委託業務内容細目書

別紙１

本委託業務内容細目書は、受注者が処理する業務の細目を示したものである。

第１　用品の保管・仕分け

　１－１　用品の保管について

発注者および総務省等から納品される用品を受領し、保管対象のダンボールについて数量を確認する。納品された段階で、ダンボールの潰れ、用品の汚損、破損があった場合は、速やかに発注者に報告すること。

なお、受領した用品のうち一部の用品については、開封せずそのまま発注者へ移送すること。

「調査票」の梱包に用いられた外箱及び中箱は、調査終了後、再度調査票を入れて県に送達するため、箱をつぶさずに外箱に中箱を入れた状態で保管する。それ以外の空箱も再利用するので、折りたたみの上保管すること。

受領予定ダンボール　　　　　　　　約４,６００箱

数量確認・保管対象予定ダンボール　約３,７００箱

発注者へ移送予定ダンボール　　　　　 約９００箱

（※別紙２「ダンボール内訳」のとおり）

なお、保管期間は令和７年６月下旬から１０月下旬までとする（予定）。

また、指定用品の保管・仕分け・梱包が行える施設を確保し、厳重に管理を行うものとする。保管・仕分け・梱包する施設は、相模原市内が望ましいが、市内に確保が困難な場合は、市役所統計班事務室（相模原市中央区中央2-9-6相模原市役所第２会議室棟）から車で概ね片道１時間程度の距離までは可能とする。

保管・仕分け・梱包する施設については１か所とする。保管場所が２か所となる場合、振り分けて直納できない場合があるので、その場合は、受注者の負担で搬送を行う。

なお、複数回に分けて、異なる時期に配送される場合があるので、それぞれ受領すること。

１－２　連絡先の記載について

調査書類収納封筒および連絡メモに、発注者から指示された内容を記載する。印刷、押印など、記載する方法は問わない。

（１）記載予定枚数は以下のとおり。

・調査書類収納封筒　４２０,０００枚

・連絡メモ　　　　　　　６,５００部

（２）記載内容は以下のとおり。（予定）

相模原市国勢調査事務センター

問い合わせ先：〇〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇

（※第３　コールセンターの３－２（２）のアで設置する「問い合わせ専用電話番号」を記載するものとする）

設置時期：令和７年９月１日～令和７年10月28日（土・日・祝日含む）

　　　　　　　　　　午前８時30分～午後７時

１－３　調査区番号等の記載について

郵送提出用封筒（青地・督促用・長３サイズ）に市区町村コード、調査区番号を指定した枚数記載する。記載方法は印刷でも可能とする。詳細は別紙３「封筒記載イメージ」のとおり。

１－４　調査書類収納封筒への封入について

以下の用品について、調査書類収納封筒に封入する。

なお、インターネット回答依頼書、調査票（印字あり）、郵送提出用封筒（黒字）については、プレプリントされている市区町村番号、調査区番号がすべて同一であるか確認したうえで封入すること。

（１）インターネット回答依頼書　 A4紙1枚

（２）調査票（印字あり）　　　　 A4紙1枚

（３）郵送提出用封筒（黒字）　 　長3封筒1枚

（４）調査票記入のしかた　　　　 A4用紙8枚（ホチキス止め）

※各360,000部（予定）※詳細は別紙４「調査書類収納封筒イメージ」のとおり

１－５　配送用ダンボールへの格納について

次のとおり用品組みを行う。

（１）格納するためのダンボール（約4,700箱）を受注者で用意する。ダンボールのサイズは、外寸（幅385×奥275×高295mm）とする（角２封筒、厚さ２～３㎜程度を最大100部格納出来るサイズであれば違うサイズでも可）。

（２）以下の用品について、ダンボールに格納する。

ア　１－４で作成した調査書類収納封筒

イ　周知リーフレット

ウ　予備調査票（印字なし）

エ　調査書類収納ファイル

オ　調査書類整理袋（ビニール）

カ　１－２で作成した連絡メモ

※「１－４で作成した調査書類収納封筒」については、調査区ごとに仕分けて輪ゴムでとめる。輪ゴム（切幅3mm、折径160mm程度。予定数6,500本）は受注者で用意する。

※数量等は別紙５「ダンボール梱包指示イメージ」のとおり。

※周知リーフレットについては、マチ付き封筒（A4紙が300枚程度入る大きさで4,700　部、受注者で用意）に入れる。また、予備調査票、調査書類収納ファイル、調査書類整理袋（ビニール）、連絡メモについては、クリアファイル（4,700部、受注者で用意）に入れる。

（３）格納済みのダンボールに、「市区町村コード、調査区番号、調査員名」を明示したシールを貼り付ける。シールに印刷するデータについては、発注者から受注者に提供する。シールについては印字済のものを受注者で用意する。また、シールを貼り付ける位置は、発注者と協議により決定する。

１－６　督促用調査書類の用品組みについて

（１）市区町村コード、調査区番号、調査員名を印刷したラベルシールを作成する。必要な情報を発注者から受注者に提供する。

（２）受注者が用意したA4サイズのクリアファイル（予定数6,500枚）に、（１）で作成したラベルシールを貼り付ける。

（３）発注者が作成した電子データをもとに、「調査員向け説明資料（A4サイズ5枚両面刷り）」を印刷する。紙（A4サイズ・再生紙5枚×4,700人）は受注者で用意する。

（４）（２）で作成したクリアファイルに、以下の用品を格納する。詳細は別紙６「督促用品指示イメージ」のとおり。また、市区町村コード、調査区番号、調査員名について、「回答状況確認票」に印字されている内容、１－３で封筒に記載した内容、および（２）で貼り付けたシールの内容が一致しているか、収納前に確認すること。

ア　郵送提出用封筒（青地・督促用）175,000部

イ　調査票提出のお願い（督促状）　175,000部

ウ　督促用調査票　　　　　　　　　175,000部

エ　（３）で印刷した資料　　　　　　4,700部

オ　回答状況確認票　　　　　　　　 13,000部

※「回答状況確認票」については、発注者が作成する。

なお、早急に調査員に送付する必要があるため、受注者へ直接手渡しにより提供する。提供する時期は別途協議する（令和７年１０月上旬の予定）。

１－７　一部用品の配送について

一部の用品について、国から送付された際に梱包に使用されたダンボールを使用し、発注者へ配送する。

・調査票（印字なし）　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　30,000枚

・調査書類収納封筒（１－２で印刷対応済みの状態にしておくこと）30,000枚

・郵送提出用封筒（青地・督促用）　　　　　　　　　　　　　　　30,000枚

・調査票記入のしかた　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　30,000枚

第２　用品の配送

２－１　実査開始前の配送業務

（１）業務内容

ア　発注者から、配送先及び集荷日の一覧データを受領する。

イ　受領した一覧データから宛名ラベル（伝票）を作成し、対象のダンボールへ貼り付ける。

ウ　指定日に配送先へ配送する。（以下は予定）

９月２日　１,５００件

９月５日　１,５００件

９月９日　１,７００件

エ　配送にあたっては、再配送を行うこと。再配送する際の世帯との連絡手段は問わない。

なお、配送日から７日間配達不能であった配送品は、発注者に配送する。

オ　配送後に辞退した調査員の調査用品は発注者にて回収する。その後、発注者が指定した代わりの調査員の自宅へ受注者が配送する。

カ　受注者は、配達済みが確認できる書類または電子データを、配送期間終了後に一括して提出する。また、受注者は配送状況（未対応・完了・不在・住所不明など）の報告を日々行う。また、配達完了の受領書を発注者から求められた際は速やかに提出する。

（２）配送品の規格（段ボール１箱あたり）

ア　大きさ：幅３８５×奥２７５×高２９５mm

イ　重さ：１０ｋｇ以内

（３）配送先及び数量

ア　配送先：受注者の倉庫から各国勢調査員の自宅

　　　　　数量：約４，７００箱

イ　配送先：統計班事務室（相模原市中央区中央２-９-６）から発注者が指定する国勢調査員（辞退後の代替者）の自宅

　　　　　数量：約２００箱

２－２　実査開始後の配送業務

（１）１－６（４）で作成した用品について、配送に耐えられる資材（4,700部）を受注者が調達して格納する。

（２）発注者から受注者に宛名等の情報を提供し、受注者が（１）で作成したものに記載する。印刷、宛名シールでの対応など、記載方法は問わない。

（３）市区町村コード、調査区番号、調査員名を記載したシールを別途貼り付ける。必要な情報を発注者から受注者に提供する。

（４）（２）で宛名が添付された用品の配送の手配を行う。

なお、発送日の翌日から４日以内に初回配送を行うこと。配送時期は別途協議する。（令和７年１０月上旬予定、１－６（４）における回答状況確認票の提供と同日もしくは翌日）。

（５）配送にあたっては、再配送を行うこと。再配送する際の世帯との連絡手段は問わない。

なお、初回配送から７日間配達不能であった配送品は、発注者に配送する。

（６）受注者は配送状況（未対応・完了・不在・住所不明など）の報告を日々行う。また、配達完了の受領書を発注者から求められた際は速やかに提示する。

２－３　不足用品の発送

（１）長３封筒５０,０００部（調査員から世帯へ配布する封筒５,０００部を含む）を受注者で用意する。また、調達した封筒に発注者から指示された内容を印刷する。

（印刷予定内容）

相模原市国勢調査事務センター

問い合わせ先：〇〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇

（※第３　コールセンターの３－２（２）のアで設置する「問い合わせ専用電話番号」を記載するものとする）

（２）コールセンターから、調査世帯や調査員からの不足書類情報が随時提供されるため、情報提供のあった翌日までに、保管している用品を用いて不足書類を梱包し、対象者に発送する（郵送でも可）。

なお、不足用品の請求者宛の案内を同封すること。案内の印刷データは発注者から受注者へ提供する。案内を印刷するＡ４用紙４５,０００（予定）枚は受注者で用意し、印刷（白黒）まで行うこと。また、コールセンターから提供された情報をもとに、所定の内容を案内に差し込み印刷すること。

調査員が世帯に配布するために同封する封筒は（１）で用意した封筒を使用することとし、「調査関係書類在中」と印字したシールを貼り付ける。

発送する際に使用する封筒は（１）で用意した封筒を使用することとし、不足書類の請求者の宛先が印字されたシールを貼り付ける。

※事務の詳細は別紙７「不足用品対応イメージ」のとおりとする。また、貼り付けるシールは受注者で用意する。

（３）調査員が不足用品を請求するためのインターネットフォームを受注者が作成し、フォームのURLおよびQRコードの情報を発注者に提供する。

なお、フォームの質問項目や機能などの仕様は発注者から別途指示するものとし、フォームの運用方法について、事前に発注者から了解を得ること。

（４）（３）で作成したインターネットフォームから申請された不足用品の情報をもとに、申請のあった翌日までに、保管している用品を用いて不足書類を梱包し、対象者に発送する（郵送でも可）。

（５）発送した不足用品の配送実績について、配送した翌日までに別途指示する様式を用いて発注者に報告する。

（６）予定件数は以下のとおり。

・定形５０ｇ　　　３０,０００件

・定形外１００ｇ　１５,０００件

２－４　未使用物品の配送

２－１～２－３で使用しなかった物品について、発注者に配送する。移送する時期は令和７年１０月中旬頃とし、詳細は発注者と協議のうえ決定することとする。

なお、調査の進捗状況によっては、一部用品について、時期を前倒しして配送するよう指示する場合がある。

２－５　提出受付会場用品配送について

（１）集荷物

調査書類入れ（手さげ袋）２ｋｇ（予定）、６,５００個（予定）

※調査書類入れ（手さげ袋）は、原則、段ボール２,７００箱（予定）に収納した形で引き渡す。

（２）集荷場所

　　　　別紙８「令和７年国勢調査提出書類集荷場所一覧」のとおり。

（３）集荷日程

ア　令和７年１０月２３日、２４日、２８日（３ルート）

イ　令和７年１０月２５日から２７日まで（１ルート）

（４）集荷時間

集荷開始は午後４時からとする。

なお、公民館施設については、午後５時までに集荷を終えることとする。

（５）配送先

相模原市中央区中央２丁目１０番８号　相模原市役所職員会館２階　体育室

※施設内にエレベータ有

（６）提出書類

　業務実施にあたり、当日の配送ルートなどを記載した配送計画書を提出すること。

（７）配送車両

業務に使用する車両は、厳重に施錠できるものを使用し、配送する用品が紛失することがないようにすること。

第３　コールセンター

３－１　履行場所

受注者が準備し、発注者が承認した場所とする。設置にかかる費用については、受注者が負担する。

３－２　国勢調査等問合せ専用電話対応業務期間等

（１）受付期間：9月1日～受付終了10月28日（土・日・祝日含む）

午前８時30分～午後７時

（２）電話環境の整備

ア　問合せ専用電話番号を設置する。専用番号はナビダイヤルとし、それ以外の番号を設置する場合は発注者と協議すること。IP電話及びプリペイド携帯電話の受電が可能な電話番号の設置についても別途協議すること。

イ　受注者は、上記専用電話番号を発注者に7月31日までに報告する。

ウ　運営に係る通信回線基本使用料・工事費・設備費等については、受注者が負担する。消耗品等については受注者の負担とする。ただし、切電後の折り返し対応や、発注者へのエスカレーション連絡の通話料については、発注者が負担する。

エ　平日・土・日・祝日の時間外等のメッセージは、発注者と協議すること。

オ　通話は全通話を事前予告の上、録音することとし、録音機器は自動音声及び通話のログが記録可能で、データを速やかに取り出せる機器とする。

なお、データの保存期間は９月１日から１０月３１日までとする。

３－３　業務内容

国勢調査等に関する世帯及び調査員等からの問合せに対応する。

（１）調査世帯及び調査員からの問合せ対応

国勢調査の制度全般、調査票等への記載方法、調査用品の配送状況、調査票等の追加配布依頼への対応、回収日時の変更、その他問合せ、苦情等への回答、案内等に対応する。

（２）調査員への連絡

調査世帯から、調査票の追加配布依頼、調査員回収希望、又は回収日時の変更等、連絡の必要な場合は、受注者から調査員に対して速やかに連絡すること。

（３）配送担当との連絡

配送担当が実施する配送の状況について、コールセンターと配送担当間で情報共有をすること。また、調査世帯や調査員から不足書類の連絡を受けた場合は、発注者が指定する様式を使用し、配送担当に対して連絡すること。

（４）市職員への連絡

苦情や問い合わせ等は、発注者の指示のもと受注者が対応するものとする。ただし、発注者が受注者では、対応困難と認められる事案（調査書類の紛失、交通事故、怪我等）については、発注者にエスカレーションするものとする。

また、（３）で配送担当に連絡した内容については、同時に発注者に対しても同様の情報を提供すること。

３－４　コールセンター運営体制

（１）コールセンターの人員は、現場管理責任者、スーパーバイザー及びオペレーターで構成すること。

（２）現場管理責任者については、常時１人を配置すること。

なお、現場管理責任者はスーパーバイザー及びオペレーターとの兼務を不可とする。

（３）スーパーバイザーを常時配置する人数については、次のア又はイに掲げるオペレーターの人数の区分に応じ、それぞれア又はイに掲げる人数とすること。

なお、スーパーバイザーは原則として当業務の開始から終了まで同一人物（複数可）で務めること。

ア　オペレーターの人数が１０以下　１以上

イ　オペレーターの人数が１１以上　１に、オペレーターの人数が１０を超えて１０又はその端数を増すごとに１を加えて得た人数以上

【例】①オペレーター：１０人　→　スーパーバイザー：１人以上

②オペレーター：１１人　→　スーパーバイザー：２人以上

（４）オペレーターについては、別紙９「国勢調査等問合せ席数」にて定める。

なお、オペレーターは、適切な受電対応、対応履歴等の記録を行い、不適当と思われるオペレーターについては、速やかにオペレーターの交代を行うこと。

（５）受注者は、履行にあたって、作業人数計画、緊急時等の連絡体制、その他業務に必要な事項を記載した業務計画書等を作成した上で発注者と打合せを行うこと。

３－５　コールセンター運営人員に求める能力

（１）現場管理責任者

ア　コールセンターでの管理者実務経験があること。

イ　コールセンターの運営及び管理に必要な能力を有すること。

ウ　スーパーバイザー及びオペレーターの指導、育成に必要な能力を有すること。

エ　国勢調査事務について理解し、個人情報保護に精通していること。

（２）スーパーバイザー

ア　コールセンターでのスーパーバイザーの実務経験があること。

イ　オペレーターからのエスカレーション対応、オペレーター指導・育成に必要な能力を有すること。

ウ　国勢調査事務について理解し、個人情報保護に精通していること。

（３）オペレーター

ア　電話応対マナーに優れており、業務に必要な機器を十分に操作できること。

イ　国勢調査事務について理解し、個人情報保護に精通していること。

３－６　問合せ専用電話対応に係る研修

受注者は、オペレーター等業務従事者に対し、以下の内容を含む基礎教育を行うこととする。

（１）国勢調査に関する知識

（２）個人情報保護に関する教育

（３）守秘義務に関する教育

（４）オペレーター業務に必要なマナー及び接遇教育

３－７　対応マニュアルの整備・運用

（１）受注者は電話対応に必要な説明・ＦＡＱ等を事前に用意し、発注者と協議して対応マニュアルを作成すること。又、業務中改善が必要と認められた場合は、調査・分析も含め適宜改善を図ること。

（２）受注者は、対応マニュアルの作成若しくは更新又はFAQ等の更新をした場合、発注者に提出すること。

（３）オペレーターの対応で回答が困難と認められる事案については、スーパーバイザーへ適時エスカレーションを行うこと。

（４）特に解決が困難な問合せ及び苦情等については、速やかに発注者に報告及び相談を行った上で、受注者が責任をもって対応を行うこと。

３－８　調査員等情報の提供

業務遂行のため発注者は調査員情報等を提供する。情報の使用については、発注者受注者協議の上決定する。提供した情報を基に受注者が作成したデータは、業務終了後速やかに返却又は適切に破棄すること。

３－９　記録及び報告

市民等からの問合せ内容、対話等の記録を行い、以下の報告書を発注者に提出すること。

なお、問合せ内容に係る集計分類数は10分類程度とし、様式は事前に発注者と受注者で協議すること。

（１）日次報告書

日次報告として、次のア及びイの内容を発注者にメールで送付すること。報告の期限については、発注者と協議の上決定する。

ア　人員配置計画書に対する実績人数、欠員状況及び欠員への対応状況に関する報告

イ　業務状況を把握するため1日の総入電件数、時間帯ごとの入電件数、1件ごとの処理時間及び問合せ対応内容の報告

（２）完了届及び最終報告書

業務終了後最終報告レポートとして、次の内容を記載した報告書を発注者に提出すること。報告の期限は、発注者と協議の上決定する。

ア　時間帯別ごとの着信数、応答数及び応答数（日ごと）

イ　特記すべき市民等からの問合せ及び対応状況

ウ　市民等からの問い合わせ内容の分類及び集計結果

エ　人員配置計画書に対する実績（日ごと）

（３）随時報告書

受注者は発注者から報告を求められた時には、随時報告を行うこと。

３－１０　その他

（１）受注者は、過去に国勢調査自治体コールセンター経験を有していることが望ましい。

（２）受注者は、従事者の賃金、労働時間、休暇など適正な労働条件を確保するため、労働基準法（昭和２２年法律第４９号）、最低賃金法（昭和３４年法律第１３７号）などの労働関係法規を遵守すること。