世帯の氏名、住所、連絡先、担当調査員名、調査区番号、世帯番号を聞き取り、担当調査員に連絡する旨の回答を行い、担当調査員へ連絡する。

エ クレーム等への対応

- ・国勢調査全般、調査全般、調査員等に対するクレームは「調査の手引き」、Q&A 等を参考に対応する。
- ・特に注意を要すると考えられる案件など受託者で対応できない問い合わせについては、氏名と連絡先を聞き取り、「エスカレーション依頼票」にて速やかに市へ報告すること。(※「エスカレーション依頼票」の様式は市と協議の上作成し、コールセンター設置までに市の承認を得ること。)

オ その他必要な対応

③ 電話対応の記録と報告

問い合わせ対応を記録するための連絡票を作成し、記録する。連絡票は、翌営業日までに提出すること。（※連絡票様式は市と協議の上作成し、コールセンター設置までに市の承認を得ること。）

なお、調査票の書き方等の簡単な問い合わせへの対応のみの場合については、件数のみの記録でも可とする。

④ 業務マニュアルの改善・充実

受託者は、業務遂行上得られた解決策及び対応等のノウハウについて、その都度、業務マニュアルに付加し、業務マニュアルの充実に努めること。

(2) 調査票等整理業務

① 運営体制の構築

ア あらかじめ、市が提供する国勢調査に関する資料をもとに、業務マニュアルを作成し、市の承認を得ること

イ 業務開始までの期間に、業務従事者に対して教育研修を行うこと。

② 整理内容

令和 7 年 10 月 29 日（水）までに郵送又は持ち込みで到着した調査票等について、下記の作業を行うこと

ア 郵送で提出された封筒（開封された状態で調査票等が封入）について、送付状の通数と一致するか確認し、報告する。

イ QRコードが印字されている封筒と印字されていない封筒に分ける。

ウ 封筒と調査票の印字・記入内容が一致するか確認し、調査票に印字・記入内容がない場合は、封筒に印字されている市町村コード・調査区番号・世帯番号を書き写す。（※印字・記入がない調査票の割合は 1 %未満を想定）

エ 調査票等を調査区番号順・世帯番号順に整理する。

7 経費の負担区分

ア コールセンター及び調査票整理場は委託者が明石市役所内に設置する。

（コールセンターの電話は 3 台の設置を予定している。なお、問い合わせ専用電話番号は別途通知する。）

イ 下記の備品等については、受託者からの申し出があった場合、委託者が受託者に無償で貸与する。

会議室内の備品（机、いす、電話等）、パソコン、プリンタ、筆記用具、メモ用紙

ウ その他、業務に必要な情報や書類は、委託者が受託者に貸与する。

8 参考

(1) 令和 7 年国勢調査の主な日程

9 月 17 日（水）～9 月 19 日（金）担当調査区の現地確認

9 月 20 日（土）～9 月 30 日（火）調査書類配布

10 月 1 日（水）～10 月 8 日（水）調査票回収・提出

10 月 17 日（金）～10 月 27 日（月）未提出世帯の特定、調査票の回収（督促）

10月28日(火)～11月上旬

回収した調査票を整理して指導員に提出

(2)その他

①令和7年国勢調査の対象世帯数等見込み

- ・調査区数 2,442区（無人調査区を除く）
- ・対象世帯概数 148,585世帯

②前回（令和2年国勢調査時）における実績

別紙資料のとおり

別紙資料

○令和2年国勢調査 電話問合わせ対応件数

期間	世帯からの問合わせ
9/1～9/13 (受持ち調査区の確認・「国勢調査のお知らせ」ポスティング)	31 件
9/14～9/20 (調査世帯に調査書類をポスティング)	810 件
9/21～9/30 (調査世帯に調査書類をポスティング)	883 件
10/1～10/15 (回答期間)	804 件
10/16～10/31 (「調査票提出のお願い」をポスティング)	1,097 件
合計	3,625 件

※10/16～31の期間における世帯から問い合わせのうち、560件は「回答したのに督促状が来た」という内容であった。これは国の郵送調査票仕分け委託業者の郵送回答システム登録が大幅に遅れ、回答状況の確認ができない中で督促を行ったため、大量に問合わせがあったものである。

○令和2年国勢調査 郵送封筒（調査票）到達件数

	月	火	水	木	金	土	日
9月	14	15	16	17	18	19	20
			1 通		1 通		
	21	22	23	24	25	26	27
					4 通	1 通	1 通
10月	28	29	30	1	2	3	4
	1 通	643 通	1 通				
	5	6	7	8	9	10	11
		5,402 通		1,051 通	2,006 通	3,090 通	1,448 通
	12	13	14	15	16	17	18
	671 通	1,026 通	5,257 通		4,052 通	2 通	1 通
	19	20	21	22	23	24	25
	2,349 通	1 通		6,554 通	1 通		6,806 通
	26	27	28	29	30	31	
			11,319 通	2,323 通	457 通	350 通	

※令和2年国勢調査における調査票提出期間は、9月14日～10月20日までであった。

なお、10月の後半は国の委託業者からの郵送回答の調査票発送が大幅に遅れた。

※10月までの到達件数は54,819通。なお、最終的な郵送回答世帯数は62,082世帯（全世帯数の約46.5%）