

最高裁判決を踏まえた生活保護費追加給付関連業務委託仕様書

1 業務名称

最高裁判決を踏まえた生活保護費追加給付関連業務

2 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 概要と目的

本業務は、平成25年8月の生活扶助基準改定による生活保護費減額変更決定処分が最高裁判決により違法とされたことを踏まえ、生活保護受給中世帯及び廃止世帯に対し、生活保護費の追加給付を適正かつ円滑に実施するために必要な事務処理等について委託するものである。

4 対象世帯数（予定）

対象となる世帯は以下のとおりであるが、世帯数は概数であり、変動が見込まれる。

○受給中世帯 約7,000世帯

○廃止世帯 約3,000世帯

5 業務スケジュール（予定）

令和8年 7月中旬 契約締結後、打合せ、業務体制の構築

令和8年 7月下旬 事務処理センター業務開始、振込データ作成業務開始

令和8年 8月上旬 コールセンター等業務開始、生活保護廃止世帯等の申出受付開始

令和8年 8月下旬 生活保護受給中世帯への支給開始

令和8年 9月下旬 生活保護廃止世帯等への支給開始

令和9年 3月中旬～ 委託者へ各業務を引継ぎ

令和9年 3月31日 業務終了

※ 上記を基本とし、状況に応じた変更や詳細については、委託者、受託者双方の協議により定めるものとする。

6 業務内容

受託者は以下に掲げる業務を実施すること。

(1) 運営管理業務

ア 業務計画

本業務を遂行するに当たって効率的かつ合理的な実施体制の構築、従事者の確保及び配置、従事者への研修等、具体的な取り組みを示した業務計画を提案すること。

イ 実施体制

業務の実施に当たっては、業務全体を統括する責任者、各業務の責任者、業務に必要な従事者を確保すること（業務運営上、支障がなければ兼務も可能とする）。

①統括責任者

- ・業務全体の責任者として、業務全体の進捗管理、各業務間における情報共有や連携方策の構築、委託者との連絡・調整を行うこと。
- ・業務責任者及び業務従事者の適正な配置、業務管理を行うこと。
- ・運営上の問題解決、効率化に向けた改善等、業務の品質保持と向上を行うこと。

②業務責任者

- ・コールセンター業務、事務処理センター業務（支給額計算業務）、相談窓口業務に各1名以上の責任者を配置し、各業務の進捗管理を行うこと。
- ・業務従事者に指導を行うなど、担当業務を適正に管理するほか、統括責任者とともに、委託者と連携し業務の調整を行うこと。

③業務従事者

- ・業務責任者の指示の下、業務を適正に処理すること。

ウ 業務進捗管理システムの構築・運用

対象世帯等への追加給付の進捗管理を実施するために必要なシステムを構築すること。

①システムの機能

- ・申出（給付）世帯情報、申出書等の到着（処理）情報、申出方法、申出書不備内容、不備通知日、返戻、返戻先情報、その他必要情報を一元的に管理し、検索、集計等を簡易な方法で実施できること。また廃止世帯からの申出情報については、原則、人の手を介さずシステム上にアップロードされ、管理できるものとする。
- ・申出書類の処理状況について、少なくとも以下の進捗ステータスは日次で反映し、システムで確認できるようにすること。詳細な進捗ステータスの定義及び表示方法については、委託者と協議の上決めるものとする。

○申出書提出待

○申出書確認中

○差戻

○給付額算出対象作成待

○給付額算出自動実行待

○給付額算出中

○給付額算出エラー

○給付額算出済

○給付決定通知書作成済

○その他必要な情報

- ・システムの処理能力は、業務に支障をきたすことのないよう、安定稼働できるように構築すること。
- ・外部からの不正アクセスを防止するため、原則としてインターネットと隔離されたネットワークを利用すること。インターネットを利用する場合には、次の要件を備えるものとする。

- システムと外部ネットワークとの接続箇所にファイアウォール等を設置すること。
- 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェア等（ウイルス対策ソフトウェア等）を導入し、不正ソフトウェアの有無を定期的に確認すること。
- 機器やソフトウェア等に標準装備されている自動更新機能等の活用により、ソフトウェア等を最新状態とすること。
- ログ等の定期的な分析により、不正アクセス等を検知すること。
- ログイン時の多要素認証を必須とすること。
 - ・電磁記録媒体で電子データの受け渡しを行う場合は、電子データに暗号化処理を施し、施錠機能を備えた運搬ケースの使用、又は警備輸送等、高いセキュリティ対策を施すこと。
 - ・システム構築の試行段階で受託者の確認を取り、正常に動作するか十分にテストをした上で、本番環境に移行すること。

②システム運用要件

- ・委託者から業務の進捗状況の確認（申出書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の処理状況等）があった場合、適切に回答できるようにすること。
- ・各種統計資料等が必要となった場合は、随時委託者への提供を可能とすること。
- ・進捗管理システムの構築・運営に必要とするシステム用端末、その他必要とする設備等は受託者が用意する。また、通信費については、受託者が負担する。

(2) コールセンター業務

市民等からの電話による問合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 コールセンターの概要

- ・契約締結後、速やかに開設し、令和8年8月上旬から令和9年3月31日まで、各種問合せに対応すること。
- ・設置場所は、受託者が確保することとし、それに要する費用並びにコールセンターの運営に必要な電話設備及びシステム用端末等に要する費用（設置工事費等も含む。）は受託者が負担するものとする。
- ・運営時間は、午前9時から午後5時までとする（土・日・祝日、12月29日から1月3日までの日を除く）。
- ・コールセンターの運営に必要な人員を配置すること。また、時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。
- ・受託者は、問合せが想定される事項等について業務マニュアルを作成し、従事者に必要な研修を行うこと。
- ・交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的に従事者が対応不可能になる場合、代替人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。
- ・個人情報を取り扱うことから、情報の漏洩や紛失等を防止する対策を講じること。

イ 給付に関する問合せ対応

市民等からの電話による給付に関する問合せ、苦情などに各種対応すること。

なお、想定される主な問合せ内容は次のとおり。

- ・追加給付の制度及び内容
- ・申出書等の記入方法及び添付する資料
- ・申出書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- ・申出書等の再送付手続
- ・送付先変更等の受付及び確認
- ・手続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、手続案内等
- ・上記に付随する事務で発生する作業等

問合せ対応は原則として受託者により完結することとし、必要に応じて受託者から委託者に相談・報告すること。また、電話対応に起因する苦情処理については、受託者の責任において対応すること。

ただし、制度解釈、支給決定、不支給決定その他行政処分に関する事項については、委託者へ引き継ぐものとする。

(3) 相談窓口業務

保護廃止世帯からの問合せや申出書等の提出に対応するための相談窓口を開設し、以下の業務を実施すること。

ア 相談窓口の概要

- ・契約締結後、速やかに開設し、令和8年8月上旬から令和9年3月31日まで、各種問合せ等に対応すること。
- ・設置場所は、青森市役所駅前庁舎内とし、窓口はプライバシーに配慮したうえで、概ね3席程度を確保すること。
- ・運営時間は、午前9時から午後5時までとする（土・日・祝日、12月29日から1月3日までの日を除く）。
- ・相談窓口の運営に必要な人員を配置すること。
- ・受託者は、想定される対応事項等について業務マニュアルを作成し、従事者に必要な研修を行うこと。
- ・交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的に従事者が対応不可能になる場合、代替人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。
- ・個人情報を取り扱うことから、情報の漏洩や紛失等を防止する対策を講じること。

イ 申出及び相談受付に関する業務

- ・過去に青森市で生活保護を受給していた世帯から申出書および添付書類を受領し、申出受付を行うこと。
- ・対象者等からの相談に関する業務を行うこと。なお、想定される内容は、6（2）イと同様とする。
- ・申出書類の不備等についての審査を行い、申出書類審査終了後に申出書類一式を遅滞なく事務処理センターへ送付すること。

ウ 業務上必要となる机、椅子等については、原則として委託者が準備する。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、委託者が負担する。

（４）事務処理センター業務

給付に関する事務処理センターを設置し、以下の業務を実施すること。

ア 事務処理センターの概要

- ・ 契約締結後、速やかに開設し、令和８年７月下旬から令和９年３月３１日まで、受給中世帯の追加給付額の算定、廃止世帯からの申出書や添付書類の受付・審査、追加給付額の算定、振込データの作成等の事務処理を行うこと。
- ・ 設置場所は、青森市役所駅前庁舎内とする。
- ・ 運営時間は、午前９時から午後５時までとする（土・日・祝日、１２月２９日から１月３日までの日を除く）。
- ・ 入力作業に使用する端末は委託者が用意したものを使用すること。

イ 受給中世帯の給付額算定、振込データ作成

①システムからデータ抽出が可能な期間：平成２７年２月～令和８年３月分

委託者が提供する給付対象者データに基づき、国の示す支給事務マニュアル等を活用し、国が配付する計算ツールを用いて、対象世帯ごとに給付額データを作成すること。

②システムデータが現存しない期間：平成２５年８月～平成２７年１月分

委託者が所有する生活保護ケースファイル（保護決定調書、ケース記録等）から、世帯構成、算定されている加算の種類等を抽出して、①で作成した給付額データに追加情報を入力すること。

③上記①②で作成した給付額データを国が提供する計算ツールを用いて対象となる世帯ごとの給付額を算定し、振込データを作成のうえ委託者へ提供すること。

なお、支給額の最終確定及び支給決定は委託者が行うものとする。

ウ 保護廃止世帯からの申出書受付・審査、給付額算定、振込データ作成

受託者は、申出書及び添付書類の確認、不備確認及び不備解消、対象要件確認、データ入力、算定に必要な情報整理、算定処理その他必要な事務処理を行うものとする。ただし、支給決定、不支給決定その他行政処分に係る最終判断は委託者が行うものとする。

- ①申出者から郵送・窓口で提出された申出書及び添付書類等に不備がないかを確認すること。
- ②申出書等の審査により、記載漏れや添付書類の不足等、申出内容に疑義があるものについては、他の申出書類と区分し、不備の解消に努めること。
- ③申出書等の審査により追加給付の対象に該当しないと判断される場合又は判断に疑義がある場合は、委託者に確認を求めること。
- ④申出書等の審査により追加給付の対象であることが確認できた場合、保護受給期間に応じ、イ①～③の処理を行うこと。
- ⑤業務進捗管理システムでの確認により、重複申出や二重払いを防止する策を講じること。
- ⑥追加給付の口座振込が不可能な場合は、委託者と協議すること。

エ 業務上必要となる物品の準備及び施設使用料、水道光熱費その他施設使用に係る経費の負担については、6（3）ウに定めるところによる。

7 事業の報告

受託者は、事業実施の状況について、各月ごとに翌月10日までに以下の内容を委託者に報告すること。

(1) コールセンター業務

- ア 各月の問合せ対応件数（受付区分別、受付種別ごと）
- イ 業務開始後からの累計問合せ対応件数（受付区分別、受付種別ごと）
- ウ その他特筆すべき問合せ内容

(2) 相談窓口業務

- ア 各月の申出書受理件数（申出書の申出区分別）
- イ 業務開始後からの累計申出受理件数（申出書の申出区分別）
- ウ 各月の相談対応件数（相談種別ごと）
- エ 業務開始後からの累計相談対応件数（相談種別ごと）
- オ その他特筆すべき問合せ内容

(3) 事務処理センター業務

- ア 各月の給付件数（支払日ごと）
- イ 業務開始後からの累計給付件数

8 個人情報の保護

(1) 情報セキュリティ

受託者は、青森市情報セキュリティポリシーを十分に理解し、本市と同等以上のセキュリティレベルを確保すること。

(2) プライバシーマーク等

受託者は、プライバシーマーク又はISO/IEC 27001を取得していること。

(3) この業務で使用するデータ及び印刷物の個人情報外部に漏れることのないよう、その運搬及び保管に関しては十分注意すること。

(4) 電子データについては、暗号化又はパスワードを設定する等の方法により、個人情報の漏洩を生じないように十分な対策を施すこと。

(5) 受託者は、業務完了後、貸与されたデータを委託者に返却するとともに、本業務に係るデータについては、すべて消去し、完了した旨を委託者に報告すること。

9 成果物

受託者は、業務完了後、速やかに完了報告書に業務報告書を添えて委託者に提出すること。

- ・業務履行の過程で作成した資料等一式（実施計画書、業務マニュアル、FAQ等の資料）
- ・電子媒体一式及び紙媒体1部

10 業務履行全般における留意事項

- ・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。
- ・本業務上発生した個人情報に関する帳票類等（電子データも含む）は、情報の漏洩、滅失及び棄損等の防止の措置等を講じ、委託者の定めるところにより、適正に回収廃棄等を行うこと。また、上記個人情報については、各業務の実施場所のみで取扱い、持ち出し等を禁止する。
- ・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、委託者の信用を失墜するような行為は行ってはならない。
- ・受託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、委託者に報告するとともに、所轄の警察署に通報する。
- ・本仕様書による成果（対応記録データを含む。）及び納品物の一切の権利は委託者に帰属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による委託者の承諾を要するものとする。
- ・受託者は、本仕様書による成果及び納品物が、委託者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。
- ・本業務の全部を第三者に委託し、又は請負わせることはできない。ただし、一部かつ、主要な部分を除き、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。
- ・業務委託料は、業務完了後に支払うものとする。
- ・国のガイドラインやQ&A等が新たに示された際には、新たなガイドライン等に沿って事業を実施すること。
- ・個人情報の取扱いについては、別紙1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

1 1 その他

本仕様書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、委託者と受託者が協議・調整をし、これを定めるものとする。