

1 業務名

令和 7 年国勢調査 調査員説明会・コンタクトセンター・調査書類審査業務委託

2 契約期間

契約締結日から令和 8 年（2026 年）3 月 31 日

3 基本的な考え方

(1) 運営計画

受託者は、委託業務の実施にあたり委託者と協議し、委託者・受託者双方の認識や方針に相違がないよう配慮しながら委託業務を運営する。

(2) 業務管理

受託者は、遺憾なく業務を遂行するため、常に業務の実施状況を把握するとともに計画を立て、適宜、適切な措置を講じる。

(3) 委託業務に係る円滑かつ安定な事務運営

受託者は、円滑で安定的な運営ができるよう情報や認識を共有し、また、経験や知識を共有するなどして対応の標準化を図るなど、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。

4 業務内容

(1) 調査員説明会運営業務

令和 7 年国勢調査に係る調査員説明会において、調査員に対し、国が作成した「調査員のしごと」、「調査の手引き」の冊子に基づき説明を行い、調査を円滑に実施することを目的とする。

ア 説明会を開催する日時と場所

- ・ 公設公民館を中心として、市内 21 か所にて 100 回実施する。
- ・ 同一時間帯において、最大 3 か所にて、同時に説明会が開催される。
- ・ 1 か所での同一日の説明会の開催回数は 3 回であり、標準的なスケジュールは以下のとおり。

	受付開始時刻	説明開始時刻	説明終了時刻
午前	9:30	10:00	13:00
午後	13:30	14:00	17:00
夜間	17:30	18:00	21:00

- ・ 当初、81 回の範囲にて、調査員に参加の案内を送付するが、調査員の都合が合わない場合、別日での開催が決定される。
- ・ 説明会の開催予定は別紙 1 を参照

- ・ 8月8日、8月9日に開催される説明会を実施する中で、具体的な説明内容を調整するものとし、両日の説明者については契約後に委託者と協議して決定する。

イ 説明会で調査員に配布する資料

国がフィルムラッピングして説明会用に準備する用品一式（別紙2）と、委託者が用意する資料を説明会にて使用する。委託者が用意する資料には、以下を記載する予定であるが、受託者が希望する内容を追記することも可能である。

- ・ 調査員に説明会場で配布する資料の種類と数量
- ・ 調査員の自宅に宅配する調査用品の種類と数量
- ・ 指導員の名前、所属、連絡先
- ・ 調査において遵守すべき、特に重要な事項
- ・ 担当調査区の調査員用地図
- ・ 担当調査区の調査区要図
- ・ 調査世帯一覧

ウ 説明の流れ

DVD 放映の時間と休憩時間、質疑を除き、おおよそ1時間40分ほど説明を行う。

	時間	使用する資料
遵守事項	5分	委託者作成資料
国勢調査の概要	5分	国資料（調査の手引）
調査書類・用品	10分	国資料（調査の手引）、委託者作成資料、用品サンプル一式
DVD 放映	51分	国作成 DVD
休憩	15分	
指導員・連絡先	5分	委託者作成資料
担当調査区の確認、調査区要図	10分	調査員用地図（住宅地図に調査範囲が図示されたもの）、調査区要図、委託者作成資料
世帯の定義、居住確認、調査票の配布	15分	国資料（調査の手引）、用品サンプル一式
よくある応答例	5分	国資料（調査員のしごと）
回答確認書類の配布、未回答世帯の特定	10分	国資料（調査の手引）、用品サンプル一式
督促、督促状の配布、聞き取り調査	5分	国資料（調査の手引）、用品サンプル一式
調査世帯一覧、調査区要図、調査票の整理	5分	国資料（調査の手引）、用品サンプル一式 委託者作成資料

調査票の記入の仕方	10分	国資料（調査票の記入の仕方）
安全確保対策	5分	国資料（調査員のしごと）
遵守事項の再確認	5分	委託者作成資料
質疑	15分	

エ 業務の分担

- (ア) 机・椅子の配置：委託者が別途契約した業者にて実施する。
- (イ) プロジェクター等の設置：委託者が別途契約した業者にて実施する想定であるが、受託者が希望する場合には受託者にて実施することも可能とする。
- (ウ) 説明会場への資料の配送：委託者及び委託者が別途契約した業者にて実施する。
- (エ) 机上への資料配布：委託者と受託者にて共同して実施する。
- (オ) 受付：委託者にて実施する。
- (カ) 説明の実施：受託者にて実施する。
- (キ) 質疑応答：定型的なものは受託者にて実施するが、回答しきれないものは委託者にて当日、若しくは後日対応する。

(2) コンタクトセンター運営業務

令和7年国勢調査において、調査員、指導員からの不足用品に関する連絡、調査方法に対する質問、指導員への連絡依頼、市民からの調査に対する苦情、調査員への連絡依頼、回答方法に関するお尋ね等に、電話、メール等に対応し、調査を円滑に実施することを目的とする。

ア 開設期間

令和7年（2025年）8月11日から令和7年（2025年）11月30日まで

イ 開設場所

熊本市役所自転車駐車場8階（熊本市中央区花畑町9番1号）

ウ 業務内容

(ア) 運営時間と同時に受電する最大回線数

- A 令和7年（2025年）8月11日から9月14日
午前9時から午後5時（土日祝日も開設する）
最大2回線受電する。

※ 調査員からの調査員説明会の日程変更依頼に主として対応する

- B 令和7年（2025年）9月15日から10月26日
午前8時から午後8時（土日祝日も開設する）
回線数は、時間帯別に以下を想定する。

- ・ 最大2回線：午前8時から午前9時、午後6時～午後8時

- ・ 最大 8 回線：午前 9 時～午後 6 時

C 令和 7 年（2025 年）10 月 27 日から 11 月 30 日

午前 9 時から午後 5 時（土日祝日は開設しない）

最大 2 回線受電する。

- ※ 指導員からの調査書類提出日程変更依頼、指導員からの審査内容に関する問い合わせに主として対応する。

(イ) 想定する対象者数

- ・ 調査対象世帯数：約 345,000 世帯（約 740,000 人）
- ・ 調査員数：約 3,600 人
- ・ 指導員数：約 630 人

(ウ) 体制

受託者は履行にあたっては、コンタクトセンターにオペレーター等を配置し、業務に従事させなければならない。なお、業務の繁閑を考慮し、適切な人員配置をすること。

また、委託者との連絡・報告等の業務を円滑に行うため、従事者の中から、オペレーターとは別に業務遂行責任者を 1 名配置しなければならない。また、業務遂行責任者が休暇や本契約の他業務等で不在になる場合は、代理の者を選任しなければならない。

(エ) 対応内容

- ・ 調査員からの調査員説明会の日程変更依頼への対応
- ・ 調査対象者からの国勢調査に関する問い合わせ電話への対応
- ・ 調査対象者、調査員及び指導員への問い合わせに関する電話連絡
- ・ 指導員からの調査用品不足や調査方法等に関する問い合わせ電話への対応
- ※ 調査員は指導員に問い合わせを行うことを原則とするが、指導員に連絡がつかないなどの理由でコンタクトセンターに問い合わせが入った場合は対応する。
- ※ 指導員からの用品不足等に関する定型的な対応依頼は Web ベースで受け付ける。
- ※ 用品不足への対応のうち、ID 発行が必要なもの（調査区ごとに送付するものが異なるもの）は、レターパックに送付先となるタックシールを貼り付ける作業を行ったうえで、委託者に対応を引き継ぐ
- ※ 用品不足への対応のうち、ID 発行が不要なものは、市内に 18 ヶ所程度設置する不足用品の保管場所で受け取るよう回答するか、郵送を希望する場合にはコンタクトセンターにおいて、レターパックで発送する。
この発送数は最大で 1 日 100 件程度になると見込んでおり、極力即日発送する

ものとするが、総定数を上回る場合には委託者と受託者が共同して業務に従事する。

※ 用品不足に対応するために必要なレターパックは、委託者から支給する。

- ・ 問い合わせ件数の集計及び対応困難な事案の内容記録・報告
- ・ 指導員からの調査書類提出日程変更依頼への対応
- ・ その他、委託者と受託者の間で協議して決定した事項

エ 従事者の研修

受託者は、業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の各号に留意した事前研修を十分に行い、履行時には、業務に支障を生じさせてはならない。また、受託者は、履行開始後においても、適宜研修を行い、常に従事者の資質向上に努めなければならない。

- ・ 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
- ・ 業務の重要性を理解させること。
- ・ 守秘義務及び個人情報保護について理解させること。
- ・ 電話対応能力を向上させること。
- ・ 業務マニュアル等を理解し修得させること。

オ 業務マニュアル

受託者は、業務マニュアル（委託者と受託者が協議のうえ作成したもの）に従って、業務を行わなければならない。また、一般的なFAQの案を作成するとともに、新たな問い合わせ等に対しては委託者と協議し、随時更新を行うこと。

カ 業務に必要な機器の設置等

業務履行に必要な物品については、原則として受託者の責任において準備する。ただし、調査員名簿など、委託者でしか準備が出来ないものについては、委託者と協議を行う。

なお、業務に使用する電話について、電話線の引き込み作業は委託者にて実施し、受託者は電話交換機の設置から実施する。

また、指導員からの用品不足等に関する定型的な対応依頼は委託者が契約しているLoGoフォームで受け付け、受託者にメールで転送する対応も可能である。

キ 受託者に提供する個人情報

受託者には、問い合わせ対応に使用するため、以下の個人情報が記載されたエクセルファイルを提供する。

- ・ 調査員氏名、住所、電話番号、担当調査区
一部の調査員には、メールアドレスの情報が追加されることがある。
- ・ 指導員氏名、所属部署、電話番号、メールアドレス、担当調査区

ク コンタクトセンター内への私物の持ち込み

受託者は、従事者にコンタクトセンターの執務室内に業務に関わるもの以外の私物の持ち込みを行わせてはならない。ただし、事前に委託者の承諾を得ているものはこの限りではない。

ケ 報告

(ア) 日次・週次報告

前日及び週次の作業件数等を取りまとめ、日次及び週次の報告書を委託者へ提出すること。報告内容の詳細については、別途、委託者と受託者で協議して決定する。

(イ) 完了報告

コンタクトセンター業務完了時に、当該業務に関する報告書を委託者へ提出すること。報告内容の詳細については、別途、委託者と受託者で協議して決定する。

(ウ) 事故報告

個人情報保護に関わる事故が発生した場合は、直ちに委託者へ全て報告し、対応策を協議すること。調査対象者、調査員、指導員からコンタクトセンターに事故発生 of 報告があった場合も同様とする。その他、社会通念上報告が必要と思われる事件・事故が発生した場合は、報告すること。報告の方法については、契約後、受託者と協議して決定する。

(3) 調査書類審査業務

令和7年国勢調査において、指導員が点検した調査票、調査区要図、調査世帯一覧、調査区仕切りシートを再度点検し、疑義を補正することによって、審査を円滑に実施することを目的とする。

ア 審査期間

令和7年（2025年）11月10日から令和8年（2025年）2月13日まで
（土日祝日は審査を行わない）

イ 業務の実施場所

熊本市役所自転車駐車場8階（熊本市中央区花畑町9番1号）

ウ 業務の内容

(ア) 想定する作業量

- ・ 調査対象世帯数：約345,000世帯（約740,000人）（令和2年実績：約330,000世帯）
- ・ 指導員数：約630人
- ・ 調査単位区数：約14,800調査単位区

- ・ 調査区数：約 6,100 調査区
- ・ 調査票（紙）数：約 180,000 枚（令和 2 年実績：約 150,000 枚）
- ・ 書き直しを要する調査票（紙）数：約 18,000 枚
- ・ 遅着する調査票（紙）数：約 6,000 枚（令和 2 年実績：約 10,000 枚）

(イ) 体制

- ・ 受託者は履行にあたっては、審査員等を配置し、業務に従事させなければならない。審査員等は、前項(2)の業務が終わったオペレーターなどを継続して従事させるなど、効率的かつ効果的な人員配置に努める。
- ・ 前項（ア）、次項（ウ）で業務を完了させる量及び項目は、審査員等を期間中常に 10 名配置した際に合理的に完了できる量及び項目とし、詳細は契約後に別途協議して決定する。
- ・ また、委託者との連絡・報告等の業務を円滑に行うため、従事者の中から業務遂行責任者を 1 名選任しなければならない。また、業務遂行責任者が休暇等で不在になる場合は、代理の者を選任しなければならない。
- ・ 審査員、業務遂行責任者は前項(2)のオペレーター、業務遂行責任者と兼ねることができる。

(ウ) 審査内容

A 調査書類の受付

契約後に委託者との協議に基づいて決定する日程にて指導員に調査書類を持参させ、以下の書類がそろっているか⑤から⑩の各書類の数が「単位区（調査区）仕切りシート」の「調査員記入欄」に記入されている数と一致しているか確認する。

なお提出の日程は、令和 7 年（2025 年）11 月 10 日から令和 7 年（2025 年）11 月 28 日を想定している。

- ① 調査区要図
- ② 調査世帯一覧
- ③ 回答状況確認表
- ④ 単位区（調査区）仕切りシート
- ⑤ 調査票
- ⑥ 拡大文字調査票（記入されたもの）
- ⑦ 点字調査票
- ⑧ 調査票の対訳（記入されたもの）
- ⑨ 書き直した時の元の調査票
- ⑩ 施設等補助電子調査票（CD-RW）
- ⑪ 未使用の調査票

- ⑫ 郵送提出・封入提出された調査票が入っていた、空の封筒
- ⑬ 未使用の調査書類（調査票以外）

B 調査世帯一覧の複写

前項 A の作業が終わった調査世帯一覧を複写し、契約後に受託者と協議して決定する方法にて、逐次受託者に提出する。

C 調査区要図と調査世帯一覧の確認

調査区要図に、世帯番号が単位区ごとの一連番号にて記入されているか確認する。

また調査区要図に記入された世帯番号が調査世帯一覧にて調査対象世帯として存在し、調査世帯一覧に調査対象世帯として存在する世帯番号が、調査区要図に記入されているか確認する。

調査世帯一覧と調査区要図の世帯番号が一致しない場合は、委託者と協議して決定する方法にて委託者に報告する。

D 調査票の用紙の審査

調査票に、所定の折り目以外の折れ、破損、汚れ、水濡れが無いかを確認し、黒の鉛筆、シャープペンシル、黒のボールペン以外で記入していないか確認する。

これらに該当するものは、新しい調査票に転記する。

E 遅着した調査票の差し替え

令和 7 年（2025 年）10 月 24 日以降に、委託者が受領した郵送で提出された調査票に関しては、既に調査員が近隣住民に聞き取って作成した調査票（聞き取り調査票）が作成されている場合があるので、受託者が指導員から調査書類を受け付けた後、聞き取り調査票の有無を確認し、聞き取り調査票と差し替えたいうえで、調査世帯一覧を修正する。

F 委託者への補記依頼

男女の別、出生の年月、続柄、国籍、配偶の関係に空欄がないか確認し、空欄がある調査票に付箋を貼付し、契約後に委託者と協議して決定する方法にて委託者に報告する。

G 調査票の記入項目の審査

契約後に委託者と協議して決定する記入項目について、審査を行い、不備がある場合は委託者に補正の依頼を行う。なお、以下の事項についてはすべての世帯について審査を行う予定である。

- ・ 世帯員の数
- ・ 住居の種類
- ・ 住宅の建て方
- ・ 世帯主との続き柄
- ・ 出生の年月
- ・ 配偶者の有無

H 調査票の梱包

前項 G の作業が完了した調査区について、順次指定された箱に梱包し、送り状を貼り付けたうえで、委託者が契約した宅配業者に引き渡す。

エ 従事者の研修

受託者は、業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の各号に留意した事前研修を十分に行い、履行時には、業務に支障を生じさせてはならない。また、受託者は、履行開始後においても、適宜研修を行い、常に従事者の資質向上に努めなければならない。

- ・ 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
- ・ 業務の重要性を理解させること。
- ・ 守秘義務及び個人情報保護について理解させること。
- ・ 業務マニュアル等を理解し修得させること。

オ 業務マニュアル

受託者は、業務マニュアル（委託者と受託者が協議のうえ作成したもの）に従って、業務を行わなければならない。

カ 業務に必要な機器の設置等

業務履行に必要な物品については、原則として受託者の責任において準備する。ただし、指導員名簿など、委託者でしか準備が出来ないものについては、委託者と協議を行う。

なお、長机、椅子、複写機については、委託者にて必要数を貸与することが可能である。

キ 審査会場への私物の持ち込み

受託者は、従事者に審査会場内に業務に関わるもの以外の私物の持ち込みを行わせてはならない。ただし、事前に委託者の承諾を得ているものはこの限りではない。

4 その他

- (1) 受託者は、この業務の遂行にあたっては、個人情報の保護に関する法律の他、法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行ううえで知り得たこ

とについては、契約期間中及び契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。

- (2) 受託者は、前項(1)の義務の履行を担保するために、従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴取し、その写しを委託者に提出しなければならない。
- (3) 受託者は、従事者に対し、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- (4) 受託者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。
- (5) 作業及び保管をする場所については、施錠や火気、入退出の管理を確実にし、郵送提出用封筒等の紛失・破損等がないように十分注意すること。
- (6) 詳細なスケジュールは、国から詳細な情報が提示されたのち、変更されることがある。
- (7) その他、詳細については、データ戦略課統計班の指示に従うこと。

5 成果品

次に示す成果品を電子及び紙媒体で各一部提出し、委託者の検収・承認を得ること。その他委託者と協議のうえ必要と判断された成果品についても提出すること。

成果物名	提出媒体	提出期限
作業計画書（作業日程・業務実施体制を含むこと）	電子及び紙 各1部	契約後ただちに
着手届		
現場責任者届		
業務完了報告書		3月末日

			9月3日			9月4日			9月5日			9月6日			9月7日			9月8日			9月9日			9月10日			9月11日					
			水			木			金			土			日			月			火			水			木					
			午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
中央区	中央公民館	7階大ホール																														
	大江公民館	大ホール																														
	五福公民館	多目的ホール																														
東区	託麻公民館	大ホール																														
	秋津公民館	大ホール																														
	東部公民館	大ホール																														
西区	西部公民館	大ホール																														
	河内公民館	多目的ホール																														
	花園公民館	ホール																														
南区	富合公民館	研修室1・2・3																														
	飽田公民館	多目的ホール																														
	天明公民館	A会議室																														
	幸田公民館	大ホール																														
	南部公民館	ホール																														
	城南公民館	大学習室																														
北区	植木公民館	多目的ホール																														
	北部公民館	大会議室																														
	清水公民館	ホール																														
	龍田公民館	ホール																														
全体	市民会館	大会議室													予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備	予備		
	青年会館	大ホール	開催	予備	開催	予備	開催	予備	開催	予備	施設調査員説明枠																					

インターネット回答依頼書
調査書類収納封筒 A
調査票
調査票の記入のしかた
郵送提出用封筒（黒字）
郵送提出用封筒（青字）
調査への回答はお済みですか A
調査票提出のお願い
拡大文字調査票
外国人向けリーフレット（仮称）
調査世帯一覧
調査区要図
調査の手引 A
調査員のしごと A
指導員事務の手引 A