

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委託仕様書

1 名称

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

2 業務の目的

本業務は、平成25年8月から令和8年3月までの期間に大津市で生活保護を受けていた世帯を対象とした生活保護費の追加給付を行うことに伴い、追加給付金の支給事務を実施することを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4 事業概要

(1) 追加給付金の内容

令和7年6月の最高裁判決（大阪訴訟、名古屋訴訟）により、平成25年生活扶助基準改定について、原告に対する当時の保護変更決定処分が取り消されたことにより、平成25年8月から令和8年3月までの期間に大津市で生活保護を受けていた世帯を対象として追加給付金を支給するもの。

(2) 支給対象世帯数（見込）

ア 現在、生活保護受給中の世帯（以下「受給中世帯」という。） 約3,200世帯

イ 過去に生活保護を受給していた世帯（以下「廃止世帯」という。） 約3,100世帯

(3) 支給額

生活保護の受給期間、世帯構成、世帯の状況等によって対象世帯ごとに追加給付額が決定される。

(4) 支給手続等

次に掲げる方法により、支給に係る事務を行うこと。ただし、受給中世帯の支給事務については、大津市生活福祉課生活保護裁判対応室において、生活保護法第25条第2項に基づき職権で世帯主名義の口座に振り込むため、本委託には含まない。

ア プッシュ方式（受給中世帯） 約3,200世帯（支給事務は委託対象外）

対象世帯のうち、生活保護費受取口座の登録がある世帯主に申出不要で支給する。

イ 申出方式（廃止世帯） 約3,100世帯

対象世帯の世帯主から、申出書に必要事項を記載し、必要書類を添付し、窓口への持参又は郵送により提出する（廃止世帯への申出期間開始等の通知は行わない）。

(5) 申出期間（予定）

令和8年8月3日（月）から令和9年3月31日（水）

5 業務内容

受託者は、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として、以下の業務を実施すること。

(1) コールセンター業務

電話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。なお、コールセンターは市役所本庁舎内（面積：約 55 m²の執務室。一部別の給付金業務で使用）に設置すること（委託期間中（令和8年10月頃）に市役所本庁舎内（面積：約 30 m²の執務室）で移転の可能性あり）。

ア 基本事項

(ア) 設置期間

令和8年8月3日から令和9年3月31日まで（土日祝日を除く。）

(イ) 回線数

コールセンターの回線は、受託者において事前アナウンス制の録音機能を有したものを準備すること。受信回線数及び発信回線数については本市と協議の上、決定する。

(ウ) 運営時間

午前9時から午後5時まで

イ 実施体制の構築

(ア) 契約後、速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、実施体制図等を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。

(イ) 本業務を統括し、指揮監督する管理責任者（スーパーバイザー）を配置すること。

(ウ) 周知時期等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) 受付時間外の入電や、話し中の場合等は、自動応答等による分かりやすい案内を行うこと。

(オ) 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必ず講じること。

ウ 研修の実施

業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するため以下の研修を行うこと。なお、研修の実施に当たり、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。

- (ア) 基礎研修
- (イ) 個人情報保護研修
- (ウ) ロールプレイング
- (エ) その他必要な研修

エ 追加給付金に関する問合せ対応

市民からの電話による追加給付金に関する問合せ等に対応する。問合せ対応については、全て受託者により完結すること。また、必要に応じて本市に報告すること。なお、対応起因による苦情処理についても、受託者の責任にて行うこと。

想定される主な問合せ内容は、次のとおり

- (ア) 追加給付金の制度・内容
- (イ) 給付金額の計算方法、給付時期
- (ウ) 申出書の記入方法及び添付する資料
- (エ) 申出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）
- (オ) 申出書等の再送付手続
- (カ) 手続方法や対象者等に関する意見、苦情等
- (キ) 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

オ 問合せに係る対応の記録と報告

コールセンターでの対応内容について、1件ごとに、内容及び対応等を記録すること（ただし、簡単な問合せのみの場合は必要に応じて簡略化して差し支えない。）。また、件数（入電数、応答数及び応答率）を、日報及び月報として取りまとめ、本市に報告すること。

カ リスクマネジメント

想定されるリスクについて、各業務の課題を速やかに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク低減を図ること。また、事故発生時には直ちに対策を講じるとともに、今後事故が生じないための再発防止策を整理すること。

キ 業務改善

サービス品質の向上による業務の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行うこと。業務遂行上で生じる問題点や更なる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。

ク 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市に報告し対応を協議した上で適切に対応すること。

ケ マニュアル等の作成

業務マニュアルに基づく対応マニュアル、FAQ等を作成し、必要に応じて更新すること。
なお、使用開始の前に本市に提出し、承認を得ること。

コ 費用負担

コールセンターの運用に要する電話機又はヘッドセット、什器（机、椅子、ロッカー等含む。）、電話回線の引込み、パーテーション及び消耗品などの設置及び調達（撤去も含む。）は受託者の負担とする。

サ その他

- (ア) コールセンター業務における対応上必要となる個人情報に関する問合せの取扱いについては特に注意が必要であることを鑑み、具体的な取扱いは本市と協議して決定する。
- (イ) コールセンター業務における応答の録音及び保存期間については、本市と協議のうえ決定する。なお、実際の応答内容について、本市が確認を求める場合があることに留意すること。
- (ウ) 庁舎を利用するに当たっては、本市職員の指示に従うこと。

(2) 窓口業務

来庁者の相談、問合せ対応や申出受付等を担うため、相談窓口を設置し、運営する。相談者には、高齢者、外国人等も見込まれるため、必要な配慮を行うこと。

ア 基本事項

(ア) 設置場所

大津市役所 庁舎新館7階（委託期間中（令和8年10月頃）に市役所本庁舎内で移転の可能性あり）。

(イ) 設置期間

令和8年8月3日から令和9年3月31日まで（土日祝日を除く。）

※受付開始日から、相談等で来訪されることから、配置するスタッフに対し、受付開始日までに事前研修等を実施し、適切な対応ができるよう教育すること。

(ウ) 運営時間

午前9時から午後5時まで

イ 実施体制

- (ア) 契約後速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、実施体制図等を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。
- (イ) 本業務を統括し、指揮監督する管理責任者（スーパーバイザー）を配置すること（事

務処理センター業務の管理責任者（スーパーバイザー）と兼任は可とする）。

(ウ) 配置人員数は、最低1人とするが、遅滞なく対応できる体制とすること。

(エ) 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必ず講じること。

ウ 対応内容等

市役所へ来庁される市民からの追加給付金に関する問合せや申出受付等に対応する。問合せ対応については、全て受託者により完結すること。また、必要に応じて本市に報告すること。なお、応対起因による苦情処理についても、受託者の責任にて行うこと。

想定される主な問合せ内容は、次のとおり

(ア) 追加給付金の制度・内容、給付時期

(イ) 追加給付金額の計算方法、給付時期

(ウ) 申出書の記入方法及び添付する資料（視覚障害者等、自筆が困難な市民に対しては、代筆等を行うほか、聴覚障害者に対しては筆談等を行う等、適宜、必要な支援を行うこと。）

(エ) 申出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）

(オ) 申出書等の再送付手続

(カ) 手続方法や対象者等に関する意見、苦情等

エ 問合せ等に係る対応の記録と報告

窓口での対応内容について、1件ごとに、内容及び対応等を記録すること（簡単な問合せのみの時は簡略化を可能とする。）。また、対応件数については、日報及び月報として報告すること。

苦情等があった場合は、速やかに本市に報告し、適切に対応すること。また、対応後に報告書に記録し本市に提出すること。

オ マニュアル等の作成

業務委託開始までに、業務マニュアルに基づく対応マニュアル、FAQを作成し、必要に応じて更新すること。なお、業務開始の前に本市に提出し、承認を得ること。

カ 費用負担

相談窓口の運用に係る什器（カウンター、机、椅子等）、コピー機、消耗品（名札、事務用品等）の調達（撤去も含む。）は、受託者の負担とする。

キ その他

(ア) 庁舎を利用するに当たっては、本市職員の指示に従うこと。

(イ) 本業務に従事する要員は、業務に適した服装とし、名札を必ず着用すること。

(3) 事務処理センター業務

申出書等の受付・審査や給付・不支給の通知書作成等、本事業に関して必要となる事務処理を行うものである。

ア 基本事項

(ア) 設置場所

大津市役所 庁舎新館7階（面積：約55㎡の執務室）。

(イ) 実施スケジュール（予定）

a	令和8年8月3日	事務処理センター開設
b	〃 8月3日	申出書等送付開始
c	〃 8月3日	申出書等受付開始
d	〃 11月上旬	初回支給開始
e	令和9年3月31日	申出書等受付締切

イ 実施体制

- (ア) 想定される業務量等に応じて、適正に事務処理を進められる体制を確保すること。なお、実施体制図を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。
- (イ) 本業務を統括し、指揮監督する管理責任者（スーパーバイザー）を配置すること。
- (ウ) 発送から完結までの対象世帯ごとの給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。また、本市からの業務状況の確認（申出書等の受付数・処理数・不備抜数及び個々の申出書等の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。
- (エ) 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

ウ 対応内容等

(ア) 申出受付、申出書等返送物の受領後の管理

- a 対象世帯から、郵送又は対面による申出を受け付けること。また、システムを導入する等して、業務遂行や進捗管理を効率的かつ効果的に実施し、対象世帯から提出された申出書等のデータ化及び管理を行うこと。
- b 対象世帯から郵送された申出書等書類受領後は、収受記録をはじめ処理過程について進捗管理を実施すること。
- c 追加給付対象世帯及び申出者からの問合せに対して即座に対応できるよう、申出書の進捗や給付状況については、適切に管理、更新を行うこと。
- d 発送した通知が不達返戻された場合には、転居等の届出状況を本市へ照会の上、異動

先が判明した場合には、異動先へ再度、送付すること。

- e 別の対象世帯からの返送物等と混同することがないように対応すること。
- f 封筒からの抜き取り漏れ、封入物の紛失等がないよう注意すること。万一、本支給業務と関係がない書類や通帳・カード類の原本等の封入があった場合は速やかに本市と連携し、指示を仰ぐこと。

(イ) 申出書の審査

- a 受付した申出書について、過去の本市での保護受給歴及び国の示す申出権者に該当するか否かを確認すること。なお、本市での保護受給歴がない者については、本市に対して報告のうえ、以下の(オ)のとおり対応すること。
- b 受領した提出物は速やかに開封し、審査できるよう整理すること（大量の郵便物を、内容物を損ねず適切にかつ高速で開封できるよう工夫すること。）。
- c 收受を的確に記録し、追加給付対象者データを用いて進捗管理を開始すること。
- d 添付書類の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けすること。
- e 不備については、速やかに対象者に連絡を行うこと。
- f 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び申出書類一式を同封したうえで送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。
- g 不備等のないものについて、記載された項目をデータ化する際は、OCRを用いるなど、入力時間の短縮や、手入力ミスをなくす、あるいは、十分なチェックを行うこと。
- h 追加給付金に必要な審査が完了したものについては、本市が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理したうえで、本市へ引き継ぐこと。
- i 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。
- j 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。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すること。また、申出書等はすぐに取り出せるように整理すること。

(ウ) 追加給付額の算定

本市から提供する生活保護廃止世帯の過去の保護費算定データ及び上記(イ)で確認した内容を国が作成した追加給付額算定ツール（以下「計算ツール」という。）へ反映すること。なお、本市生活保護システムには過去の保護費算定データは残存しているが、疑義が生じた場合は、本市に対応を確認し、疑義を解消すること。

(エ) 振込データの作成

計算ツールを作成後、申出書等から口座情報を確認し、振込データを作成すること。また、本市が行う金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、エラーの原因を特定し、必要に応じて対象者へ連絡するとともに、エラー解消の上、本市に対して報告書

を提出すること。

なお、申出者が死亡していた場合は、別途本市から指定する対応をとること。

(ウ) 支給・不支給決定通知書の発送

本市が追加給付金の決定を行った後、計算ツールにより作成された支給決定通知書に本市福祉事務所長印の印影を印刷した上で出力し、送付用窓あき封筒に封入（封緘まで行わない）のうえ、本市担当職員に納品すること。

また、(イ)aのなお書きの記載に該当する世帯については、本市が決定を行ったうえで不支給決定通知書を作成し、本市担当職員に納品すること。

なお、上記送付用窓あき封筒については、本市が指定するレイアウトに基づき、受託者において作成すること。

(カ) 処理期間

追加給付の振込予定日については、原則月1回とするが、必要に応じて、本市と受託者で協議のうえ、随時の支払いを行うこととする。

エ 費用負担

事務処理センターの運用に係る什器（机、椅子、書庫等）、コピー機、消耗品（事務用品等）の調達（撤去も含む。）は、受託者の負担とする。

オ その他

(ア) 庁舎を利用するに当たっては、本市職員の指示に従うこと。

(イ) 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。

(4) 各種書類印刷業務

本市が提示する様式に基づき、送付用窓あき封筒等のデザインレイアウト、印字レイアウト、注意文言等詳細を受託者が提案し、本市と協議の上、決定すること。校正は3回程度を想定している（ア(イ)については、厚生労働省の示す参考様式例に準拠）。

ア 作成する書類及び封筒

(ア) 送付用窓あき封筒 1, 240通

(イ) 保護変更決定通知書 1, 240通

イ 作成する際の注意事項

(ア) 各種書類は、A4サイズで両面印刷を基本とし、単色刷りとする（ただし、封筒を除く）。

(イ) 申出書等の提出を求める書類は、長期的な保存に耐えうる厚みや材質のものとする。

- (ウ) 文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。
- (エ) 数量は見込につき、必要に応じて補充すること。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。

ウ 郵送料について

申出書等の発送に係る郵送料は、本市が負担する。

エ 各書類の納品

(ア) 納品場所

大津市御陵町3番1号

大津市役所 庁舎本館2階 生活福祉課生活保護裁判対応室

(イ) 納品スケジュール

納品スケジュールは下記の予定である。

8月上旬 送付用窓あき封筒納品

9月下旬 決定通知書納品（以降1月ごとに納品予定）

(ウ) 成果物の検査

成果物の提出をしたときは、速やかに成果物の検査を受けなければならない。検査の結果、不合格となり、補正を命じられたときは、遅滞なく補正を行い、再検査を受けなければならない。検査に合格したときは、遅滞なく成果物を本市に引き渡すものとする。

6 システムの運用等

(1) 追加給付管理システムの構築

追加給付対象者の管理や申出書等の審査、申出内容の入力、口座振込データの作成、支給・不支給の通知書の印刷等の業務を遂行するための追加給付管理システムを構築すること。

(2) ハードウェア等

ア ハードウェアの調達

- (ア) コールセンター及び事務処理センターで使用するハードウェア（パソコン・プリンタ）及びOS並びにミドルウェア等は受託者の負担により、業務開始日までに用意すること。
【スペック A4 ノート i5/8 世代～10 世代/SSD240GB 以上/メモリ 8GB と同等以上のものであること】

- (イ) OSはWindows11 Pro を利用し、Admin はパスワードなしとしてセットアップすること。

- (ウ) ウイルス対策ソフトのインストールを必須とする。

イ ハードウェアの設定

- (ア) パソコンについては本業務に使用する前に、本市において外部媒体の使用制限や端末の機能制限等を設定する。なお、設定に係る費用は本市の負担とする。
- (イ) Windows 起動時に、システムにアクセスするアイコンのみ配置し、User を 0 1, 0 2・・・でゲストユーザーを作成する。
- (ウ) なお、本市でのキッティングに要する期間（概ね1週間）を考慮し、ハードウェアを用意すること。

(3) ネットワーク環境

利用するネットワーク環境はグローバルIPアドレスを固定できること。またそのグローバルIPアドレスは委託期間中に変更のないこと。

7 その他業務実施における要件等

(1) マニュアル、FAQ等について

ア 受託者は、本業務の遂行に使用するマニュアルやFAQを作成した場合には、本市の承認を受けた上で使用すること。内容を更新又は刷新した場合も同様とする。

イ 市民からの問合せ等への対応に当たりマニュアル及びFAQによりがたいもののうち、制度に関するもの及び本市の対応に関する事項については、対応案について本市の承認を得た上で対応すること。

(2) 業務の報告

受託者は、契約に関わる業務の実施状況について、翌月7日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに本市へ業務報告書を電子データで提出すること。なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとする。

なお、必須記載事項は以下のとおりとする。

ア コールセンター業務

受付区分（電話、電子メール、FAX）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情）ごとの受付件数

電話については、入電数、応答数及び応答率

イ 窓口業務

受付種別（問合せ、意見・苦情）ごとの対応件数

ウ 事務処理センター業務

申出書等の処理件数（入力件数及び不備通知）

8 その他契約に関する要件

(1) 業務計画書等の提出

受託者は、契約締結後 1 週間以内に、実施体制表及び業務ごとの業務計画書を本市に提出し、承諾を得ること。また、従事者の名簿を作成し本市に提出すること。

(2) 人員配置計画書の提出

受託者は、令和 8 年 7 月末までに、コールセンター及び事務処理センターの人員配置計画書を本市へ提出すること。なお、計画内容に変更があった場合は速やかに報告すること。

(3) 情報セキュリティ対策

受託者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、本市の個人情報保護条例及びセキュリティ関連規程に準拠し、技術的対策、物理的対策及び人的対策のそれぞれの観点から必要な情報セキュリティ対策を必ず実施すること。

(4) 危機管理

受託者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように本市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、本市に提出すること。

(5) 資料・情報等の貸与

本市が本業務を行うために必要と認める本市所有の資料、情報等については、必要に応じ本市から貸与する。ただし、資料、情報等については本市の承諾なしに外部に持ち出してはならない。また、本市から提供された資料、情報に不足がある場合は、適宜、本市へ相談すること。

(6) 成果物に関する著作権

本委託の成果物及び成果物に使用するデータの著作権は、本市に帰属するものとする。本市は作成したデータを活用し、自ら又は受託者や受託者以外の事業者へ委託し、修正や再編集などの必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、提案者等の独自技術の使用等により成果物の改変等ができない場合は、必ず提案書に記載する。

(7) 現地調査について

業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、本市が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受託者の執務場所等を現地調査することがある。この場合において、受託者は誠実に応じること。

(8) 経費の負担

この仕様書において本市の負担としているもの及び本市が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受託者の負担とする。

(9) 業務委託料

業務委託料は、受託者からの申出により、委託料を 2 期に分割して支払うことができる。

(10) 不正請求が発覚した場合の対応について

受託者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。