

平成25年生活扶助基準改定に関する最高裁判決を踏まえた生活保護費等の追加給付事業業務委託仕様書

1 業務名

平成25年生活扶助基準改定に関する最高裁判決を踏まえた生活保護費等の追加給付事業業務

2 目的

平成25年生活扶助基準の改定について、令和7年6月の最高裁判決により、「デフレ調整に係る厚生労働大臣の判断の過程及び手続には過誤、欠落があった」として、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。委員会により令和7年11月にまとめられた最高裁判決への対応に関する専門委員会報告書を踏まえ、国が、これまでの平成25年生活扶助基準の改定について、新たな水準を設定し、その差額分を追加給付することを決定した。

小樽市においても、最高裁判決を踏まえ実施する生活保護費等の追加給付(以下、「追加給付」という)業務について、コールセンターの設置、申出の受付審査・管理、追加給付額の算定、印刷・発送等の追加給付に係る一連の業務を円滑かつ適切に実施することを目的とし、必要な業務を委託するものとする。

3 業務委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 業務概要

(1) 対象世帯

平成25年8月から平成30年9月において小樽市にて生活保護費を受給していた世帯(一部の加算等を受けていた世帯については、平成30年10月から令和8年3月まで対象)。

(2) 給付対象者世帯数

- | | |
|----------------|----------|
| ① 生活保護受給中・停止世帯 | 約3,000世帯 |
| ② 生活保護廃止世帯 | 約3,000世帯 |

(3) 支給額

従前の基準に対し、国が新たに設定した水準を乗じたことで生じる差額に相当する額。

(4) 手続等

- ① 職権給付方式 約3,000世帯

保護受給中世帯に対し、生活保護費等の振込先となっている預貯金口座へ手続不要で給付し、受給者へ振込予定日・金額等を記載した通知書を送付する。なお、給付記録の作成

及び生活保護システムへの入力には委託者にて行うものとする。

② 申出給付方式 約3,000世帯

既に保護廃止となった世帯の当時の世帯主が申出を行い、申出内容を踏まえて給付する。

(5) 主なスケジュール（予定）

令和8年	7月上旬	契約締結
令和8年	7月中旬～7月下旬	対象者データを受託者へ受渡し、業務準備
令和8年	8月1日	窓口業務、コールセンター及び事務処理業務開始 保護廃止世帯からの申出受付開始、順次支給開始
令和9年	3月31日	窓口業務、コールセンター及び事務処理業務終了

5 業務内容

次の業務を実施すること。また、実施に当たっては、国が示した本業務の要領等を確認するとともに、不明な点は委託者の指示を仰ぐこと。

- (1) 窓口業務
- (2) コールセンター業務
- (3) 事務処理業務
- (4) 報告業務

(1) 窓口業務

①開設期間、場所等

開設期間：令和8年8月1日～令和9年3月31日

履行場所：小樽市役所本庁舎内

開設時間：午前8時50分～午後5時20分（閉庁日を除く。）

※状況によって協議の上、開設期間及び時間の調整等を行うこともある。

②対応業務

窓口に来庁する市民からの問合せに対応するものとし、想定する対応内容は次のとおりである。

- (ア) 追加給付に係る制度に関する問合せ対応
- (イ) 追加給付の手続全般に関する問合せ対応（郵送依頼への対応含む）
- (ウ) 対象確認に対する問合せ、苦情等対応
- (エ) 各種問合せ履歴の管理

③窓口設備について

- (ア) 窓口の業務上必となる机、椅子等については委託者が準備する。
- (イ) 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対応マニュアルの作成について

- (ア) 受託者は委託者と協議の上、窓口業務開設までに国が示した本業務の要領等を基に対応マニュアルを作成し、委託者の確認を得ること。
- (イ) 対応マニュアルは、市民からの問合せ内容及び委託者からの要請により随時更新し、

委託者からの要請以外の更新については、委託者に遅滞なく報告し、委託者の確認を受けること。

(ウ) 対応マニュアルでは対応が困難な事例が発生した場合は委託者に確認し対応すること。

(エ) 対応マニュアルは窓口業務以外の他の業務と共有（委託者を含む）し、活用すること。

⑤その他

(ア) 委託者の求めに応じて来庁者数、問合せ内容等を記録・報告すること。

(イ) 窓口業務に必要なスペース等については委託者と受託者の協議の上決定する。

(ウ) 従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。

(2) コールセンター業務

①開設期間、場所等

開設期間：令和8年8月1日～令和9年3月31日

履行場所：小樽市役所本庁舎内

開設時間：午前8時50分～午後5時20分（閉庁日を除く。）

※状況によって協議の上、開設期間及び時間の調整等を行うこともある。

②対応業務

電話による市民からの問合せに対応するものとし、想定する対応内容は次のとおりである。

【追加給付に関する電話での問合せ対応】

(ア) 追加給付に係る制度に関する問合せ対応

(イ) 追加給付の手続全般に関する問合せ対応（郵送依頼への対応含む。）

(ウ) 対象確認に対する問合せ、苦情等対応

③電話設備について

(ア) 必要な回線数を確保し、受託者が準備すること。番号は委託者と協議を行い、決定次第、速やかに委託者に提示すること。

(イ) 対象者からの問合せについては、履歴を管理すること。

④対応マニュアルの作成について

(ア) 受託者は委託者と協議の上、コールセンター開設までに国が示した本業務の要領等を基に対応マニュアルを作成し、委託者の確認を得ること。

(イ) 対応マニュアルは、市民からの問合せ内容及び委託者からの要請により随時更新し、委託者からの要請以外の更新については、委託者に遅滞なく報告し、委託者の確認を受けること。

(ウ) 対応マニュアルでは対応が困難な事例が発生した場合は委託者に確認し対応すること。

(エ) 対応マニュアルはコールセンター業務以外の他の業務と共有（委託者を含む）し、活用すること。

⑤その他

(ア) 委託者の求めに応じて着信件数、応答件数、問合せ内容を記録・報告すること。

(イ) コールセンター業務に必要なスペース等については委託者と受託者の協議の上決定する。

(ウ) 従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。

(3) 事務処理業務

①開設期間・場所等

開設期間：令和8年8月1日～令和9年3月31日

履行場所：小樽市役所本庁舎内

開設 時間：午前8時50分～午後5時20分（閉庁日を除く。）

※状況によって協議の上、開設期間及び時間の調整等を行うこともある。

②審査業務等

(ア) 審査マニュアルの作成

受託者は委託者と協議の上、国が示した本業務の要領等を基にあらかじめチェック体制などを定めた審査マニュアルを事務処理開始前までに作成し、委託者の確認を得ること。なお、審査マニュアルに記載のない事例が発生した場合は委託者に相談し、協議すること。

(イ) 審査業務

廃止世帯からの申出内容の審査を行い、審査結果を基に進捗管理システムのステータスを入力する。また、確認作業のために審査を保留にする等の場合も、進捗状況を管理の上、審査に遅れが生じないようにすること。

(ウ) 振込データ作成

給付に必要な精査が完了したものについては、振込データを作成し、CSV及びエクセル形式で納品すること。なお、振込データの必要項目、様式及び納品日は協議の上、決定するものとする。

③システム構築等

(ア) 進捗管理システム構築

受託者の履行場所に進捗管理システムを構築し、審査状況等を管理する。管理する情報は次のとおりとする。

世帯識別番号、世帯構成（世帯主及び世帯員氏名）、現在住所、保護開始年月日、保護廃止年月日（保護廃止世帯のみ）、申出年月日（廃止世帯のみ）、支給決定日、追加給付額（内訳含む）、支給方法、支給状況、口座情報等

(イ) データ作成

委託者が提供するデータ（厚生労働省作成の保護費追加給付計算ツールに必要なデータ項目を備えたもの）を基に、計算ツールを用いて廃止世帯の給付対象世帯の判定及び支給額の計算を行うものとする。計算後のデータは、進捗管理システムに取り込むものとする。

(ウ) データの受渡し

業務で取り扱うデータは、セキュリティが担保されたデータ転送システムを利用すること。

④印刷、封入封緘業務

(ア) 印刷、封入封緘

申出書、申出書記載例、不備に係る通知、支給・不支給決定に係る通知等、一連の印刷、封入封緘業務を行うこと。作成時期、内容等については、協議の上決定するものとする。

印刷物	印刷数(最大)
▽「申出書」	3,000
▽「申出書記載例」	3,000
▽「同意書」	3,000
▽「申出書等送付用封筒」	3,000
▽「不備に係る通知」	600
▽「不備に係る送付用封筒」	600
▽「支給決定通知書」(廃止世帯用)	3,000
▽「不支給決定通知書」(廃止世帯用)	300
▽「支給(不支給)決定通知書送付用封筒」(廃止世帯用)	3,300
▽「該当期間における申出書の提出」(受給中世帯用)	3,000

(4) 業務計画、業務報告

①業務計画

受託者は、委託契約締結後速やかに本業務の実施計画（実施体制、事業計画及びスケジュール）を作成し、委託者に提出するものとする。

②報告頻度及び期限

委託者の指定する形式により、日次・月次ごとに報告書として委託者に提出すること。なお、日時報告は、原則、翌営業日午前中までとし、月次報告は、原則、翌月1日から1週間以内に報告すること。その他委託者が必要と認めるものについては、委託者と受託者の協議の上、報告期限を決定する。

③報告内容

<窓口業務>

- ・ 総件数（対応した件数）
- ・ 対応件数（完結できた件数）
- ・ エスカレーション件数（完結することができず委託者へ引き継いだ件数）
- ・ 総対応時間、平均対応時間
- ・ 時間別処理件数

<コールセンターにおける業務等>

- ・ 総件数（対応した件数）
- ・ 対応件数（完結できた件数）
- ・ エスカレーション件数（完結することができず委託者へ引き継いだ件数）
- ・ 総対応時間、平均対応時間

- ・時間別処理件数

<事務処理における業務等>

- ・申出書（新規）受領件数
- ・申出書（不備対応分）受領件数
- ・エスカレーション件数（完結することができず委託者へ引き継いだ件数）
- ・審査件数及び結果（審査完了件数、不備件数）
- ・不備通知書作成件数
- ・支給決定通知書作成件数
- ・不支給決定通知書作成件数

6 実施体制

- （1）受託者は、統括責任者を1名以上配置し、次の業務を行わせること。
 - ①業務全般を統括・掌握して業務の指揮監督を行うこと。
 - ②委託者との連絡・調整等を行うこと。
 - ③業務従事者に指示・指導・教育を行うこと。
 - ④トラブルが発生した際の一次対応及び報告を行うこと。
- （2）統括責任者は本業務の遂行に必要な知識及び経験を有し、関係法令等を十分に理解した上で、実務に精通していること。
- （3）リーダー及び業務従事者については、対象世帯数から想定される類似の業務を参考に、遅滞なく業務を進められる人数を確保すること。
- （4）受託者は、本業務を遂行する上で必要な知識について、業務従事者に対して適宜必要な研修・教育等を行うこと。

7 必要な機器、備品等

- （1）コールセンター業務及び事務処理業務において、場所と電源は委託者が用意するが、必要な機器（パソコン、プリンター、コールシステム等）は受託者が用意する。また、それらの費用や通信費等に要する費用も受託者が負担するものとする。
- （2）窓口業務での机、椅子等の準備及び郵送に関する費用は、発注者が負担するものとする。
- （3）変更がある場合は、委託者と受託者で協議し両者合意の上で業務を変更するものとする。

8 成果物等

- （1）受託者は、スケジュールを詳細に示した実施計画書を作成し、委託者に提出すること。
- （2）受託者は、業務従事者の名簿を業務開始前までに委託者に提出すること。従事者に変更が生じた場合は都度変更後のものを提出すること。
- （3）受託者は、前項までに掲げるもののほか、次に掲げるものを委託者が定める期日までに提出すること。
 - ①委託者と協議して必要と認められたもの
 - ②業務報告書
 - ③委託業務完了届

- (4) 委託者へ提出する資料は、委託者からの指示がある場合を除き、両面、白黒又はカラー印刷とし、日本工業規格A列4番縦型を用いること。ただし、必要に応じて同列3番横型を用いることができる。また、資料の閲覧に支障のない範囲でページ集約を行う等、省資源化に努めること。

9 留意事項

- (1) 受託者は、この仕様に従い委託者の指示及び法令を遵守し、本業務を誠実に履行しなければならない。
- (2) 受託者は、委託者と十分な協議を行い、必要な手続を速やかに行うものとする。
- (3) 委託者は、業務の履行に当たり受託者から提出された書類は原則、返却しないものとする。

10 情報管理

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり、「個人情報の保護に関する法律」、「別記 個人情報取扱特記事項」に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。本業務が完了した後も同様とする。
- (3) 受託者は、本業務の履行に関して知り得た情報を受託者の役員又は従業員であっても、本業務を履行するために知る必要のある者以外に漏えい又は開示してはならない。
- (4) 受託者は、個人情報の重要性を認識し、個人情報を扱う者の倫理及び良識のある判断に基づき、個人情報の管理を徹底し、個人情報の漏えい等のないように万全の注意を払わなければならない。
- (5) 受託者は、業務完了後、本業務により得た情報は、納品、返却するか、十分に復元困難な形で廃棄又は消去すること。それについて任意様式の書面により報告し、委託者の承認を得ること。

11 再委託

受託者は本業務の再委託を行ってはならない。ただし、委託者に書面によって事前の了承を得た場合は、本業務の一部を再委託することができる。

12 暴力団排除事項

暴力団及び暴力等による不当介入については、これを排除するものとする。これにより、受託者に損害が生じて、委託者はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

13 その他

本仕様書に記載のない事項については、委託者と受託者協議の上決定するものとする。

以上