

最高裁判決を踏まえた生活保護費追加給付業務仕様書

1 業務名

最高裁判決を踏まえた生活保護費追加給付業務

2 委託期間

契約締結日の翌日から6か月間

3 業務の目的

令和7年6月の最高裁判決により、平成25年生活扶助基準の改定に係るデフレ調整について、厚生労働大臣の判断の過程及び手続に過誤・欠落があったとされ、原告に対する当時の保護変更決定処分が取り消された。判決を受け、国は、令和7年8月に社会保障審議会生活保護基準部会の下に「最高裁判決への対応に関する専門委員会」を設置し、最高裁判決を踏まえた対応の在り方について、有識者により検討を進めた。令和7年11月にまとめられた専門委員会報告書を踏まえ、国は、平成25年生活扶助基準の改定に基づき新たな水準を設定し、その差額分を追加給付することが決定となったことから、生活保護費追加給付金を支給することを目的として本事業を実施する。

4 事業概要

保護廃止世帯・過去に長浜市で保護受給していた世帯への給付

(1) 給付の内容

平成25年8月以降、本市で生活保護を受給していた期間について、国が新たに設定した生活保護水準に基づき計算した額と、給付済み生活保護費との差額を給付

(2) 給付対象世帯数

約530世帯(見込)

(3) 給付額

世帯ごとの状況を勘案し、国が示す計算式に基づき算出した額

5 委託内容

受注者は、生活保護費追加給付事業に係る以下の業務を実施すること。実施にあたっては、契約後速やかに適切かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、国の示す支給事務マニュアル等を確認するとともに、不明な点は発注者に確認すること。

(1) コールセンター業務

電話による問い合わせに対応するためのコールセンターを開設し、以下の業務を実施すること。

ア 給付に関する問い合わせ対応

対象者等からの電話による給付に関する問い合わせ及び苦情に対応する。問い合わせ対応については、受注者が完結すること。ただし、必要に応じて発注者に相談・報告すること。なお、電話応対に起因する苦情についても、受注者の責任において対応すること。業務の公正かつ適切な執行を確保するため、通話を録音し、少なくとも30日間保存すること。

想定される主な問い合わせ内容は、次のとおり

- ・追加給付の制度、内容
- ・給付金額の計算方法、給付時期
- ・申出書の記入方法および添付する資料
- ・申出書等送付後の状況照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・申出書等の再送付手続き
- ・手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等
- ・口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続き案内等
- ・以上に付随する事務で発生する事務作業等

イ コールセンターの場所は受注者において準備する。

また、回線及び電話番号についても受注者において準備すること。

ウ 業務履行開始から開設し、受付時間は午前9時から午後4時45分（土日祝日および年末年始を除く）までとする。

エ 交通機関の遅延や病気等により、オペレーターが突発的に対応不可能となる場合は、代替人員を配置し、業務に支障が生じないよう対応できる体制を整えること。

オ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

（2）窓口業務

受注者が窓口を設置し、対象者等からの問い合わせ及び申出者への対応等の業務を実施すること。

ア 申出及び相談受付に関する業務

（ア）対象者等の申出及び相談受付を行うこと。

（イ）窓口相談に関する業務を行うこと。想定される主な問い合わせは、コールセンターと同様とする。対象者からの申し出を受けた場合は、速やかに申出書等の必要書類を発送すること。なお、郵送代は、受注者が負担するものとする。

（ロ）申出書類の内容は発注者と協議の上、定めること。

（ハ）申出書類の審査を行い、申出書類審査終了後に申請書類一式を遅滞なく事務センターへ送付すること。

イ 業務履行開始から開設し、受付時間は午前9時から午後4時45分まで（土日祝日及び年末年始を除く）とする。

ウ 業務上必要となる机、椅子等については、原則として受注者が準備する。施設使用及び維持管理に要する経費（施設使用料、水道光熱費、清掃費、修繕費、電球等の消耗品）については、受注者が負担する。

エ 交通機関の遅延や病気等により、事務員が突発的に対応不可能となる場合は、代替人員を配置し、業務に支障が生じないように対応できる体制を整えること。

オ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(3) 事務センター業務

給付に関する事務センターを設置し、以下の業務を実施すること。

ア 業務履行開始から業務実施が可能な体制を整えること。申出書類等は国から示された様式等を参考にして作成すること。

イ 給付額の算定

- (ア) 発注者から提供する生活保護世帯情報データに基づき、国の示す支給事務マニュアル等を活用し、国が配付する算定ツールを用いて、対象世帯ごとに給付額データを作成すること。
- (イ) 生活保護世帯情報データがない場合は、申出書等を精査し、必要な情報を抽出した上で、世帯ごとに計算ツールに入力する。なお、申し出および追加給付額の算定に際して、不足資料があった場合は、申出者に提出を求める。そのうえで、必要書類の不足や疑義が解消されない場合は、発注者に個別に確認をすること。
- (ウ) 作成したデータは、消失等に備えてバックアップを作成し、確実に保存すること。
- (エ) 作成したデータは申出書類の内容により、再計算を行う可能性があるため、必要に応じて、作業を行うこと。

ウ 給付決定

- (ア) 発注者が給付決定を行う際に上記(3)イで作成したデータを活用することから、発注者の指示に基づき、必要な作業を行うこと。
- (イ) 発注者が給付を決定した後、その内容に基づき決定通知書を作成すること。申し出があったものの長浜市における生活保護受給歴がない等の理由により給付できない場合は、当該申出者に対して不支給決定通知書を発送すること。
- (ウ) 決定通知書および不支給決定通知書の様式については、国の示す様式を参考に、発注者より提供する予定である。
- (エ) 作成済みの通知書を封入した後、当該通知書を対象者に対し、郵送により発送すること。
- (オ) 通知書の発送は、発注者の給付決定確定後、原則1週間以内とする。なお、不測の事態により当該期限が順守できない場合は、その理由及び対応策について速やかに発注者に相談すること。

エ 振込手続

- (ア) 上記(3)イで作成したデータに発注者から提供する対象者の口座情報等、必要な情報を加え、振込用データを作成すること。
- (イ) 作成した振込用データを発注者へ引き継ぐこと。

オ 申出書等の精査

- (ア) 受付窓口から受領した申出書等は速やかに内容物を損ねず開封し、精査できるよう整理すること。
- (イ) 申出書等の内容を確認し、記載漏れや不備(以下「不備」という。)がないかチェックし、不備があったものを仕分けすること。
- (ウ) 不備については、速やかにコールセンターを通じて申出者に連絡すること。
- (エ) 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、不備内容を記載した通知書を送付用封筒に同封し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。
- (オ) 不備がないものについては、速やかに申出書類に基づき上記(3)イの給付額算定作業を行うこと(再計算を含む)。
- (カ) 過去データが残存していない場合は、発注者に対して申出者に係る保護記録等の送付を依頼し、当該記録を確認した上で計算ツールに入力して算定すること。
- (キ) 給付に必要な精査が完了したものについては、発注者が給付決定処理を速やかに行えるよう整理した上で、データで発注者へ引き継ぐこと。提出頻度は発注者と協議の上決定すること。
- (ク) 誤払い及び二重支払いを防止する対策を講じること。
- (ケ) 申出書等については完了分と不備分に分けて管理すること。不備分のうち処理が完了したものについては速やかに完了分に移行し、発注者及び申出者からの問い合わせに対して速やかに対応できるよう整理すること。

カ 現金払いについて

止むを得ず現金払いとなる場合についての対応は、別途協議するものとする。

キ 振込エラーが生じた場合の対応

金融機関での振込処理においてエラーが生じた場合は、発注者の指示に基づきコールセンターから申出者に連絡すること。

ク 誤給付返還請求に係る報告

誤った口座への誤給付、二重支払いにより給付金の返還請求が必要となった場合には、請求先、請求事由、経緯等を速やかに発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と受注者にて協議のうえ、決定するものとする。

なお、受注者の責による誤給付については、受注者の責任において返還金を回収すること。

ケ 進捗管理

- (ア) データ作成、申請書類の受領から完了までの対象者個々の処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。また、発注者からの業務状況の確認(申請書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の処理状況等)について、即時かつ的確に回答できるようにすること。
- (イ) 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

コ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

サ 申出者からの申出書等の送付先は事務センターとする。

シ 準備が必要な書類等

- (ア) 受注者は、以下の追加給付事務に必要な書類等を準備すること。各書類については、発注者から仕様を提示するので、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用し、発注者の承認を得ること。

※各種書類は、両面印刷を基本とする(封筒を除く)。

※文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。

※数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

・申出書等	500部
・申出書記載例	500部
・不備勧奨通知	300枚
・給付(不給付)決定通知書	100枚
・送付用封筒	550枚
・返信用封筒(料金後納郵便用)	550枚

- (イ) その他、事業遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。

ス 郵送物全般(不備勧奨通知、給付(不給付)決定通知書、書類再発行及び追加書類の提出依頼等)に関して、郵送方法は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法とすること。

なお、対象者に対して郵送対応する場合は、原則、返信用封筒(料金後納郵便用)を同封する他、対象者の経済的負担を考慮した対応を行うこと。

セ 本契約終了時に、データベースから抽出したデータ並びに事務センターで受け付け及び処理した全ての申出書及び添付書類について、検索可能な状態(CSV、Excel、PDF形式を想定)に整理した上で、発注者が指定する場所に引き継ぐものとする。これらのデータ(発注者の許可を得て複写・複製したものを含む。)については、正副1部ずつ可搬的記録媒体に保存し、発注者に速やかに納品すること。

また、搬送にあたっては、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩、紛失及び破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。

なお、受注者が用意した媒体等にデータを格納した場合、裁断による破棄又はデータ復旧不能な程度のデータ上書きによる消去等を行うこと。

(4) システム関連業務

発注者及び受注者で協議の上、以下の内容に対応できるようにすること。

なお、業務上同様の機能が担保及び成果が出せれば、必ずしもシステムを構築・活用する必要はない。

ア 以下のデータについて、システムに取り込み及び登録ができること。

- (ア) 発注者から提供する生活保護受給者の情報

- (イ) 発注者から提供する国が構築した最高裁判決を踏まえた保護費の追加給付に係る計算ツール

なお、実際に提供するデータ等については、発注者と受注者で協議の上定めること。

(ウ) 窓口、郵送等による申出者の受付情報

イ 給付対象者出力機能

給付対象日ごとの給付対象者及び給付振込に係る対象者のCSVデータ等で出力できること
なお、給付対象者に係るデータ項目については発注者と受注者で協議の上定めること。

ウ 振込データ作成機能

給付対象日ごとの給付対象者に関する振込データを発注者指定の様式(Excel 想定)で作成できること。

エ 相談履歴閲覧機能

申出者から問い合わせのあった内容及び窓口での対応について履歴を残せること。

(5) 費用負担

ア 上記(1)から(4)に記載する業務実施に当たり、特に発注者が負担するとしたもの以外の費用については、受注者の負担とする。

イ 受注者が物品等を購入する場合であって、その購入額が30万円を超える場合、購入ではなくリース契約により調達すること。ただし、本業務は国庫補助事業であることから、国庫補助基準に伴い、変更がある可能性があることを念頭に置くこと。

6 実施計画の作成および研修の実施

- (1) 受注者は、委託契約締結後速やかに本業務の実施計画(実施体制、業務マニュアル及びスケジュール)を作成し、発注者に提出するものとする。業務手順及び業務に関する知識を共有することで、業務従事者の能力の標準化を図ること。
- (2) 業務遂行にあたり必要となる知識および能力を習得するため、従事者に対し研修を行うこと。

7 業務改善

受注者は、サービス品質の向上及び業務の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行い、業務改善に努めること。

8 守秘義務および情報セキュリティ

(1) 個人情報の取り扱いについては、法令及び発注者の定める「個人情報特記事項」を遵守し、守秘義務を遵守すること。本業務委託契約期間終了後においても同様とする。

(2) 情報セキュリティを確保するため、管理体制を整備するとともに、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。

(3) 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用途以外の用に供する目的で複写または複製をしてはならない。

(4) 受注者は、委託業務を処理のために発注者から貸与され、または受注者が収集し、複

製し、もしくは作成した個人情報記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったときまたはこの契約が終了したときは、発注者の指示に従い、直ちに発注者に返還もしくはその他の方法により処分するものとする。

9 事業の報告

受注者は、事業実施状況について、各月ごとに翌月10日までに以下の内容を発注者に報告すること。なお、国が示した追加給付の支給進捗管理リストを含めること。

(1) コールセンター業務

- ア 各月の問い合わせ対応件数
- イ 業務開始後からの累計問い合わせ対応件数
- ウ その他特筆すべき問い合わせ内容

(2) 窓口業務

- ア 各月の申出受理件数
- イ 業務開始後からの累計申出受理件数
- ウ 各月の相談対応件数
- エ 業務開始後からの累計相談対応件数
- オ その他特筆すべき問い合わせ内容

(3) 事務センター業務

- ア 支給進捗管理リスト(国が示した様式)
- イ アの内容を除く、上記5(3)イからソまでの各種業務実施件数

10 支払い方法

支払方法は、原則として業務完了後に一括払とする。

11 その他

- (1) 本仕様書に明示されていない事項又は疑義が生じた場合は、その都度、発注者と協議するものとする。
- (2) 一括再委託の禁止
 - ア 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。
 - イ 業務の一部を再委託しようとする場合は、その者の名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- (3) 国のガイドライン及びQ&A等が新たに示された際は、新たなガイドライン等に沿って事業を実施すること。