

最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付等関連業務委託仕様書

1. 委託業務名

最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付等関連業務委託

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

最高裁判決により違法とされた生活保護基準引下げに関し、生活保護受給中世帯及び廃止世帯へ給付金を適正かつ迅速に支給するため、必要な事務処理及び問い合わせ等対応業務を委託する。

4. 対象世帯数

世帯数については、概数であり増減が見込まれる。

- ・受給中世帯 9, 500世帯
- ・廃止世帯 4, 500世帯

5. 業務内容

次の業務を実施すること。また、実施にあたっては、国事務マニュアル等を確認するとともに、不明の点は本市の指示を仰ぐこと。

また、(1)の業務は事業全体を統括するものとし、(4)の業務は現在生活保護を受給中の世帯、それ以外の業務は既に生活保護を廃止済の世帯を対象とした業務である。

(1) 運営管理業務

- ①. 本業務の実施にあたり体制及び役割分担を明確にすること。
- ②. 適正かつ迅速な給付に向け、最適なスケジュール及び業務の進め方を作成し、進捗及び課題を管理すること。定期的に報告会を開催し、全体の状況、課題、対策を本市に報告し、確認を得ること。
- ③. ②のほか、本市からの求めに応じて、事業の実施状況等について、随時報告、および、協議を行うこと。

(2) 進捗管理システム等の構築及び保守運用業務

- ①. 対象世帯及び申出者について、本市が提供するデータ、追加支給の算定結果及び算定根拠、支給日、問い合わせ内容等本事業に係る進捗状況を、一元的かつ簡易に把握・管理できるシステム環境を構築し、運用すること。事業終了後はデータを納品すること。

- ②. 構築したシステムを用いて、対象世帯の申請状況や各工程の動向等の関連情報を双方が登録・確認できること。
- ③. 誤払い・二重払いを防止する策を講じること。
- ④. 統計や情報提供の基礎資料が必要となった場合は、随時、データを本市へ提供すること。

(3) 事務処理センター及びコールセンター稼働準備業務

- ①. 事務処理センターの設置場所（新潟市内とすること）、事務センター及びコールセンター業務で必要となる備品、器具、コンピューター機器の設置、電源、電話回線、電話機、ネットワーク配線及び施設セキュリティ対策工事等を実施し、準備すること。
- ②. 業務の構築、業務従事者採用活動、マニュアル等作成、従事者の研修を実施すること。なお、マニュアル等については、作成のうえ、本市に確認依頼を行うこと。

(4) 保護受給中世帯への追加給付業務等

- ①. 業務期間：令和8年6月1日～令和8年6月19日
業務時間：9：00～17：00
- ②. 受託者は、本市が提示する各区の対象件数について、指定する期間内（令和8年6月中旬～下旬）に下記③～⑤の作業をすべて完了させること。そのために必要な人員数や配置スケジュールは、受託者の責任において適切に計画・確保すること。
- ③. 本市が提供するデータを基に生活保護システムに追加給付額を入力して、保護決定調書の作成を行う。
- ④. 作成後、支給決定通知書を印刷し、担当CW毎に仕分け作業を行い、枚数・支給額等のダブルチェックを受託者にて実施し、各CWに配布する。
- ⑤. 支給決定通知書を封入・封かんを行う。なお、誤送付等の防止のため、封入・封かん作業は複数で行い、必ずダブルチェックを実施する。

(5) 廃止世帯への追加給付等の業務

- ①. 対象世帯からの申出（オンライン申請を含む）受付開始は令和8年7月27日とする。
- ②. 対象世帯の世帯主、世帯員情報等を進捗管理、計算ツール等に入力し、世帯の給付額を事前に準備すること。
- ③. 対象世帯の世帯主等から申出書及び挙証資料（以下、「申出書等」とする。）が届いた場合は、進捗管理システムに入力する。
- ④. 対象世帯の世帯主等から届いた申出書等を精査し、給付対象に該当するか確認すること。
- ⑤. 廃止世帯の該当可否及び追加支給額の算定において、支給データがある場合は、申

出書等より支給データを優先すること。

- ⑥. 申出書等を精査した結果、対象期間に生活保護を受給していた場合は、追加給付額を算定すること。
- ⑦. 支給データがない場合は、申出書等を精査し、必要な情報を選択したうえで、世帯ごとに算定に必要な情報を計算ツールに入力する。その後は、支給データがある場合と同様に取り扱う。なお、申出及び追加給付額の算定に際して、不足資料があった場合は、申請者に提出を求める。その上で、必要書類の不足や疑義が解消されない場合は、本市に個別に確認を依頼すること。
- ⑧. 世帯ごとの最終的な追加給付額をまとめた「廃止世帯追加給付額一覧表」を作成し、市に提出すること。
- ⑨. 申出書等を精査した結果、対象期間に生活保護を受給していない場合は、本市に保護歴の再確認を依頼する。再確認の結果、申出者（代理人含む）以外からの申出であった場合、及び申出があったものの本市における生活保護受給歴がなかった場合は、当該申出者に対して不支給決定通知書を発送する。

（6）申出書及び決定通知書等様式作成、配送業務

- ①. 国から示された様式等を参考にし、申出書類等、決定通知書、不支給決定通知書、封筒及び申出書類の記載例（必要な挙証資料の案内含む）等を提示のうえ、本市と協議して決定する。
- ②. 支給対象世帯が決定した後は、上記①の様式に、必要に応じて、決定した支出金額（内訳含む）を印字・印刷の上、対象世帯の確定時期に合わせて、順次発送すること。また、廃止世帯から本給付金の対象に該当する旨の申出を受けた場合には速やかに申出書等必要書類を発送すること。なお、郵送料は受託者が負担するものとする。

（7）申出書等の受付・確認業務（オンライン申請を含む）

- ①. 対象世帯から窓口・郵便物・オンラインでの提出物を受領し、開封する。開封した後は、書類の記載内容の確認、必要添付書類の有無の確認、記載内容と添付書類の照合を行う。
- ②. 確認後、判明した不備（記入漏れ・添付書類不足等）について、不備解消等に向け、申出者へ電話連絡等で連絡する。
- ③. 内容に不備のないことを確認もしくは不備解消完了した書類については、処理完了後、申出書類及び添付書類一式をファイリング等して受託者が業務終了まで保管する。
- ④. 各区役所にて申出書等の作成支援や受付を行う必要があるため、必要な人員及びPCを確保して対応すること。なお、必要な人員は、各区役所8か所に業務期間中、時

間は9：00から17：00まで各1名程度を想定している。また、この場合において、受託者は各区役所に配置するスタッフの統括し、当該業務の進行管理、品質管理及び内部における指揮命令を行う責任者（以下、「現地統括責任者」という。）を必ず配置すること。現地統括責任者は、本業務全体を統括する業務責任者とは兼ねることはできないとする。

- ⑤. 各区役所での受付業務について、各区役所担当課の指示に基づき、受付窓口のブースを用意する場合がある。ブース設置にかかる事務用品や什器等の物品については、区役所担当課と協議の上、区役所で用意できない物品等は受託者が用意すること。

(8) 振込データ作成業務

- ①. 上記(7)で確認したデータを基に振込データを本市へ提出すること。
- ②. 全銀協フォーマットにより作成すること。
- ③. 提出の頻度は本市と協議のうえ決定すること。

(9) 問い合わせ対応業務

- ①. 対象世帯数をもとに、回線数は一定数を確保し、受託者が準備すること。またコールセンター専用の電話番号を使用し、決定次第速やかに市に提示すること。
- ②. 受付時間外の入電や話し中の場合などは自動音声などによる分かりやすい案内を行うこと。
- ③. 個人情報を取り扱うため、情報漏洩を防止する対策を講じること。
- ④. 対象者からの問い合わせについては、進捗管理システムに入力し、双方で確認できるようにすること。
- ⑤. 個別算定にかかる問い合わせについては、本市と相談のうえ対応すること。

(10) 開設日及び運営日 令和8年7月24日から令和9年3月31日まで

- ①. 事務処理センター 月～金（祝日及び年末年始を除く） 9：00～17：00
- ②. コールセンター業務 月～金（祝日及び年末年始を除く） 9：00～17：00

(11) 申出書類等の保管

- ①. 申出書類等を一定数まとめて本市の文書保存箱等の容器に格納し、容器に附番等を付して保管する。市の指示があるまで保管して、指示があり次第、指定の場所へ搬入すること。

(12) その他

- ①. 受託者は、業務の円滑な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、作業者の能

力向上及び判断基準の統一のため、事前に十分な研修を行うこと。

- ②. 業務スケジュール・FAQ・マニュアル等を作成し、本業務の関係者全体で共有し活用すること。内容については、作成のうえ、市に確認依頼を行うこと。
- ③. 本市がやり取りする受託者側の担当者（以下「担当者」という。）は1名とするので、担当者は本市からの指示、相談事項があった場合、適切に受託者内部での伝達を実施すること。また、担当者から最終責任者までの情報伝達系統を明確にした系統図を作成すること。情報伝達系統図は契約の日から5日以内に本市に提出すること。
- ④. 会議・打ち合わせ録の作成
本業務に必要な会議・打ち合わせを実施した場合の会議・打ち合わせ録を作成すること。また、上記に定めた担当者は必ず会議・打ち合わせに出席すること。
会議・打ち合わせ録はその都度7日以内に作成し、本市に提出すること。
- ⑤. 情報セキュリティに関する要求事項中第18条及び第19条における提出物を提出すること
- ⑥. 業務量の増減等により、本市から受託者に対し、従事者の増減員等の体制変更の要望があった場合は、発注者と受注者で協議を行い、受注者は最大限対応すること。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。

6. 情報提供

本市の依頼があった場合、本業務の途中であっても、受託者は最新の情報を本市に提供すること。

7. 情報セキュリティ

(1). 受託者の義務

受託者は、本委託業務の実施に際して以下の義務を負う。

- ①. 本委託業務の内容は、すべて秘密保持の対象となるので、受託者は、本業務で得られた情報や業務内容について、一切外部へ漏らしてはならない。本契約終了後も同様とする。
- ②. 個人情報保護法等の関係法令や情報セキュリティに関する要求事項を遵守し、本市と協議の上、事務処理センター及びコールセンター（「以下、センター」という。）を運営するための情報セキュリティに関するルールを定めること。
- ③. 業務従事者に対し、雇用開始の際、又は本市と契約締結後、守秘義務に関する契約を取り交わし、契約について違反行為があった場合は、受託者の責任において対応すること。

(2) 情報セキュリティ確保のための仕組み

受託者は、サービスの提供に際して情報セキュリティ対策に対応するための社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みを整備し、以下の条件で運用しなければならない。

- ①. 業務で利用するすべてのコンピュータには、コンピュータウイルス対策ソフトウェアを備え、常時稼動し、最新のウイルスパターンファイルに更新させること。
- ②. 業務従事者に対し、本業務に関するデータや関係資料の外部持ち出しを禁止すること。
- ③. 業務従事者に対し、センター内への携帯電話、各記憶メディア等の私物持ち込みを原則禁止すること。緊急連絡等での私物携帯電話を携帯する場合は、センター外で使用する。
- ④. センター内のメモ用紙等を含む廃棄物の取り扱いについては、個人情報漏洩の防止対策など個人情報の取り扱いに関する対策を十分に行うこと。
- ⑤. 情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生した場合に対処すべき事項と手順を明確にし、予め本市の承認を受けること。

8. 本業務要件

- ①. 各業務場所への通勤手段、駐車場は本市では用意しない。
- ②. 本業務実施の際必要となる、機器、事務用品は受託者にて用意すること。
ただし、「5. 業務内容（4）」の業務実施の際必要となる物品は本市で用意する。
- ③. 本市以外とのネットワークでの個人情報の送受信は厳禁とする。
- ④. 本業務で作成したマニュアル等の納入成果物、及び本市が提供する資料又は本業務に関するすべての権利は本市に帰属するものとし、本市の要請に対して無償で提供すること。
- ⑤. 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に再委託することができない。ただし、あらかじめ本市の書面による承諾を得たときは、この限りではない。
- ⑥. 受託者は、本市にとって最適な成果が得られるよう、本市の立場に立ち本業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。
- ⑦. 受託者は、本市から引き渡された原票、資料、貸与品等を、本市の許諾なくして複写又は複製しないこと。
- ⑧. 受託者は、本仕様書によるすべての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏洩しないこと。
- ⑨. 本仕様による成果及び納入成果物について、本市がインターネットを含む対外的な発表を行うこと、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- ⑩. 本業務実施にあたり受託者に誤りがあったなど、問題が発生した場合、速やかに本

市に事象の報告及び改善策を提示し、指示を仰ぐこと。

- ⑪. 保護受給中世帯への追加給付に関しては、各業務場所が各福祉事務所内もしくは各福祉事務所の指定する場所となり、機器（PC）に関して福祉事務所内の機器（パソコン）を使用することも想定すること。

9. 成果物

- ①. 受託者は本業務終了後、実績報告書を作成し、提出すること。
- ②. 事後の確認や会計検査などに対応するため、データで納品すること。

10. その他

- ・ 本仕様書に明記していない事項や仕様変更等が必要な場合には、受託者は本市と誠意を持って協議を行い、解決するものとする。
- ・ 人員の増減が長期にわたり当初の実施計画より著しく状況が変わる場合は、委託料について、協議の上、変更契約を締結する可能性がある。