

最高裁判決を踏まえた生活保護費追加給付業務委託仕様書

1 業務名

最高裁判決を踏まえた生活保護費追加給付業務

2 業務概要

(1) 目的

国が実施した平成 25 年生活扶助基準改定について、令和 7 年 6 月 27 日の最高裁第三小法廷判決で、物価変動率のみを直接の指標としたデフレ調整が違法とされたことに関して、社会保障審議会生活保護基準部会内に設置された専門委員会での検討を経て新基準を制定し、生活保護受給者に対し当初給付した生活保護費との差額分を地方公共団体において追加給付することとされたことを受け、本市における対象世帯に対して、効率的かつ迅速な運営をもって、正確に追加給付を行うことを目的とする。

(2) 対象世帯

本市で、平成 25 年 8 月から令和 8 年 3 月までの期間において、生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号。以下「法」という。）第 12 条の規定による生活扶助又は「生活に困窮する外国人に対する生活保護の措置について」（昭和 29 年 5 月 8 日付け社発第 382 号厚生省社会局長通知）による生活扶助（以下「各種支援」という。）を受給していた世帯

(3) 対象世帯数

概数は次のとおりであり、増減が見込まれる。

- ・本市で各種支援を現在受給中の世帯（以下「受給中世帯」という。）：約 8,200 世帯
- ・対象世帯のうち、本市で各種支援を現在受給していない世帯（以下「廃止世帯」という。）：約 6,600 世帯

なお、廃止世帯数について、単身で各種支援を受給中に死亡を理由に廃止となった世帯など、本業務の対象とならない世帯は除いている。

(4) 給付額

世帯ごとの状況を勘案し、国が示す算定式に基づき算出した額

3 業務実施（契約）期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 業務内容

次の業務を実施することとし、実施にあたっては、国が示す支給事務マニュアル等を確認するとともに、不明な点は本市の指示を仰ぐこと。

なお、受託者は、本業務全体を統括する責任者を配置すること。また、より優れた実施方法があれば積極的な提案を行うこと。

(1) 進捗管理システム等の利用環境の構築及び保守運用業務

ア 対象世帯及び申出者について、本市が提供するデータ、追加給付の算定結果及び算定根拠、給付年月日、問い合わせ内容等、本業務に係る進捗状況を一元的かつ簡易に把握・管理できる環境を構築し、運用するとともに、業務終了後に必要な情報を本市が引き続き参照できる手段を確保し、提供すること。

なお、現時点で想定されるデータ項目は「世帯識別番号（ケース番号）、世帯主及び世帯員のカナ氏名、世帯主及び世帯員の漢字氏名、生年月日、地区、地区担当者名、事務進捗状況、追加給付額、申請年月日、希望支給方法、口座情報、送付先情報、決定結果、決定理由（不支給決定の場合に限る）、給付年月日、メモ（問い合わせ内容等）、法第 63 条返還金・法第 78 条徴収金・遡及給付・停廃止などの算定に影響を及ぼす特記事項及び期間」である。

また、当該システムについては、高知市庁内ネットワーク内に構築して利用環境を提供する場合、外部サービスを利用する場合いずれにあっても、本市情報セキュリティポリシー（提案予定者の参加資格確認ができた時点で本市が提示する）を遵守すること。なお、高知市庁内ネットワーク内に構築して利用環境を提供する場合、受託後に必要な電算管理上の調整を行うこと。また、本市は受託者に対しリモートメンテナンス環境を提供できない。

イ 想定するシステムの機能は次のとおりとするが、業務の運用等において本仕様を上回る仕組み等が想定される場合は、積極的に技術提案を行うものとする。

(ア) 本市及び受託者の双方が、当該システムを用いて、対象世帯の申請状況や各工程の動向等の関連情報を登録及び確認できること。

(イ) 当該システムを活用し、本市及び受託者の双方が、問い合わせ対応等を迅速に行える画面構成とすること。

(ウ) 秘匿する必要がある個人情報については、高知市又は受託者が許可する者とそれ以外の者が閲覧する画面の表示項目を変更するなど、特別な取扱いが可能な機能を有すること。

(エ) 本市が提供するデータ（CSVまたはExcel形式を想定）の取込機能を有し、関連情報を管理できること。

(オ) 追加給付額の再算定など、差分データを複数回取り込むことが想定されるため、取込回数ごとの情報の管理が可能であること。

(カ) 誤払い及び二重払いを防止する策が講じられていること。

ウ 統計や市民等向けの情報提供の基礎資料が必要となった場合は、必要に応じてデータの入出力及び出力に係る抽出ツールの開発に応じることや、ダッシュボード機能などを用いた日次の進捗状況（給付完了率）をリアルタイムで本市が把握できる仕組みを構築するなどして、随時本市へデータを提供すること。

(2) コールセンター設置・運営業務

ア 運営会場は、受託者が確保した場所を使用すること。

イ 運営に必要なネットワーク環境等は受託者で整備すること。

ウ 対象世帯数等を基に、回線数は一定数を確保し、受託者が準備すること。また、コールセンター専用の電話番号（フリーダイヤル以外の回線も可とする。）は、決定次第速やかに本市へ提示すること。

エ 業務の遂行にあたっては、責任者を配置するとともに、円滑な運営やトラブル等対応への迅速な対応に必要な人員を配置すること。また、業務の繁閑に応じて、必要な人員を適正かつ柔軟に再配置可能な体制を常に整えること。

オ 受付時間外の入電や通話中の場合などは、自動音声などによる分かりやすい案内を行うこと。

カ 外国語対応（少なくとも、英語、中国語、韓国語）の問い合わせに対応できるよう対策を講じること。

キ 個人情報を取り扱うため、情報漏洩を防止する対策を講じること。

ク 問い合わせ内容については、録音等により可能な限り正確に進捗管理システムに反映すること。

ケ 電子メールなど、電話対応が困難な市民等の問い合わせ方法も確保すること。なお、電子メールを使用する場合、送受信に利用するアドレス及び利用ツールは本市が提供する。

(3) 事務センター設置・運営業務

ア 運営会場は、本市が確保した場所を使用すること（高知市役所内を予定）。

イ 業務の遂行にあたっては、責任者を配置するとともに、円滑な運営に必要な人員（責任者を含め、概ね5人程度の想定）を配置すること。また、業務の繁閑に応じて、必要な人員を適正かつ柔軟に再配置可能な体制を常に整えること。ただし、閑散期にあっても、責任者を含め、3人以上の人員体制は維持すること。

ウ 追加給付額（受給中世帯）の算定に係る業務内容は次のとおり。なお、算定にあたっては、国から提供された計算ツールを用いるが、入力に誤りがないか、計算に漏れがないかなど、誤作業リスクへの備えを十分に行うこと。

(ア) 本市が提供する高知市生活保護システムからの抽出データ（CSV形式）に基づき、世帯主、世帯員情報等を進捗管理システム及び国から提供された計算ツ

ルに入力し、世帯ごとの暫定追加給付額データを作成し、本市へ提供すること。
なお、本市からのデータ提供は、令和8年9月上旬を予定している。

- (イ) 本市が別途提供する修正指示書（法第63条返還金、法第78条徴収金、遡及給付等により計算に影響のある世帯に限る。）に基づき、暫定追加給付額データに反映させ、確定追加給付額データを作成し、本市へ提供すること。なお、修正箇所が分かるように、色付けやメモを残すなどの工夫を凝らすこと。
 - (ロ) 世帯ごとの最終的な追加給付額をまとめた「追加給付額一覧算定表（受給中世帯）」を作成し、本市へ提供すること。
 - (エ) 本市が高知市生活保護システムと連携した追加給付処理を行うため、国から提供された計算ツールから対象世帯ごとに出力される保護変更通知書（別添の内訳含む）を印刷し、枚数及び支給額等のダブルチェックを実施したうえで、担当CWごとに仕分けしたものを本市へ提供すること（本市へ提供された保護変更通知書は、追加給付の根拠として本市のケースファイルにて保管する。）。なお、本工程において算定内容に疑義が生じた場合、再度修正を指示する場合がある。また、担当CWの負荷を最小化する具体的な手法を積極的に提案すること。
- エ 追加給付額（廃止世帯）の算定に係る業務内容は次のとおり。なお、算定にあたっては、国から提供された計算ツールを用いるが、入力に誤りがないか、計算に漏れがないかなど、誤作業リスクへの備えを十分に行うこと。
- (ア) 廃止世帯からの申出は、原則郵送に限定して令和8年8月3日から臨時的に本市において受付を開始し、令和8年8月中下旬（遅くとも令和8年8月24日）に本格的な受付を受託者において開始することを予定している。
 - (イ) (ア)に掲げる本市による臨時受付分は、開封等せず受付日順に受託者へ引き継ぐものとする。受託者は、引き継いだ封筒を開封し、申出書及び挙証資料（以下「申出書等」という。）について、進捗管理システムに入力すること。
 - (ロ) 本市が提供する高知市生活保護システムからの抽出データ（CSV形式）に基づき、世帯主、世帯員情報等を進捗管理システム及び国から提供された計算ツールに入力し、世帯ごとの暫定追加給付額データを作成し、本市へ提供すること。
なお、本市からのデータ提供は、令和8年9月上旬を予定している。
 - (エ) 廃止世帯から申出書等が提出された場合、進捗管理システムに入力すること。
 - (オ) 提出された申出書等（(イ)により本市から引き継いだものを含む。）を精査し、対象世帯への該当性を精査すること。
 - (カ) 廃止世帯の該当可否及び追加給付額の算定においては、申出内容に基づき算出した給付額ではなく、事前に作成した世帯ごとの暫定追加給付額を優先することを原則とする。
 - (キ) 該当可否によらず、申出のあった世帯情報、基礎給付額等について、契約締結後に本市と受託者との協議により決定する一定の期間ごとに本市へ提供し、確認

を仰ぐこと。そのうえで、本市が別途提供する修正指示書（法第 63 条返還金、法第 78 条徴収金、遡及給付等により計算に影響のある世帯に限る。）に基づき、暫定追加給付額データに反映させ、世帯ごとの最終的な追加給付額をまとめた「追加給付額一覧算定表（廃止世帯）」を作成し、本市へ提供すること。なお、修正箇所が分かるように、色付けやメモを残すなどの工夫を凝らすこと。

- (ク) 「追加給付額一覧算定表（廃止世帯）」に基づき、追加給付額を高知市財務会計システムに連携させるため、データを整理・加工し、本市へ提供すること（振込先データや追加給付額等を記載したテキストメモ形式での納品を想定）。

オ 申出書及び保護変更通知書等の発送準備に係る業務内容は次のとおり。

- (ア) 国から示された様式等を参考に、本市用の申出書類、保護変更通知書（別添の内訳含む）、不支給決定通知書、封筒及び申出書類の記載例（必要な挙証資料の案内含む）は、本市が作成する。

- (イ) 受給中世帯について、支給決定後は、前項(ア)の様式に、必要に応じて、決定した追加給付額を印字・印刷のうえ、封緘・発送する。なお、配送時期については一律とし、令和 8 年 10 月中下旬を予定している。また、高知市から発送する他の業務の封書等がある場合、同封を求めることがある。

- (ウ) 廃止世帯について、申請の意思表示のあった者に対し、速やかに申出書及び記載例を発送すること。なお、申出権者（代理人含む）以外からの申出であった場合及び申出があったものの、審査の結果、対象世帯への該当性がなかった場合は、当該申出者に対して不支給決定通知書を発送すること。支給決定後は、(ア)の様式に、必要に応じて、決定した追加給付額を印字・印刷のうえ、封緘・発送する。なお、配送時期については受給中世帯への発送日以降を初回とし、以降は繁忙に応じて本市と受託者との協議のうえ、設定する。また、高知市から発送する他の業務の封書等がある場合、同封を求めることがある。

- (エ) 宛先不明等で返戻されたものについては、進捗管理システムに記録するとともに、本市へエスカレーションすること。

カ 申出書等の受付及び確認業務に係る業務内容は次のとおり。

- (ア) 廃止世帯からの窓口、郵送等での提出物（エ(イ)により本市から引き継いだものを含む。）を受領し、開封すること。

- (イ) 開封した書類の記載内容及び必要添付書類の有無の確認、記載内容と添付書類の照合及び申請人に係る受給権の確認を行うこと。

- (ウ) 記入漏れや添付書類の不足など、不備が判明した場合は、不備解消に向け、申出者へ連絡するとともに、不備内容及び連絡日時を進捗管理システムに入力すること。

キ 申出書等の保管業務に係る業務内容は次のとおり。

- (ア) 内容に不備のないことを確認した書類、不備解消完了した書類及び不備解消せ

ず不支給決定に至った書類について、申出書類等の記入内容のデータ化を行ったうえで、申出書等をファイリングのうえ、本市が提供する書庫等にて保管すること。

(イ) 申出書等を一定数まとめて段ボール等の容器に格納し、保管場所の特定ができるよう、容器に附番またはバーコードシールの添付等を行うなど、契約締結後に本市と受託者で協議・合意した日までに、容器を保管場所へ移設する準備を整えるとともに、保管した申出書等を迅速かつ簡易に検索できる環境を積極的に提案すること。

(ロ) コピーした書類など、不要な書類を廃棄する場合は、事前に本市の承認を得たうえで、溶融処理など復元不可能な形で処理すること。

(4) 追加給付等窓口設置・運営業務

ア 運営会場は、本市が確保した場所を使用すること（高知市役所内を予定）。

イ 窓口は高知市役所内に3ブースの設置を予定しており、責任者（兼務は容認しない。）を配置するとともに、円滑な受付対応及び待機者対応を適切に実施可能な人員（責任者を含め、概ね5人程度の想定）を配置すること。また、業務の繁閑に応じて、必要な人員を適正かつ柔軟に再配置可能な体制を常に整えること。ただし、閑散期にあっても、責任者を含め、3人以上の人員体制は維持すること。

ウ 現金での給付（現時点では窓口給付及び現金書留を想定している。）を希望する者に対しては、書面等で受取方法・日時等の案内をするなど、必要な対応を行うこと。

(5) その他業務目的を達成するために発生する附帯業務

ア 適正かつ迅速な給付に向け、最適なスケジュール及び業務の進め方を作成し、進捗及び課題を管理すること。

イ 定期的に報告会を開催し、全体の進捗状況や課題、対策等を本市に報告し、確認を得ること。

ウ 業務の円滑な遂行の実現を目的として、従事者に対し、能力向上（生活保護制度や本件に至る背景への理解度向上を含む。）及び判断基準統一のため、事前に十分な研修を行うこと。

エ 業務スケジュールやFAQ、マニュアル等を作成し、各業務の本格始動前に本市に納品するとともに、本業務の関係者全体で共有し活用すること。内容は、市民等からの問い合わせや本市からの要請・確認事項等により随時更新し、更新後は本市に遅延なく報告し、確認を受けること。

オ (1)から(4)までの業務を遂行するにあたり当然に生じる附帯業務は、委託内容に含まれるものであること。

5 開設日及び運営日

(1) コールセンター

開設日：令和8年8月上旬（令和8年8月3日開設を最適とし、遅くとも同年8月7日までの開設を予定）

運営日：土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日）を除く日（以下、「土日祝日等を除く日」という。）の午前8時30分から午後5時15分まで。

(2) 事務センター

開設日：令和8年8月中下旬（遅くとも令和8年8月24日までの開設を予定）

運営日：土日祝日等を除く日の午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、業務の進捗状況等に応じて、本市と受託者との協議のうえ、柔軟に設定する。

(3) 受付窓口

開設日：令和8年8月中下旬（遅くとも令和8年8月24日までの開設を予定）

運営日：土日祝日等を除く日の午前9時00分から午後4時30分まで。

6 個人情報の管理

受託者は、業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況（以下「管理体制等」という。）について、定期及び随時に、点検を実施し、本市に報告すること。また、本市は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、その検査に先立ち令和9年1月に高知市個人情報取扱委託業務に関する個人情報取扱状況報告書又は個人情報の取扱状況等を報告する書面（以下「取扱状況報告書等」という。）を本市に提出すること。

※ 受託者による点検実施後の報告については、検査前に本市に提出する取扱状況報告書等により代えることができる。

※ その他、個人情報保護制度については、高知市広聴広報課ホームページを参照すること。

7 その他

(1) 本市がやり取りする受託者側の担当者は原則、本業務全体を統括する責任者とし、当該責任者は、本市からの指示や相談事項があった場合、適切に受託者内部で伝達すること。また、担当者から責任者までの情報伝達システムを明確にした系統図を作成し、本市へ提出すること。

(2) 市民等と接する従事者は、態度や言葉遣いに十分注意し、常に丁寧な対応を心掛け、不快感を与えないように務めること。

(3) 各業務において必要となる費用の負担区分は、別表「経費負担区分一覧」を参照し、

市の負担として示すものを除き、見積額に含むこと。

- (4) 各業務場所への通勤手段、駐車場は本市では用意しない。
- (5) 本業務で作成したマニュアル等の納入成果物に係る知的財産権は、本市に帰属するものとする。
- (6) 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に再委託することができない。ただし、あらかじめ書面による本市の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (7) 受託者は、本市にとって最適な成果が得られるよう、本市の立場に立ち本業務を遂行するとともに、必要な事項について積極的に提案すること。
- (8) 受託者は、本仕様書によるすべての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏洩してはならない。また、本業務が完了したとき又は契約が解除されたときは、本業務の履行に伴い本市から提供された情報資産（複製物を含む）及び業務の過程で作成した成果物等のデータを、速やかに本市に返却又は廃棄（物理的破壊若しくは復元不可能な方法によること）しなければならない。
- (9) 本業務を遂行するにあたり、トラブルやイレギュラーなケースが発生した場合は、責任をもって対処するとともに、速やかかつ遅滞なく本市へ報告すること。
- (10) この仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、その都度本市と受託者との協議のうえ、定めるものとする。
- (11) 国の方針によって業務内容等に変更が生じる可能性がある。その場合、契約締結後に本市と受託者との協議のうえ、決定するものとする。

別表「経費負担区分一覧」

業務内容	経費区分	市	受託者
(1)進捗管理システム等の構築及び保守運用業務	構築に要する経費		○
	保守運用に要する経費（通信料等）		○
(2)コールセンター設置・運営業務	設置に要する経費（設備利用料、電話番号取得料金等）		○
	運営に要する経費（回線利用料、光熱水費等）		○
(3)事務センター設置・運営業務	設置に要する経費（端末、業務用回線、電話設置・撤去等に係る費用、複合機設置・撤去等に係る費用、什器費、消耗品費等）	○	
	運営に要する経費（光熱水費等）	○	
	通知書配送に係る経費（封筒、郵送料等）	○	
	申出書等の保管に係る経費（消耗品費）		○
(4)追加給付等窓口設置・運営業務	設置に要する経費（端末、業務用回線、什器費、消耗品費等）	○	
	運営に要する経費（通信料、消耗品、光熱水費等）	○	
(5)その他	口座振込手数料（組み戻し手数料を含む）	○	