

平成 25 年生活保護基準改定に関する最高裁判決を踏まえた 生活保護費等追加給付事務業務委託仕様書

1 業務委託名

平成 25 年生活保護基準改定に関する最高裁判決を踏まえた生活保護費等追加給付事務業務委託

2 事業概要

(1) 目的

国が実施した平成 25 年生活扶助基準改定について、令和 7 年 6 月の最高裁判決で物価変動率のみを直接の指標としたデフレ調整が違法とされたことに関して、社会保障審議会生活保護基準部会内に設置された専門委員会での検討を経て新基準を制定し、受給者に対し当初給付した生活保護費等との差額分を自治体において追加給付することとされたことから、本市において対象世帯に対して追加給付を実施する。

(2) 給付の内容

国が平成 25 年 8 月に実施した生活扶助基準改定からその後新たに水準検証が行われた基準改定までの期間に本市において生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）、中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律（平成 6 年法律第 30 号）等による扶助を受給していた者に対し、当該世帯の当時の世帯状況及び既に給付した生活保護費等に応じて計算した新基準との差額を給付する。

(3) 給付対象

平成 25 年 8 月から令和 8 年 3 月までのいずれかの期間（以下「対象期間」という。）において、生活保護法第 12 条の規定による生活扶助、厚生省社会局長通知「生活に困窮する外国人に対する生活保護の措置について」（昭和 29 年 5 月 8 日付社発第 382 号）による生活扶助及び中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律第 14 条第 2 項の規定による生活支援給付を受給していた者

(4) 給付対象世帯数

約 1 万 5,000 世帯（見込）

(5) 手続き等

① 生活保護等を受給中の世帯（以下「受給中世帯」という。）

プッシュ型方式（約 9,000 世帯）

現に生活保護等を実施している実施機関が各世帯の追加給付額を決定し、生活保護費等の振込先となっている預貯金口座に給付する。

- ② 対象期間に生活保護等を受給し追加給付時点では廃止となっている世帯（以下「廃止世帯」という。）

申請方式（約 6,000 世帯）

対象期間当時の世帯主が申出書に必要書類を添付し、郵送により申請する。

3 履行期間及び履行場所

(1) 履行期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

(2) 履行時間

平日の 8 時 30 分～17 時 15 分

(3) 履行場所

5 (2) ①及び (3) ①のとおり

4 業務スケジュール（予定）

実施時期	業務内容
令和 8 年 7 月 1 日	コールセンター運営開始
令和 8 年 7 月上旬	事務センター開設
令和 8 年 7 月上旬～	追加給付額の算定作業開始
令和 8 年 8 月上旬～	廃止世帯からの受付開始、書類審査
令和 8 年 8 月上旬～	廃止世帯への初回振込、給付決定通知作成・発送

※廃止世帯に対する給付は随時実施（月 1 回を想定）。履行期間の終期以降も継続される可能性がある。

5 業務内容

受託者は、本事業の業務として、以下に掲げる業務内容を実施すること。なお、下記は現時点で想定される基本的な業務フローであり、当該業務フローに当然発生する付帯業務については、業務内容に含まれるものとして対応すること。また、受託者は、より優れた実施方法があれば積極的な提案を行うこと。

(1) 給付額対象世帯管理用データベースの構築及び運用保守

受託者は、以下に示す対象世帯に係る情報を搭載し、対応状況を即時に把握し得る管理用データベースを作成する。また、データベースを逐次更新するとともに、委託者の求めに応じて状況報告を行うこと。

搭載データ	
① 世帯情報	福祉事務所名、地区名、ケース番号、保護開始日、保護停止日、保護再開日、保護廃止日、郵便番号、住所
② 世帯主情報	氏名、生年月日、存否状況（廃止世帯は戸籍謄本等で確認）

③ 世帯員情報	氏名、生年月日、存否状況（廃止世帯は戸籍謄本等で確認）
④ 給付情報	給付対象期間、給付額
⑤ 支給方法	支給方法の種別（口座振込、現金書留、窓口支払）
⑥ 振込先口座情報	振込先の口座情報（金融機関名、口座種別、口座番号、名義人） （受給中世帯は保護費等振込先口座、廃止世帯は申出書記載口座）
⑦ 対応状況	支給に関する通知の発出状況、支給状況、（廃止世帯のみ）申出書の受理日

（２）事務センターの構築、運営

下記の事務について、正確かつ迅速に遂行できる管理運営体制を確保し、適切な進捗管理のもとで追加給付事務を円滑に管理運営すること。

設置時期の目安は上記「４ 業務スケジュール（予定）」のとおりであるが、詳細は委託者と受託者で協議して決定する。

なお、問い合わせまたは申請受付等のための窓口は設置しない。

① 設置場所

ア 仙台市内とし、委託者と受託者による協議のうえ決定する。

イ テナント借上・開設等の準備は受託者が行う。

ウ アの協議においては、委託者と受託者で十分な連携を図ることができる場所とする。

② 人員体制

ア 事務作業統括責任者（１名）

事務センター運營業務の責任者の責務を担う者として配置すること。事務作業統括責任者は、各員の業務内容及び役割を適切に定め、事務センターの品質確保のために必要な措置を講ずること。マニュアル及びFAQを作成し、必要に応じて適宜見直しを行うこと。また、業務について疑義が生じた場合は、事務作業統括責任者がとりまとめ、委託者と調整を行うこと。

なお、事務作業統括責任者は、コールセンター事務を含め本業務全体の統括責任者の役割を負う。

イ 事務作業リーダー（１名）

マニュアル及びFAQを主とした情報源について理解を深め、事務作業統括責任者との連絡調整を行いながら、事務作業従事者が的確かつ円滑に事務作業に従事できるよう進捗管理を行う。事務作業従事者が対応困難な案件等について指示または処理を行うこと。なお、コールセンターリーダーとの併任は不可とするが、事務作業統括責任者との併任は妨げない。

ウ 事務作業従事者

成果物作成に係る事務作業を行うために必要な能力を有し、事務作業リーダーの指示によりマニュアル、FAQ等に基づき的確かつ迅速に業務を行うこ

と。また、業務について疑義が生じた場合は、事務作業リーダーに速やかに報告すること。

上記により、十分な人員体制を確保し、常時4名以上を配置すること。なお、業務の繁閑や事務の工夫等で、上記によらず十分に事務を遂行できると委託者が認めた場合、この限りではない。

エ バックアップ体制

受託者は、業務スケジュールに合わせ、十分な要員及び人員を確保し、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。

③ 受給中世帯に関する事務

ア 給付額の算定

国が示すマニュアル等に基づき、委託者が提供する対象世帯の保護受給データを国の配布する計算ツール（Excel ファイル）に取込み、対象世帯ごとの給付額を算定する。

イ 給付額データの作成及び保存

算定した対象世帯ごとの給付額を計算ツールから出力（Excel ファイル）し保存するとともに、データ消失に備えて確実な方法でバックアップデータを作成する。

ウ 給付額データの提出

出力した給付額データを委託者に提出する。なお、委託者と受託者の間で行うデータ授受は、専用回線を整備・提供する等、十分なセキュリティと迅速性を両立できる方法で行うこと。（以下、個人情報を含むデータ等の授受方法について同様とする。）

④ 廃止世帯に関する事務

ア 給付額の算定

国が示すマニュアル等に基づき、委託者が提供する対象世帯の保護受給データを国の配布する計算ツール（Excel ファイル）に取込み、対象世帯ごとの給付額を算定する。

イ 給付額データの作成及び保存

算定した対象世帯ごとの給付額を計算ツールから出力（Excel ファイル）し保存するとともに、データ消失に備えて確実な方法でバックアップデータを作成する。

ウ 給付額データの提出

出力した給付金データを委託者に提出する。

エ 申出書等の送付

コールセンター及び窓口等において、申出書類の発送依頼があった場合は、個別に印刷・封入し、返信用封筒と併せて発送を行う。なお、印刷する申出書等のデータは受託者が作成し、委託者による事前承認を受けることとする。

オ 申出書等の受付、補正

対象世帯からの郵送による提出物を受領し、必要書類（委託者が別途示す）の有無、書類の記載内容の確認、不備があった場合の補正を行う。書類の補正は最低2回以上行い、給付対象外等の場合は不支給決定を行う。

なお、基本的に先着順で受付するため、提出物の受理日を確実に管理すること。また、提出物は適切に保管し、納品後に委託者が容易に取り扱えるよう体系的に整理すること。

カ 給付額の算定

提出物、委託者の提供するデータ、国の提供する計算ツール等により、適正な給付額を算定する。また、給付額の算定にあたり、申出時点での死亡者は対象外とする等の処理を行う。なお、十分な承認プロセスを設ける等により、誤支給や二重支給等の事務処理ミスを防止するとともに、算定結果の過程や根拠について後日検証できるよう管理すること。

キ 決定通知書の作成及び提出

給付額を決定した後、その内容に基づき決定通知書のデータを作成し、印刷する。作成したデータ及び紙面は委託者へ提出する。

ク 決定通知書の封緘及び送付

委託者が公印押印後に提供する決定通知書を対象世帯へ郵送する。決定通知書は、個人情報や追加給付額に係る情報が記載されていることから、封入した内容を複数の作業従事者で確認するなど、誤送付防止策を講じること。

ケ 給付金支給用データの作成

算定結果をもとに、給付金支給用データを作成し、委託者へ提供すること。データ構成や形式等は委託者が別途示す。

支給方法は口座振込を原則とし、それが困難である場合は現金書留により委託者が対応すること。

なお、本事務における給付金支給頻度は原則月1回とし、これに対応できる人員体制を確保すること。

コ 金融機関への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、委託者より受託者に対してその内容について情報提供を行う。受託者は、必要に応じて給付対象者へ連絡し、委託者と協議した方法によりエラー解消のうえ支給を完結させること。

サ 誤支給を防ぐ対策及び誤支給発生時の報告

誤支給・二重支給を防止する対策を十分に講じること。受託者が誤支給・二重支給を把握した場合、委託者に対して速やかに報告すること。報告方法については、委託者と受託者にて協議のうえ決定するものとする。

⑤ 資料等の保管

資料等を適切に保管できる体制を構築、運営すること。

⑥ その他

受給中世帯に関する事務（決定通知書の作成、送付、給付金支給）については委託者が対応することを想定しているが、委託者の求めに応じて協議の上、必要な対応を行うこと。

(3) コールセンターの構築、運営

下記の事務を実施し、対象者等からの問い合わせに対して、速やかに、丁寧かつ正確な応答ができるよう、必要な人員体制等を構築し、円滑に運営すること。

設置時期の目安は上記「4 業務スケジュール（予定）」のとおりだが、詳細は委託者と協議して決定する。

- ・問い合わせや申出後の審査状況等について説明できるよう、コールセンターを開設し、対応すること。受付方法は電話とし、フリーダイヤルとすること。
- ・入電に対して適切に対応できるよう、十分な人員や回線数等を確保するとともに、オペレーターの研修等を実施すること。また、電話番号を決定次第、速やかに委託者へ報告すること。（ホームページ等で問い合わせ先として公表予定）
- ・申出書等については、国や本市において公開する予定だが、対象世帯等から印刷物の送付希望があった場合は受託者が対応すること。
- ・そのほか想定される問い合わせ内容は下記のとおり。
追加給付の制度概要、申出先の確認、書類の記載方法、進捗状況、意見・苦情等
- ・対象者等からの問い合わせ等に対し丁寧かつ正確に応答したにもかかわらず解決しない場合は、委託者に速やかに報告し指示を受けること。
- ・対応状況についてはデータベース等で適切に管理すること。
- ・下記の時間について対応できる体制とすること。

月曜日～金曜日（祝日及び年末年始を除く） 9：00～17：00

① 設置場所

ア 仙台市内とし、委託者と受託者による協議のうえ決定する。

イ テナント借上・開設等の準備は受託者が行う。

ウ アの協議においては、委託者と受託者で十分な連携を図ることができる場所とする。

② 人員体制

ア コールセンター統括責任者(1名)

コールセンター運営業務の責任者の責務を担う者として配置すること。コールセンター統括責任者は、コールセンターの品質確保のために必要な措置を講ずること。マニュアル及びFAQを作成し、必要に応じて適宜見直しを行うこと。また、業務について疑義が生じた場合は、事務作業統括責任者に報告し、事務作業統括責任者が委託者と調整を行うこと。

イ コールセンターリーダー(1名)

マニュアル及びFAQを主とした情報源について理解を深め、コールセンター統括責任者との連絡調整を行いながら、コールセンター従事者が的確かつ円滑に対応できるよう管理、指示等を行う。コールセンター従事者が対応困難な案件等について指示または対応し、迅速に解決できるよう努めること。なお、事務作業リーダーとの併任は不可とするが、コールセンター統括責任者との併任は妨げない。

ウ コールセンター従事者

コールセンターオペレーション業務を行うために必要な能力(制度概要及び基本的な業務知識、基本的な電話対応スキル等)を有し、対象者等からの問い合わせを受け、コールセンターリーダーの指示によりマニュアル、FAQ等に基づき的確かつ迅速に対応すること。また、業務について疑義が生じた場合は、コールセンターリーダーに速やかに報告すること。

上記により、十分な人員体制を確保し、常時4名以上を配置すること。なお、業務の繁閑や事務の工夫等で、上記によらず十分に事務を遂行できると委託者が認めた場合、この限りではない。

エ バックアップ体制

受託者は、業務スケジュールに合わせ、十分な要員及び人員を確保し、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。

6 その他業務実施における要件等

(1) 作業従事者の教育・訓練、管理監督、緊急時対応

- ・受託者は、本業務の円滑な履行を図るため、従事者に対し、次に示す項目その他の必要な教育訓練を実施すること。

コンプライアンス、情報セキュリティ、個人情報保護、接遇

- ・作業従事者が適切に業務を遂行できるよう、管理監督を行い、問題発生時には速やかに委託者へ報告の上で対応すること。

(2) マニュアル、FAQ等について

受託者は、適切に業務を行えるよう資料を作成し、委託者の承認を得た上で、従事者に適切に教育すること。また委託者の求めに応じてその資料を提供すること。

(3) 業務計画書の提出

受託者は契約締結後 14 日以内に、本業務の目的達成が可能な計画書を提出し、委託者の承認を得ること。

(4) 業務報告書の提出について

① 月次報告

受託者は、月の業務完了後、10 日以内に委託者へ報告を行うこと。

② 最終報告

受託者は本契約の業務完了後、委託者へ報告を行うこと。その際、委託者の定める様式により完了届を行うとともに、業務関係の資料（申出書等の書類、使用したマニュアル、管理用データベース、コールセンター対応履歴等）を委託者が確認できる形式で提出すること。その際、検索性等を維持するため、電子データ（DVD等の外部記録媒体）による納品を原則とする。

(5) 業務終了後の処理

業務終了後、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または消去すること。それについて書面により報告し、委託者の承認を得ること。

7 その他契約に関する要件等

(1) 必要経費

本業務の実施により生じるテナント借上費用（原則として賃料のみ）、電話料、郵送料（封筒の製作費用を含む）は委託者が負担する。

(2) 情報セキュリティ対策

受託者は、本業務の遂行に当たり知り得た一切の事項について、外部に漏洩することが無いよう適切に取り扱うとともに、目的外に使用しないこと。本業務が終了した後も同様とする。

(3) 著作権等の知的財産権

本業務により得られたデータ及び成果品は、委託者に帰属するものとし、委託者の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。

(4) 検査、業務委託料

業務完了後、検査を行い、合格した場合は支払いを行う。支払い回数及び支払い時期は、別途協議して決定する。

(5) その他

- 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方の協議により決定する。なお、本事業は厚生労働省社会・援護局長通知「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保護費の追加給付等について（通知）」（令和 8 年 2 月 20 日付社援発 0220 第 1 号）に関係して行う支給事務であり、制度変更等により業務等が変更となる場合がある。その場合は事務が遂行可能なよう対応すること。
- 事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう委託者と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。
- 受託者は、本業務で得た情報を取り扱うにあたり、「個人情報の保護に関する法律」、「情報システムに伴う個人情報に係る外部委託ガイドライン」、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」、「別記 行政情報の取扱いに関する特記仕様書」「別記 個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」に定める事項を遵守すること。