

八戸市最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付事業業務委託仕様書

1 業務の名称

八戸市最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付事業業務委託

2 事業概要

(1) 事業の目的

令和7年6月27日の最高裁判決において、平成25年の生活保護扶助基準の改定が違法とされたことについて、新たな基準により差額分を生活保護受給者に対して追加支給することが厚生労働省から示されたことから、本市においても、国の決定の趣旨を踏まえ、生活保護費の追加給付を実施する。

(2) 給付内容

平成25年8月以降で生活保護を受給開始後から、令和8年3月31日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

(3) 給付対象

① 生活保護受給中世帯への給付

ア 給付対象世帯約3,270世帯

イ 給付額

世帯ごとの状況に勘案し、国が示す計算式に基づき算出した額

② 保護廃止世帯・過去に本市で受給していた世帯への給付

ア 給付対象約1,800世帯

イ 給付額

世帯ごとの状況に勘案し、国が示す計算式に基づき算出した額

(4) 給付の方法

① 生活保護受給中世帯への給付

本市において、当該世帯の給付額を決定し、当該世帯に対し生活保護費を給付する。

② 保護廃止世帯・過去に本市で受給していた世帯への給付

対象期間当時の世帯主からの申出書を受付した後に、本市において、当該世帯の給付額を決定し、当該世帯に対し生活保護費を給付する。

3 委託内容

(1) コールセンター業務

電話、ホームページによる問い合わ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。

① 給付に関する問い合わせ対応

市民からの電話、ホームページによる問い合わせ、苦情などに対応する。想定される主な対応は、次のとおり

- ・追加給付の制度・内容
- ・申出書等の記入方法及び添付する資料
- ・申出書等の書類不備対応に関する受付及び確認

- ・ 申出書等送付後の状況照会（個人情報取り扱いに留意した範囲内での回答）
- ・ 申出書等の再送付手続
- ・ 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

問い合わせ対応については、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、電話対応起因による苦情等についても、受託者の責任において行うこと。

- ② コールセンターの場所は受託者において準備すること。

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。

- ③ 業務履行開始から開設して対応を行い、受付時間は午前8時15分から午後5時とする。

- ④ 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) 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、

- ① 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8月上旬～

給付対象者データ取込み、進捗管理リストの整備、給付額算出作業、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

イ 過去に八戸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8月上旬～

給付対象者データ取込み、申出書類審査、進捗管理リストの整備、給付額算出作業、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

- ② 業務履行開始から業務実施可能な体制を整えること。

- ③ 給付の算定

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、消失等の備え、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。

- ④ 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、郵送による発送すること。
- 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、その理由や対応について速やかに委託者へ協議すること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 申出書等の精査
- ア 受領した申出書等は速やかに内容物を開封し、精査すること。
- イ 不備については、速やかにコールセンターを通じて申出者に連絡を行うこと。
- ウ 十分なチェックを行い、不備のないものについては、速やかに申出書類に基づき、給付額の算定を行うこと（再計算含む）。
- エ 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行えるよう整理の上、原則完了後1週間以内にデータで委託者へ引継ぐこと。
- オ 過払い・二重払いを防止する策を講じること。
- ⑦ 振込エラーが生じた場合の対応
- 記入機関での振込処理において、エラーが生じる場合は、委託者の指示に基づき、コールセンターから申出者へ連絡すること。
- ⑧ 過誤給付返還請求に係る報告
- 二重払い、誤った口座への過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。
- ⑨ 進捗管理
- ア データ作成、申出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管理すること。
- また、委託者からの業務状況の確認（申出書等の受付数・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。
- ⑩ 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。
- ⑪ 申出者からの申出書等の送付先は事務センターとする
- ⑫ 準備が必要な書類
- 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。
- ・ 申出書等
 - ・ 申出書記載例
 - ・ 申出勸奨チラシ
 - ・ 不備通知書
 - ・ 不備勸奨通知
 - ・ 給付（不給付）決定通知書

- ・送付用封筒
- ・返信用封筒（料金後納郵便用）

※申出勸奨チラシ、各種書類はA4サイズを基本とする。

※各種書類は、両面印刷を基本とする（封筒を除く）。

※文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。

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。

⑬ 郵便物全般（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。

⑭ 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、処理した全ての申出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）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、破損等が生じ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を行うこと。

(3) システム関連業務

委託者及び受託者での協議の上、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。

① 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、郵送等による申出者の受付情報

② 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。

③ 振込データ作成

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。

④ 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。

(4) 費用負担

上記3(1)から(3)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以外の費用については、受託者の負担とする。

4 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。

5 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

- ① 各月の問い合わせ対応件数
- ② 業務開始後からの累計問い合わせ対応件数
- ③ その他特筆すべき問い合わせ内容

(2) 事務センター業務

上記3(2)③から⑭までの各種業務実施件数

6 支払い方法

支払方法は、原則として業務完了後一括とする。

7 その他

(1) 協議等

仕様書に記載がない疑義が生じた場合、市と事業者の協議により対応するものとする。

(2) 再委託の制限

事業者は、この事業の全部を再委託してはならない。事業の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ市に対して、別途契約で定める方法により、再委託する業務の内容、再委託先、再委託に対する管理の方法等の必要事項を報告し、承認を得なければならない。

(3) 権利の帰属

本業務で得られたデータ及び成果品は、八戸市に帰属するものとし、許可なく他に使用あるいは公表してはならない。

(4) 守秘義務

事業の実施に際して入手した個人情報その他情報の管理にあたっては、個人情報の保護に関する法律その他の関係規定を順守し、適切な管理を行わなければならない。

受託者は、本業務を実施する上で知り得た秘密を他人に漏えいしてはならず、八戸市が提供する資料を第三者に提供してはならない。