

生活保護費追加給付事業業務委託仕様書

1 業務名

生活保護費追加給付事業

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 業務の目的

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。本市においても、国決定の趣旨を踏まえ、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

(1) 保護受給中の世帯への給付

ア 給付金の内容

平成25年8月以降で生活保護を受給開始後から、現在に至るまでの期間に対して、国が新たに設定した生活保護水準に基づき計算した、既給付済み生活保護費との差額を生活保護費として給付

イ 給付対象者数

約700世帯（見込）

ウ 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

(2) 保護廃止世帯・過去に本市で保護受給していた世帯への給付

ア 給付の内容

平成25年8月以降で多賀城市から生活保護を受給していた期間に対して、国が新たに設定した生活保護水準に基づき計算した、給付済み生活保護費との差額を生活保護費として給付

イ 給付対象者数

約800世帯（見込）

ウ 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

受託者は、生活保護費追加給付事業として、以下に掲げる業務を実施すること。

(1) コールセンター業務

電話、ホームページ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 給付に関する問合せ対応

市民からの電話、ホームページによる給付に関する問合せ、苦情などに対応する。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・内容
- ・申請書等の記入方法及び添付する資料
- ・申請書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- ・申請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）
- ・申請書等の再送付手続
- ・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
- ・以上に付随する事務で発生する事務作業等

問合せ対応については、受託者により完結すること。

また、必要に応じて受託者から委託者に相談・報告すること。

なお、電話応対起因による苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

イ コールセンターの場所は受託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託者において準備すること。

ウ 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。

エ 業務履行開始から開設して対応を行い、受付時間は午前9時から午後4時30分とする。

オ 交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーターが対応不可能になる場合、そのオペレーターに代わる人員を配置し、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。

カ 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

多賀城市役所本庁舎に窓口を設置し、市民等からの関する問合せ、申請者の対応などの業務を実施すること。

ア 申請及び相談受付に関する業務

(ア) 対象者等の申請受付を行うこと。

(イ) 窓口相談に関する業務を行うこと。

なお、想定される主な問合せは、コールセンターと同様とする。

(ウ) 申請書類の内容は委託者と協議の上、定めること。

(エ) 申請書類の審査を行い、申請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て対応を行い、受付時間は午前9時から午後4時30分までとする。

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。

エ 相談者数に応じて、遅滞なく対応できる体制とし、配置人員についても、上記(1)オと同様に業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

(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。

なお、下記スケジュールは予定である。

ア 給付事務の実施スケジュール（予定）

(ア) 生活保護受給中の世帯への給付

- ・ 令和8年 4月上旬～ 給付対象者データ取込み・給付額算出作業
- ・ " 5月中旬 給付額データ、振込データ作成、決定通知作成作業
- ・ " 5月下旬 決定通知封入・発送作業

(イ) 過去に多賀城市で保護受給していた世帯（保護廃止済世帯）への給付

- ・ 令和8年 4月上旬～ 給付対象者データ取込み・給付額算出作業
- ・ " 8月～ 申請書類審査、給付額再計算、給付額データ、振込データ作成、決定通知作成、決定通知封入・発送作業
- ・ 令和9年 3月末 委託業務終了

イ 業務履行開始から業務実施が可能な体制を整えること。

ウ 給付額の算定

(ア) 委託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) 作成したデータは、消失等に備え、確実な方法でバックアップデータを作成すること。

(ウ) 作成したデータは申請書類の内容により、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。

エ 給付決定

(ア) 委託者が給付決定を行う際に上記(3)ウで作成したデータを活用することから、委託者の指示に基づき、必要な作業を行うこと。

(イ) 委託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。

(ウ) 決定通知書の様式については、国の示す様式を参考に、委託者より提供する

予定である。

(エ) 作成済みの決定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) 決定通知書の発送は、委託者の給付決定事務処理確定後から原則 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には、その理由や対応策等について速やかに委託者へ協議すること。

オ 振込手続

(ア) 上記 (3) ウで作成したデータに委託者が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委託者へ引き継ぐこと。

カ 申請書等の精査

(ア) 受付窓口から受領した申請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) 確認書等の内容を確認し、十分なチェックを行い、記載漏れや不備（以下「不備」という。）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請者に連絡を行う。

(エ) 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備の内容を記載した通知書送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。

(オ) 十分なチェックを行い、不備のないものについては、速やかに申請書類に基づき、上記 (3) ウの給付額の算定作業を行うこと（再計算を含む）。

(カ) 給付に必要な精査が完了したものについては、委託者が、給付決定の処理を速やかに行えるよう整理した上で、原則完了後 1 週間以内にデータで委託者へ引き継ぐこと。

(キ) 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。

(ク) 申請書等については完了分、不備分に分けて書類を管理すること。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とし、委託者や申請者からの問い合わせ等に対して速やかに対応できるように整理すること。

キ 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。

ク 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、委託者の指示に基づき、コールセンターから申請者へ連絡すること。

ケ 誤給付返還請求に係る報告

二重支払い、誤った口座への誤給付に伴い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、経緯等を速やかに委託者へ報告すること。報告方法については、委託者と受託者にて協議の上、決定するものとする。

なお、受託者の責による誤給付については、責任をもって返還金を回収すること。

コ 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、委託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。

サ 事務センターの設置場所はコールセンターと同じ場所を想定している。

シ 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。

ス 申請者からの申請書等の送付先は事務センターとする。

セ 準備が必要な書類等

(ア) 受託者は、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、委託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、委託者の校正・承認を得ること。校正は、3回程度を想定している。

※申請勸奨チラシ、各種書類はA4サイズを基本とし、多色刷りとする。

※各種書類は、両面印刷を基本とする（封筒を除く）。

※申請書のように提出を求める書類は、最低10年間の保存に耐えられる厚みや材質のものとする。

※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。

・ 申請書等	800部
・ 申請書記載例	800部
・ 申請勸奨チラシ	300部
・ 不備通知書	500枚
・ 不備勸奨通知	500枚
・ 給付（不給付）決定通知書	1, 550枚
・ 送付用封筒	3, 350枚
・ 返信用封筒（料金後納郵便用）	1, 300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。

ソ 郵送物全般（不備通知、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）を同封するなど、対象者の経済的負担を考慮した対応を行うこと。

タ 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付、処理した全ての申請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）に整理した上で委託者が指定する場所において引き継ぐものとする。これらのデータ（委託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、委託者に速やかに

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、情報漏洩や紛失、破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。

なお、受託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になる程度のデータ上書きによるデータ消去等を行うこと。

(4) システム関連業務

委託者及び受託者で協議の上、次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) 委託者から提供する生活保護受給者の情報

(イ) 委託者から提供する国で構築中の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、委託者と受託者で協議の上定めること。

(ウ) 窓口、郵送等による申請者の受付情報

イ 給付対象者出力機能

支給対象日毎の給付対象者、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委託者と受託者で協議の上定めること。

ウ 振込データ作成機能

支給対象日毎の給付対象者に関する振込データを全銀協フォーマットで作成できること。

エ 相談履歴閲覧機能

申請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、特に委託者が負担するとしたものの以外の費用については、受託者の負担とする。

イ 業務当たり、受託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含みおくこと。

6 実施計画の作成

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。

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
- 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合せ内容

(2) 窓口業務

- ア 各月の申請受理件数
- イ 業務開始後からの累計申請受理件数
- 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合せ内容

(3) 事務センター業務

上記 5 (3) ウからタまでの各種業務実施件数

8 支払い方法

支払方法は、原則として業務完了後一括払とする。

9 その他

(1) 本仕様書に明示のない事項又は疑義が生じた場合、その都度、委託者と協議するものとする。

(2) 一括再委託の禁止

- ア 受託者は、業務のうち履行の全部、主要な部分又は契約金額の概ね 2 分の 1 以上に相当する部分を委任し、又は請け負わせることをしてはならない。
- イ 業務の一部を再委託しようとする場合には、再委託承諾申出書を発注者に提出し、承諾を得なければならない。

(3) 市は、環境マネジメントシステムを運用し地球環境保全に取り組んでいることから、契約の範囲内において環境に配慮した事項を可能な限り実行すること。

(4) 市は、市が発注する物品購入等における暴力団の排除等に取り組んでいることから、次に掲げる事項を実行すること。

- ア 受託者は、当該契約の履行に当たり暴力団員等による不当要求又は妨害（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに警察への通報等を行うこと。
- イ 受託者は、上記アにより警察への通報等を行った場合には、速やかに多賀城市保健福祉部社会福祉課長（以下「課長」という。）にその内容を書面により報告すること。
- ウ 受託者は、暴力団員等による不当介入を受けたことにより工程に遅れが生じる等の被害が生じた場合は、課長と協議を行うこと。

- (5) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (6) 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。