

仕 様 書

1 件名 令和7年国勢調査業務に関するコールセンター等運營業務委託

2 目的

令和7年国勢調査の実施に際し、調査に係る各業務の一部を委託することで、世帯及び調査員からの問合せに適切に対応し、正確かつ効率的に調査を実施していくことを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和7年（2025年）11月14日まで

4 委託期間

業務名	期間
コールセンター業務	令和7年8月28日から令和7年10月31日まで
調査票整理等補助業務	令和7年8月28日から令和7年11月14日まで
事務所機能構築・運營業務	令和7年8月28日から令和7年11月14日まで

5 支払方法

業務完了払

6 国勢調査対象者数等及びスケジュール

(1) 国勢調査対象者数等

① 世帯数	約128,000世帯
② 調査員数	約 1,340人
③ 指導員数	約 220人
④ 調査区数	2,136調査区

(2) スケジュール（想定）

令和7年 8月27日	
から9月7日	調査員事務打ち合わせ会実施
令和7年 8月28日	事務センター開設（11月14日まで）
令和7年 8月28日	コールセンター運用開始（10月31日まで）
令和7年 9月 1日	広報「そうか」、ホームページ掲載
令和7年 9月20日	オンライン調査及び調査票の配布開始
令和7年10月 1日	調査期日
令和7年10月 上旬	確認状の配布
令和7年10月下旬	
から11月中旬	調査員からの調査票等の受付、仕分け、集計
令和7年11月中旬	指導員事務打ち合わせ会実施
令和7年11月中旬	
から12月上旬	指導員による調査票等の審査、補記、訂正
令和7年12月中旬から	
令和8年1月	調査票の整理等

参考値：令和2年国勢調査実績等

① 調査票等回収

- ・調査員回収件数 約100件
- ・郵送回収枚数 約43,000件
- ・市役所持参枚数 約100件

② 電話対応

- ・期間 令和2年8月24日から10月30日まで
- ・応答件数 約6,000件

7 業務内容

(1) コールセンター業務

① 期間等

期 間 令和7年8月28日（木）から令和7年10月31日（金）まで
ただし、土・日・祝祭日を含むものとする。

時 間 平日 午前8時30分から午後7時30分まで
土・日・祝祭日 午前8時30分から午後5時00分まで

② 場 所

コールセンターの運営場所は、受注者が用意すること。なお、本市本庁舎から公共交通機関を利用して120分以内の場所とする。

③ 内 容

ア 問合せ対応業務

- 令和7年国勢調査に関する世帯及び調査員からの調査に関する問合せ等に対し、本市が貸与する『Q&A』や受注業者が作成する業務マニュアルにより対応すること。
なお、『Q&A』で対応できない問合せ等については、本市へ速やかに報告し、指示を受けること。
- 世帯からの問合せ等の内容が、調査員の訪問日時の変更依頼など事務的連絡の場合は、該当する調査員へ速やかに連絡すること。
- 調査員からの調査票等の調査用品の不足に対して、予備の調査票等を配置する場所を伝え、その場所へ誘導すること。ただし、調査員が調査員辞退を申し出るなどの緊急な事態が生じる場合などに限り、速やかに本市に連絡すること。
- その他、問合せ対応に必要な業務を実施すること。

イ 転送等対応業務

- コールセンターで回答不能な問合せ（応対情報源で回答できないもの、回答に個人情報が必要なもの、回答に行政的な判断が必要となるものなど）については、ヘルプデスク（(2)③エの業務）に転送すること。また、本事業に直接関係のない内容の場合は、市役所代表等の電話番号を伝えること。
- 転送ができない場合等は、架電者（電話をかけてきた世帯、調査員等）に転送先となるヘルプデスクの電話番号案内を行うか、架電者の連絡先等の必要な情報を聴取し、記録した上で一旦電話を切り、ヘルプデスクへ内容を引き継いで折り返しヘルプデスクから回答するよう

依頼すること。ただし、ヘルプデスクの状況により、確約が困難な場合も想定されるため、番号案内を優先するものとする。

○回答に長時間を要すると判断される場合等については、架電者の感情を反映させて一旦電話を切り、折り返しの電話対応を行うなど、臨機応変な対応を行うこと。

○転送は、ヘルプデスク業務実施中の時間帯に限ること。

○その他転送等対応に必要となる業務を実施すること。

ウ 運営管理業務

○コールセンターの業務実施に必要な要員配置、業務マニュアル等の追加・修正、対応記録の管理及び統計処理、本業務において必要とする調整及び報告、要員の就業管理、その他業務を適正に運営するために必要な業務を行うこと。

○その他運営管理に必要となる業務を実施すること。

④ 対応言語

コールセンターでの対応言語は、原則として日本語とする。なお、その他の対応言語が必要な場合は、本市と受注者が別途協議する。

⑤ 必要規模

ア 想定受付件数

「6 国勢調査対象者数等及びスケジュール」を参考に本運営期間における電話の受付件数の想定を行うこと。

イ 必要席数

コールセンターの運営にあたっては、オペレーター、管理者等の必要な要員において、上記「ア 想定受付件数」に対応できる座席を確保すること。

⑥ 要員要件

ア 要員体制

コールセンターの運営にあたっては、オペレーター、管理者等の必要な要員及び人員数を確保し、これらを統括する責任者を置くこと。

イ バックアップ体制

交通機関の遅延、病気などの理由により、突発的にオペレーター等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なく運営できる体制を整えること。

⑦ 職務要件及び必要とされる能力

ア 統括責任者

○統括責任者は、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。

○統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定めてコールセンターの品質確保に向けた必要な措置を講じるとともに、本市との調整及び要請に迅速に対応すること。

○統括責任者は、「調査票整理等補助業務」、「事務所機能構築・運営業務」の統括責任者と兼務することとする。

イ オペレーター

○オペレーター業務を行うために必要とされる能力（オペレーター機器類及びシステム等を操作するために必要な基本的業務知識及び技能、基本的な電話応対スキル、応対フローの理解（業務フロー、エスカレーションフロー、対応記録の記入方法等））を有すること。

○オペレーターは、問合せ等を受け付けて、FAQを主としたマニュアル等を基に迅速かつ的確に対応を行うこと。

○オペレーターが対応できないエスカレーション対応等については管理者へ引き継ぎを行うこと。

○本業務に直接関係のない内容の場合は、市役所代表等の電話番号を伝えること。

ウ 管理者

○オペレーターと同様の知識及び技能に加え、オペレーターへの教育及び研修、コールセンターの運営管理能力などを有すること。

○オペレーターで対応できない案件について適切に対応するとともに、必要に応じてヘルプデスクへの電話転送等を行うこと。

エ その他、必要な要員

○その他、コールセンターの運営にあたっては、システム機器類の保守、管理、調査、手続などを行うために、必要な専門的知識及び技能を有する要員並びに人員数を確保すること。

⑧ 業務従事者への研修

コールセンターの対応要員には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。

なお、研修に際しては、次の各号に留意した研修を行うこと。

ア 関係法令、業務マニュアルの内容等、業務に必要な知識を取得させること。

イ 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護について理解させること。

ウ 電話対応能力を向上させること。

⑨ 設備要件

ア 業務スペース

業務スペースは本業務を円滑かつ適正に実施できるよう整備するとともに、次の事項に留意した業務スペースとすること。

○業務実施場所への出入口については、カードシステムなどの認証による施錠ができ、入退室管理を行う設備であること。

○外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。

○互いの対応要員の声が反響して対応業務の妨げにならないように、設備やスペースを設けるよう努めること。

○業務実施場所に、コールセンターの運営に必要な什器類を備えていること。

イ 電話設備

本業務を円滑かつ適正に実施できるよう電話回線・電話交換機・電話機等を整備するとともに、次の事項に留意した設備とすること。

○受注者は、本業務の契約締結後、速やかにコールセンターの電話番号を決定し、当該電話番号に係わる回線業者への申込内容（オプションを含む）を本市に文書で提出し、本市の承認を得た上で申し込むこと。

○通話サービスは、ナビダイヤル方式を採用する。

○発信通知番号は、ナビダイヤルの番号とすること。

○オペレーター、管理者が対応する席数分の電話機を用意すること。

○電話機は、多機能電話機とし、再ダイヤル、保留、転送処理などが容易に行えるようにすること。

○電話着信が多数となり一時的に対応できない場合、混雑アナウンスを流すとともに、オペレーターの空いた順に着信させる機能を有すること。

○運営時間外には、あらかじめ録音した受付時間外の旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。

ウ その他設備等

上記、ア・イ以外の設備等についても本業務を円滑かつ適正に実施できるよう整備するとともに、次の事項に留意すること。

- 本市への報告物の提出や、本市からの情報提供物を紙で出力する場合の設備を用意すること。
- 受注者が用意する機器類、什器、電話回線等は、受注者の責任で保守・管理及び故障対応すること。
- 各情報機器及び通信設備は、応対業務を開始する前に接続確認及び動作確認を行うこと。

⑩ 報告業務

- 次に示す内容を、電子媒体により、報告書として本市に提出すること。
- また本市から指示がある場合は適宜提出すること。

ア 日次報告

- 前日の着信件数、応答件数、転送件数、通話時間、問合せ区分等の業務実績の数値を集計したもの

イ 月次報告

- 前1ヶ月の着信件数、応答件数、転送件数、通話時間、問合せ区分等の業務実績の数値を日別に集計し合計値を集計したもの
- 上記、アの項目について日別、曜日別、時間帯別に集計したもの
- 前1ヶ月の配置人員数を日別に集計し合計値・平均値を集計したもの

ウ 随時報告

- 委託業務履行上の課題、改善案等
- その他、誤案内や問題が発生した場合等、本市への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

⑪ コールセンター運営費用に関する要件

- ア 運営施設、設備、システム等の整備に要する全ての費用は、委託費に含めることとする。
- イ 受注者から架電者への折り返し対応等による通信費用は、受注者が負担するものとする。
- ウ 要員に要する費用は、委託費に含めることとする。
- エ 必要な消耗品、光熱費等は、委託費に含めることとする。
- オ 予測し得ない事態の発生により、本仕様を超える業務の実施を行う場合の費用については、本市と受注者が別途協議する。

⑫ コールセンター設置期間終了後の対応

- コールセンター設置期間終了後に入電があった場合、以下の期間と電話回線数により、あらかじめ録音された音声を流す。音声の内容は、本市と受注者が協議の上、受注者が作成する。

- ア 対応期間 令和7年11月1日（土）から令和7年11月13日（木）まで
- イ 電話回線数 1回線

(2) 調査票整理等補助業務

① 期間等

- 期 間 令和7年8月28日（木）から令和7年11月14日（金）まで
- 原則として、土・日・祝祭日を含むものとする。
- なお、業務内容の期間及び時間は別紙参考資料①のとおりとする。

② 場 所

- 草加市役所 第二庁舎4階 草加市中央一丁目1番8号
- 別紙参考資料②のとおりとする。

③ 内 容

- ア オンライン回答世帯、郵送提出世帯及び窓口持参世帯の受付等業務

- 調査票を郵送提出した世帯及び窓口持参した世帯については、受領し、速やかに総務省が設置する「提出状況管理システム」に受付登録すること。また、受領した調査書類は、

調査区番号順・世帯番号順に整理すること。

○オンライン回答期間終了後に、総務省が設置する「提出状況管理システム」にて、「回答状況確認表」を出力、印刷し、調査員ごとに分類すること。

○調査員ごとに分類した「回答状況確認表」と本市が作成した文書を、本市が用意した封筒に封入・封緘すること。

○調査員から「回答状況確認表」と「調査世帯一覧」の照合ができない世帯があるとの連絡があった場合、「回答状況確認表」と「調査世帯一覧」、「オンライン回答の利用者情報（ＩＤ）」等を照合の上、回答済等の世帯を特定すること。

○調査票、調査世帯一覧、電子データ等の複製、コピー、転送、改ざん、事務センター外への持ち出し等を禁止するものとする。

イ 調査員回収による調査票、調査世帯一覧、調査区要図、書き損じた調査票等（調査員受領会）の受付業務

○調査員回収による調査票、調査世帯一覧、調査区要図、書き損じた調査票等の受付を行うこと。

○調査票が封入されている調査書類収納封筒の表面右下に受領月日を押印し開封する。

○封入調査票の枚数及び封筒と調査票の調査区番号、世帯番号の記入のチェックを行う。

○調査世帯一覧などを確認し、調査区番号順・世帯番号順に整理する。

○受付方法の詳細については、別に定めるマニュアル等によること。

ウ 調査票、調査世帯一覧、調査区要図、封筒、その他調査用品の納品業務

○調査区毎に、①調査世帯一覧、②調査区要図、③調査票、④書き損じた調査票の順に整理し、調査書類収納ファイルに入れた上、調査区順にダンボールケースに収納する。ダンボールケースは本市が用意し、ダンボールのサイドに、梱包された「調査区番号（何番～何番）」を記入すること。

○調査世帯一覧、調査区要図の写しを１部取る。

○封筒は調査区順にダンボールケースに収納すること。

○その他調査用品は、調査終了まで保管する用品と廃棄する用品に区分けし、各々ダンボールケースに収納しダンボールのサイドに「保管」「廃棄」の表示をすること。

○収納方法の詳細については、別に定めるマニュアル等によること。

○上記調査関係書類の他、本市から渡された各種情報も併せて納品すること。

○納品日及び納品場所

令和７年１１月１１日（火）午後４時迄に市の指定する場所

○その他調査票、調査世帯一覧、調査区要図、封筒、その他調査用品の納品業務に必要な業務を実施すること。

エ ヘルプデスク業務

○ヘルプデスク業務に必要な各種計画書・マニュアルを８月２１日までに策定し、本市へ提出するとともに確認を受けること。

○上記計画書等を改訂する場合及び新たに追加して策定する場合は、当該計画書等に基づく業務を実施する前に本市の確認を受けること。

○調査に関する窓口対応、電話問合せ対応等の業務を行うこと。

○調査票の回答について、世帯や調査員から本業務のコールセンターや本市に所在、到着の確認や問合せがあった場合、本業務のヘルプデスクと本業務のコールセンターが連携し、世帯や調査員に対し本人であることの確認（氏名、生年月日等）を行った上で、ヘルプデスクに携わる者が、折り返し、回答できるようにすること。

○調査員が不足する調査用品を取りに来た際に、その不足分を渡すこと。調査用品の受け渡し

方法等については、別途協議するものとする。

オ 運営管理業務

- 調査票整理等補助業務に必要な要員配置、業務マニュアル等の追加・修正、受付記録の管理及び統計処理、本業務において必要とする調整及び報告、要員の就業管理、その他業務を適正に運営するために必要な業務を行うこと。
- その他運営管理に必要となる業務を行うこと。

④ 必要規模

「6 国勢調査対象者数等及びスケジュール」を参考に本運営期間における調査票整理等補助業務の想定を行うこと。

⑤ 要員要件

ア 要員体制

調査票整理等補助業務の実施に当たっては、業務従事者等の必要な各要員及び人員数を確保し、これらを統括する責任者を置くこと。

イ バックアップ体制

交通機関の遅延、病気などの理由により、突発的に業務従事者等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なく運営できる体制を整えること。

⑥ 職務要件及び必要とされる能力

ア 統括責任者

- 統括責任者は、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。
- 統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定めて調査票整理等補助業務の品質確保に向けた必要な措置を講じるとともに、本市との調整及び本市の要請に迅速に対応すること。
- 統括責任者は、「コールセンター業務」及び「事務所機能構築・運営業務」の統括責任者と兼務し、「コールセンター業務」及び「事務所機能構築・運営業務」の管理者に指示をすることとする。

イ 業務従事者

- 業務を行うために必要とされる能力（パソコン類、システム等を操作するために必要な基本的業務知識、技能、基本的な窓口・電話対応スキル、業務フローの理解等）を有すること。
- 業務従事者は、各種マニュアル等を基に迅速かつ的確に対応を行うこと。
- 窓口業務従事者が対応できない案件については管理者へ引き継ぐこと。

ウ 管理者

- 業務従事者と同様の知識及び技能に加え、業務従事者への教育及び研修、調査票整理等補助業務の実施に必要な運営管理能力等を有すること。
- 業務従事者で対応できない案件について適切に対応すること。

⑦ 業務従事者への研修

調査票整理等補助業務従事者には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。
なお、研修に際しては、次の各号に留意した研修を行うこと。

ア 関係法令、業務マニュアルの内容等、業務に必要な知識を取得させること。

イ 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護について理解させること。

ウ 接遇マナー（身だしなみ・言葉遣い・迅速丁寧な対応等）を向上させること。

⑧ 服装

服装は華美なものとならないよう業務に適した服装に努め、統一された名札を着用するほか、職員との区分を明確なものとする。なお、その名札等は事前に本市の承認を受けること。

⑨ 報告業務

次に示す内容を、電子媒体により、報告書として本市に提出すること。

また本市から指示がある場合は適宜提出すること。

ア 日次報告

○前日の郵送受付件数等の業務実績の数値を集計したもの。

○翌日の業務に従事する者の名簿

イ 月次報告

○前1ヶ月の郵送受付件数等の業務実績の数値を日別に集計し合計値を集計したもの。

○前1ヶ月の配置人員数を日別に集計し合計値・平均値を集計したもの。

ウ 随時報告

○委託業務履行上の課題、改善案等

○その他、誤案内や問題が発生した場合等、本市への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

⑩ 調査票整理等補助業務費用に関する要件

ア 業務に要する全ての費用は、委託費に含めることとする。ただし、草加市からの通知文書等の発送に要する郵便料は除く。

また、調査員、世帯等からの問合せ（ヘルプデスクに限る。）に要する、パソコンについては、本市が無償で用意するものとする。

イ 架電者からの通話料金は、架電者負担とする。ただし、架電者への折り返し対応等による通信費用は、受注者が負担するものとする。

ウ 要員に要する費用は、委託費に含めることとする。

エ 必要な消耗品等は、委託費に含めることとする。

オ 予測し得ない事態の発生により、本仕様を超える業務の実施を行う場合の費用については、本市と受注者が別途協議する。

(3) 事務所機能構築・運営業務

① 期 間 (2)①の期間と同様とする。

② 場 所 (2)②の場所と同様とする。

③ 内 容

ア 事務所機能構築業務

○事務所機能を構築するに当たっては、構築計画書等を策定し、本市へ提出するとともに承認を受けること。

○上記計画書等の承認後、機器類、什器、各種消耗品等の設置及び整備を行うこと。

○業務に必要な電話回線の契約手続、月々の支払等を行い、業務が円滑に行えるようにすること。

○その他事務所機能の整備に必要となる業務を行うこと。

イ 事務所機能運営業務

○事務所機能の運営業務に必要な要員配置、整備計画書等の追加・修正、各種公共機関との契約に基づく公共料金の支払い及び業務終了に伴う各種解約手続、本業務において必要とする調整及び報告、その他業務を適正に運営するために必要な業務を行うこと。

④ 必要規模

「6 国勢調査対象者数等及びスケジュール」、(3)②「場所」及び別紙参考資料③で必要となる機器類、什器等の一覧を参考に本運営期間における事務所機能の想定を行うこと。

⑤ 要員要件

ア 要員体制

事務所機能構築・運營業務の実施に当たっては、業務従事者等の必要な各要員及び人員数を確保し、これらを統括する責任者を置くこと。

イ バックアップ体制

交通機関の遅延、病気などの理由により、突発的に統括責任者等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なく運営できる体制を整えること。

⑥ 職務要件及び必要とされる能力

ア 統括責任者

○統括責任者は、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。

○統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定め、事務所機能構築・運營業務の品質確保に向けた必要な措置を講じるとともに、本市との調整及び本市の要請に迅速に対応すること。

○統括責任者は、「コールセンター業務」及び「調査票整理等補助業務」の統括責任者と兼務することとする。

イ 管理者

○整備計画書等を基に円滑な事務所の構築・運営を行うこと。

○管理者は「調査票整理等補助業務」の管理者と兼務することができる。

⑦ 報告業務

次に示す内容を、必要に応じて電子媒体により、報告書として本市に提出すること。

また本市から指示がある場合は適宜提出すること。

○委託業務履行上の課題、改善案等

○その他、問題が発生した場合等、本市への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

⑧ 事務所機能構築・運營業務費用に関する要件

ア 本市が無償で貸与する庁内ネットワークに接続されたパソコン3台、プリンター1台、スキャナー（A4版）1台、会議テーブル8台、パイプ椅子16脚を除き、業務に要する費用は、委託費に含めることとする。

イ 要員に要する費用は、委託費に含めること。

ウ 必要な消耗品等は、委託費に含めること。

エ 予測し得ない事態の発生により、本仕様を超える業務の実施を行う場合の費用については、本市と受注者が別途協議する。

8 業務履行全般における留意事項

(1) 本業務の実施に当たっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意をもって、誠実に責務を果たすこと。

(2) 本業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別記個人情報取扱特記事項を遵守すること。また、業務上知り得た事項を漏らしてはならない。

(3) 業務を遂行するに当たっては、公務を執り行っていることを十分に意識し、身だしなみ、言葉遣いなどに注意し、迅速丁寧な対応を心がけ、本市の信用を失墜するような行為は行ってはならない。

(4) 草加市環境マネジメントシステムに基づく取組に協力すること。

(5) 草加市政における公正な職務執行の確保に関する条例（平成19年条例第16号）第6条及び草加市が締結する契約からの暴力団排除措置要綱（平成8年告示第155号）第9条の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

① 受注者及び受注者の下請業者が、不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受

けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、市長に報告するとともに、所轄の警察署に通報すること。

② 受注者は、市及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。

(6) 業務の実施に当たっては、人権を尊重するとともに、業務に関わる者が人権に配慮することができるよう努めること。

(7) 受注業務における現場従事者への指揮・命令、管理・監督、指導・育成等は、以下の場合を除き、受注者が責任をもって行うこと。

① 本市は、本業務において使用するシステムの変更に伴う操作方法等の説明や業務着手時における仕様等について補足的な説明を行うなどの必要がある場合、受注者の管理・監督の下、業務従事者に対し必要な技術指導等の措置を講じることとする。

② 本市は、安全衛生上緊急に対処する必要のある事項について、業務従事者に対し必要な措置を講じることとする。

(8) 本仕様書による全ての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。

(9) 受注者が業務を行うに当たり第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担すること。

また、個人情報の取扱いをはじめとした業務上の各種リスクを勘案し、万が一不測の事態が発生し、第三者に賠償を行わなければならない事態が発生した際に対応できるよう保険に入るなどの対策を行うこと。

(10) 本仕様書による成果（応対記録データを含む）及び納品物の一切の権利は本市に帰属するが、一部に受注者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合においては、その内容を納品時に全て明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による本市の承諾を要するものとする。

(11) 受注者は、本仕様書による成果及び納品物が、本市以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を害しないことを確認すること。

(12) 受注者の変更が生じた場合は、業務が円滑に行えるように、新規の受注者への引き継ぎ等を含め、本市に協力すること。

(13) 本市は、受注者の本業務委託の結果に関し、受注者に対し、受注者の責に帰すべき事由により被った被害について、損害賠償を請求することができる。

(14) この仕様に定めのない事項又は制度改正や事務改善の提案等によりこの仕様に疑義が生じた事項については、本市と受注者が協議・調整をし、これを定めるものとする。

9 委託契約に関する要件

(1) 本業務に係る公募型プロポーザルの実施により、本市が選定した事業者と契約に係る必要な協議を行い、契約を締結するものとする。

(2) 本業務の履行に当たっては、本市の必要な検査を受けなければならない。

(3) 委託料は、受注者の請求により契約書に定める方法で支払うものとする。

(4) 本市が事前に承認したものを除き、受注業務の全て又は一部を第三者に再委託することはできない。

10 その他

(1) 国（総務省）から本業務の延期や中止の通知がなされたときには、本市と受注者が国（総務省）や埼玉県が示す基準等に基づき、その時点での適正な委託料を協議するものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本事項)

第1条 この契約により、草加市（以下「発注者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、この契約による事務进行处理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(秘密保持)

第2条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

2 受注者は、この契約による事務に従事させる者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(作業場所の特定)

第3条 受注者は、発注者の指定した場所又は受注者の求めにより発注者が承認した場所以外で、個人情報を取り扱ってはならない。なお、発注者の承認は、書面でなければならない。

(厳重な保管及び搬送)

第4条 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、毀損、滅失その他の事故を防止するため、次に掲げる事項を遵守し、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(1) 受注者は、発注者の許可なく、発注者の指定した場所又は発注者が承認した場所から個人情報又は個人情報を含む契約目的物等（以下「個人情報等」という。）を持ち出してはならない。

(2) 受注者は、個人情報等を発注者から受けるとき又は発注者に渡すときは、個人情報の内容、数量、受渡し日、受渡し確認者その他必要な事項を記載した書面を発注者と取り交わさなければならない。

(再委託の禁止)

第5条 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人

情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(委託目的以外の使用等の禁止)

第6条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第7条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(事故発生時の報告義務)

第8条 受注者は、個人情報の個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の返還又は処分)

第9条 受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を速やかに発注者に返却し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第10条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(個人情報の取扱い状況に係る検査)

第11条 受注者は、年間1回以上、個人情報取扱特記事項遵守状況確認報告書を、第3条の規定により承認を受けた場所、第4条の規定により個人情報を保管している場所、個人情報の管理に関する責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制その他の個人情報の管理の状況がわかる資料とともに発注者に提出することとする。発注者はその内容を精査し、必要があると認められるときは、受注者に対し、立入検査又は立入検査に相当する調査措置を講ずることができる。

(その他)

第12条 受注者は、第2条から前条までに掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

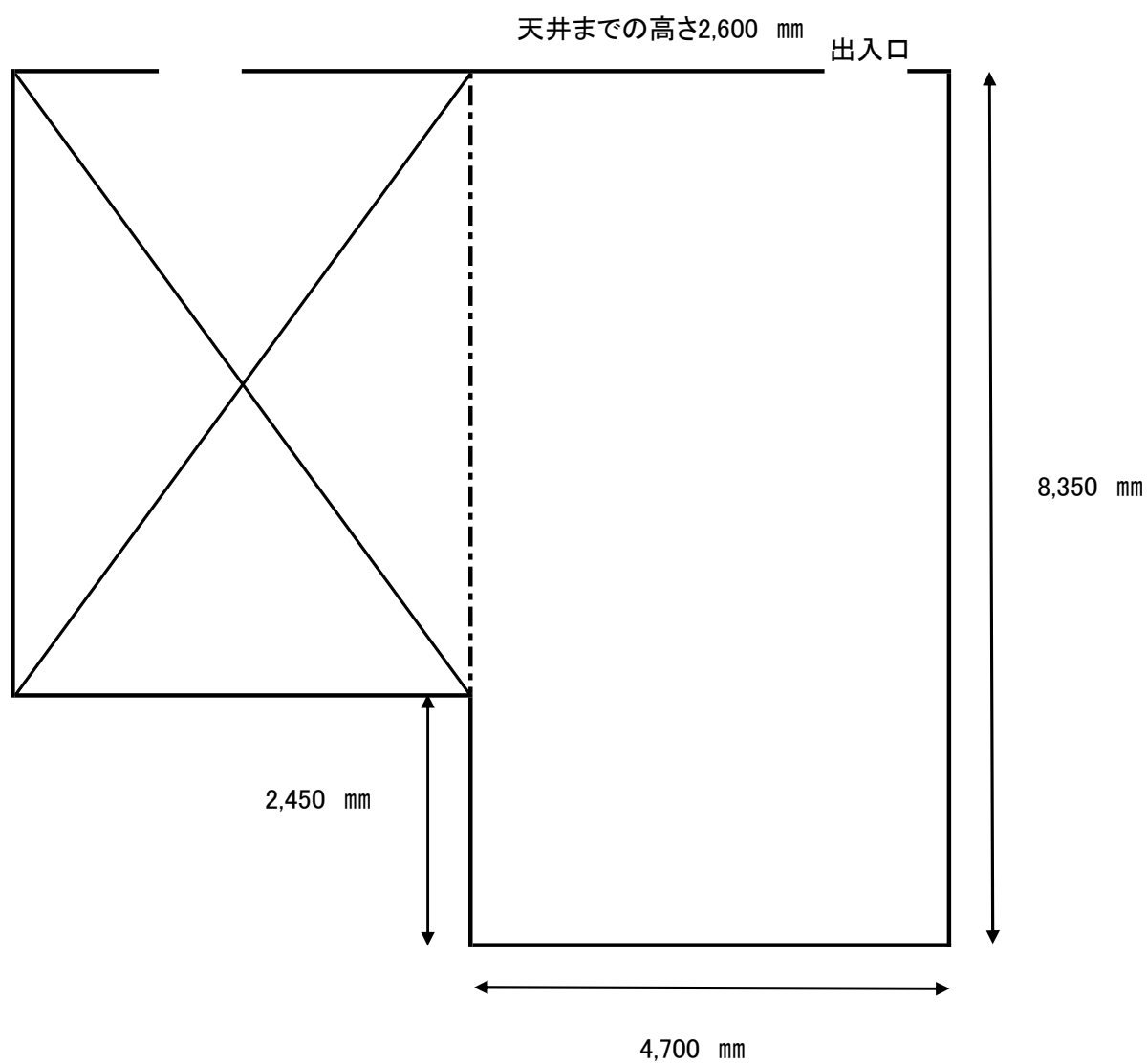
参考資料① 「(2) 調査票整理等補助業務」

- ・対象日は次のとおりとする。
全日：日曜日から土曜日（祝祭日を含むすべての日）
平日：月曜日から金曜日まで（祝祭日を除く）
- ・時間は原則、平日については、午前8時30分から午後7時30分まで、土・日・祝祭日については、午前8時30分から午後5時00分までとする。

内容	日程	対象日	備考
ア オンライン回答世帯、郵送提出世帯及び窓口持参世帯の受付等業務	令和7年9月20日（土）から令和7年10月31日（金）	全日	ただし、国等からの通知で全体のスケジュールが変更した場合には、その変更した期間で業務を行うこと。
	令和7年11月4日（火）から令和7年11月14日（金）まで	平日	
イ 調査員回収による調査票、調査世帯一覧、調査区要図、書き損じた調査票等の受付業務	令和7年10月27日（月）から令和7年11月5日（水）	全日	
ウ 調査票、調査世帯一覧、調査区要図、封筒、その他調査用品の納品業務	■条件 ・「イ 調査員回収による調査票、調査世帯一覧、調査区要図、書き損じた調査票等の受付業務」の業務終了後の作業となる。 ・納品日に間に合う期間及び時間を設定すること ※提出期限：令和7年11月11日（火）午後4時まで	全日	
エ ヘルプデスク業務	令和7年8月28日（木）から令和7年10月31日（金）まで	全日	
	令和7年11月4日（火）から令和7年11月14日（金）まで	平日	
オ 運営管理業務	令和7年8月28日（木）から令和7年10月31日（金）まで	全日	
	令和7年11月4日（火）から令和7年11月14日（金）まで	平日	

参考資料②

第二庁舎4階4A会議室



参考資料③

必要となる機器類等の一覧

備品名	数量	備考
平机 VDN	3台	1000×700×700
回転椅子 肘無	3脚	メディックス HCR-G610
ワゴン 3段 VDN	3台	395×585×606
書庫 BWN L3 ラテラル	4台	900×450×1050
書庫ベース BWN用	4台	900×438×50
パーテーション	1台	1800×1800
コピー機	1台	

参考資料(イメージ図)

○業務概要

業務名	期間	場所	備品等の用意・負担等	
			受注者	市
コールセンター業務	令和7年8月28日から令和7年10月31日まで (土・日・祝祭日を含む)	受注者が用意	・コールセンターの運営に必要な什器類 ・電話をかけてきた世帯、調査員等が負担する分を除く、すべての電話料	なし
調査票整理等補助業務	令和7年8月28日から令和7年11月14日まで (原則：土・日・祝祭日を含むが、一部の業務については土日を含まない。)	草加市役所第二庁舎4階 (草加市中央一丁目1番8号)	・市が用意するものを除き、業務に必要なもの	・庁内ネットワークに接続されたパソコン3台、プリンター1台、スキャナー(A4版)1台、郵便料、封筒
事務所機能構築・運営業務	令和7年8月28日から令和7年11月14日まで (原則：土・日・祝祭日を含むが、一部の業務については土日を含まない。)	草加市役所第二庁舎4階 (草加市中央一丁目1番8号)	・市が用意するものを除き、業務に必要なもの	・庁内ネットワークに接続されたパソコン3台、プリンター1台、スキャナー(A4版)1台、会議テーブル8台、パイプ椅子16脚

○体制概要

