

大津市令和 8 年度最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付業務
企画提案書作成要領

1 企画提案書記載事項

「大津市令和 8 年度最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付業務仕様書」に基づき、次の(1)～(8)の各項目内容を記載した企画提案書を提出すること。ただし、下記項目に加えて、新たな項目について提案を行うことは妨げない。

(1) 業務実施スケジュール

この委託業務の実施スケジュールを提案すること。

スケジュールは業務進行予定が判るものとし、以下の事項は必ず明記すること。

① 従事者の確保～教育期間

※教育期間は、下記センター開設後も引き続き行う場合も含める。

② コールセンター開設準備期間～開設

③ 事務処理センター開設準備期間～開設

(2) コールセンター業務

問い合わせ等に対応するためのコールセンター業務について、以下の事項を提案すること。

① 最大確保回線数

各コールセンターの最大確保回線数と積算根拠を記載すること。

② 業務実施体制

コールセンター内の実施体制(管理責任者(スーパーバイザー)やリーダーなどの役割分担及び人数)を記載すること。

③ 配置計画人数(席数)

毎月などの期間毎に配置する予定人数(席数)の計画を記載すること。

④ 問い合わせ急増時の対応

問い合わせ急増時の対応として①の回線数や③の予定人数で対応できないほど問合せが急増した場合の対応策を提示すること。

⑤ その他の提案(任意)

その他、コールセンターの運営の効率化や利用する市民の利便性が向上する提案があれば記載すること。

(3) 窓口業務

市役所に常駐し、来庁した市民からの問い合わせに対応するための窓口業務の受付体制について、提案すること。

① 配置人数と実施体制

配置する人数と各員の役割を記載すること。

② 受付方法

来庁した市民に円滑にサポートを行うための工夫について記載すること。

③ その他の提案（任意）

その他、窓口業務に関して運営の効率化や利用する市民の利便性が向上する提案があれば記載すること。

(4) 事務処理センター業務

追加給付金の支給に必要な事務処理(管理責任者(スーパーバイザー)やリーダーなどの役割分担及び人数)を行うための事務処理センター業務について、以下の事項を提案すること。

① 業務実施体制

事務処理センター内の実施体制を具体的に記載すること。

② 配置計画

月毎などの期間毎に配置する予定人数の計画を記載すること。

③ 各処理の処理期限

受注者が行う以下の各処理について、事務処理センター到達からの処理期限を提示すること。

- ・ 申出書の精査
- ・ 不備通知の発送

④ 誤支給を防止するための方策

追加給付金の誤支給を防止するための具体的な方策を記載すること。

⑤ その他業務の効率化に資する提案

追加給付金事務を正確かつ円滑・効率的に処理するための手法等があれば提案すること。
例) R P Aの活用など

(5) 従事者の確保・育成

この業務は、市の代理人として市民と直接接するとともに追加給付金事務に関し相当の知識をもって従事する者が必要となる。この従事者の確保や育成方法について、提案すること。

① 従事者の選定

この業務に従事させる者の要件（選定基準）及びその選定方法について、記載すること。

② 要員確保の方法

①の要件を満たす必要な人員を履行開始までにどの様にして確保するのか、また、その実現性を担保できる事実や事項があれば提示すること。

③ 従事者の育成

従事者には、どの様な研修や教育を行ったうえで業務に従事させることとするのか、具体的な教育内容及び教育期間について、記載すること。

(6) 各種書類印刷業務

各種書類について、市民に対し分かりやすく、事務手続きが円滑に行えるデザインを提案す

ること。各種書類の仕様（紙質、用紙銘柄、印刷色数等）については提案事項とするので、具体的に提示すること。

(7) セキュリティ対策

個人情報をはじめとする情報漏洩を防止するための具体的な方策を記載すること。

(8) 再委託の有無

この業務の履行における再委託の有無を記載すること。併せて、再委託する業務内容についても記載すること。

2 留意事項

- 企画提案書は、提出部数10部（正1部、副9部）、表紙に「大津市令和8年度最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付業務企画提案書」と記載すること。
- 正1部のみ表紙に会社名等を記入すること。
- 提案書内に事業所名を記載しないこと。
- 企画提案書は、専門的な知識を持たない者でも理解できるよう、分かりやすい表現で記載すること。
- 企画提案書の様式は任意とし、A4判縦、両面印刷、横書き、左肩ホチキス止め、長辺綴じとし20ページ以内（図表等についてA3を用いることは可能。ただし、A4版に折り畳むものとする。）にまとめること。（表紙、目次はページ数に含めない。）
- 文字サイズは11ポイント以上とする。（図表中の文字については除く）フォントの指定はない。
- 企画提案書提出後の資料追加、修正は認めない。また、提出された書類等は返却しない。
- 必要に応じて補足資料の提出を求めることがある。
- 審査の結果、受託候補者の決定を受けたときは、本市と仕様等の契約内容を協議し、契約金額を再提示するとともに、契約書に添付する仕様書の案を作成すること。