

注 文 書

- 1 契約番号 2026000837
- 2 件 名 最高裁判決への対応を踏まえた保護費等の追加
給付業務
- 3 場 所 大崎市古川七日町1番1号外
- 4 期 間 契約日の翌日から令和9年3月31日まで
- 5 別添書類
 - (1) 仕様書
 - (2) 積算内訳書
- 6 担 当 課 大崎市民生部社会福祉課

最高裁判決への対応を踏まえた保護費等の追加給付業務
仕様書

1. 業務名

最高裁判決への対応を踏まえた保護費等の追加給付業務

2. 履行期間

業務締結日の翌日から令和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。大崎市においても、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

本業務は、令和8年2月20日付社援発第0220第1号厚生労働省社会・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）」により行う事務である。局長通知の定められた内容を遵守して、業務を行うこと。

(1) 保護廃止世帯・過去に大崎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月以降で大崎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1,300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（個人情報取り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。

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、フリーダイヤル回線及び電話番号についても受託者において準備し、設置工事費及び毎月の電話料金は受注者側が負担すること。

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. 令和8年9月1日から令和9年3月31日まで開設して対応を行い、受付時間は午前9時から午後5時の平日のみ稼働とする。

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) 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）過去に大崎市で保護受給していた保護廃止世帯への給付

- ・令和8年 9月上旬～ 給付対象者データ取込み・給付額算出作業
- ・令和8年9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
3月末以降は, 委託者へ業務を引き継げるようデータ等を整理し提出を行うこととする。

イ. 事務センターの場所は受託者において準備すること。

ウ. 業務履行開始から業務実施が可能な体制を整えること。

エ. 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。

オ. 給付決定

ア) 委託者が給付決定を行う際に上記(2)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対象者から送付された申請書を受託者が審査し, その結果について委託者の承認後, 原則2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。

カ. 振込手続

(ア) 上記(2)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。

キ. 申請書等の精査

(ア) 申請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。

(イ) 不備については, 速やかに不備解消のための文書の送付, あるいはコールセンタ

ーを通じて申請者に連絡を行う。

(ウ) 十分なチェックを行い、不備のないものについては、速やかに申請書類に基づき、上記(2)ウの給付額の算定作業を行うこと(再計算を含む)。

(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、給付決定の処理を速やかに行えるよう整理した上で、原則完了後2週間以内にデータで委託者へ引き継ぐこと。

(オ) 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。

(カ) 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。

ク. 現金払いについて

申請者に口座がないなど止むを得ず現金払いとなる場合についての対応は、現金書留など給付方法について別途協議するものとする。

ケ. 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。

コ. 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。

サ. 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) 業務処理数量などは日報・月報を作成して委託者へ提出すること。

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受託者の指定先とするが、委託者の了承を得るものとする。

なお、受託者は、委託者に届いた申請書類の回収のため本市本庁舎に週1回来庁すること

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。

※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 1, 300部
- ・申請書記載例 1, 300部
- ・申請勸奨チラシ 600部
- ・不備通知書 600枚
- ・不備勸奨通知 600枚
- ・給付（不給付）決定通知書 1, 500枚
- ・送付用封筒 1, 900枚
- ・返信用封筒（料金後納郵便用） 1, 900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。

（3）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) 郵送等による申請者の受付情報

(エ) 各世帯毎の進捗状況を委託者が随時閲覧できること

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以下のとおりとし、その他必要なデータは委託者と受託者で協議の上定めること。

(ア) 問合せ番号

(イ) 振込先確認要用データ

(ウ) 振込先確認済データ

(エ) 支給対象者明細ファイル（振込分、現金分）

(オ) 支給決定通知データ（振込分、現金分）

(カ) 口座振込データ

(キ) その他本業務の実施に必要なデータ

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について履歴を残せること。

(4) 費用負担

上記(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。

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) 事務センター業務

上記5(3)エからソ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) 暴力団の排除について

ア. この契約の履行期間中に大崎市入札契約暴力団排除措置規則（平成25年6月1日施行。以下「排除規則」という。）の措置要件に該当すると認められたときは、契約を解除することがある。

イ. 本市から指名停止の措置を受けている者にこの契約の全部又は一部を下請負させ、若しくは受託させてはならない。また、この契約の下請負若しくは受託をさせた者が、排除規則の措置要件に該当すると認められるときは、当該下請契約等の解除を求めることがある。

ウ. この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団関係者等（以下「暴力団員等」という。）から不当要求又は妨害を受けたときは、速やかに警察への通報を行い、捜査上必要な協力を行うとともに、発注者へ報告すること。また、この契約の下請負若しくは受託をさせた者が、暴力団員等から不当要求又は妨害を受けたときは、同様の措置を行うよう指すること。

なお、暴力団員等から不当要求又は妨害を受け、適切に警察への通報、捜査協力及び発注者への報告が行われた場合で、これにより、履行遅延等が発生すると認められるときは、必要に応じて、工程の調整又は履行期限の延長等の措置を講じる。

(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。

受注者は、プライバシーマーク又はI SMS（情報セキュリティマネジメントシステム）認証を有すること。

(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。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の基本的人権を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3条 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4条 乙は、甲の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(紛失、破損及び漏えいの防止等)

第5条 乙は、業務に関して知り得た個人情報の紛失、破壊、改ざん、き損、漏えいその他の事故を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(資料の返還等)

第6条 乙は、業務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後直ちに返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第7条 乙は、業務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8条 乙は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(事故発生時における報告)

第9条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったと

きは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

注1 「甲」は実施機関を、「乙」は委託先をいう。

2 委託等の実態に則して適宜必要な事項を追加し、また不要な事項は削除するものとする。

3 個人情報取扱業務の委託基準第4条第2項の規定により、受託者に特記事項を契約事項として交付するものとするときは、特記事項中「甲」を「委託者」と、「乙」を「受託者」と書き換えたものとする。

積算内訳書

最高裁判決への対応を踏まえた保護費等の追加給付業務

No.	項目	数量	単位	単価	金額	備考
1	業務設計・事務局構築費	1	式			
2	全体管理費	1	式			
3	事務局運用費	1	式			
4	コールセンター費用	1	式			
5	システム関連費	1	式			
6	印刷・帳票作成費	1	式			
7	発送・郵便・物流費	1	式			
8	備品・施設・通信費	1	式			
9	研修費・諸経費	1	式			
小計						
消費税						
合計						