

令和 8 年厚生労働省告示第 43 号に基づく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 委託業務名

令和 8 年厚生労働省告示第 43 号に基づく最高裁判決を踏まえた生活保護費追加給付業務委託

2 委託期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 業務の概要

(1) 目的

本件は、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対応について、国の基準に従い、可能な限り迅速に追加給付を行う必要があることから、本件に関するコールセンターの設置、申出受付・審査、追加給付額の算定、印刷・発送等の追加給付に係る一連の業務を委託する。

(2) 対象世帯数（予定）

本業務の対象世帯数は、令和 8 年 4 月 1 日時点における概数は以下のとおりであり、変動が見込まれる。対象世帯は、生活保護受給中世帯（以下「継続ケース」という。）及び生活保護廃止世帯（以下「廃止ケース」という。）に区分する。

- ① 継続ケース [11,000 世帯]
- ② 廃止ケース [7,000 世帯] 計 18,000 世帯 (①+②)

4 業務概要

本業務は、次の (1) から (5) で構成する。

- (1) 執行管理業務
- (2) コールセンター運營業務
- (3) 窓口運營業務
- (4) 事務処理センター運營業務
- (5) その他付随業務

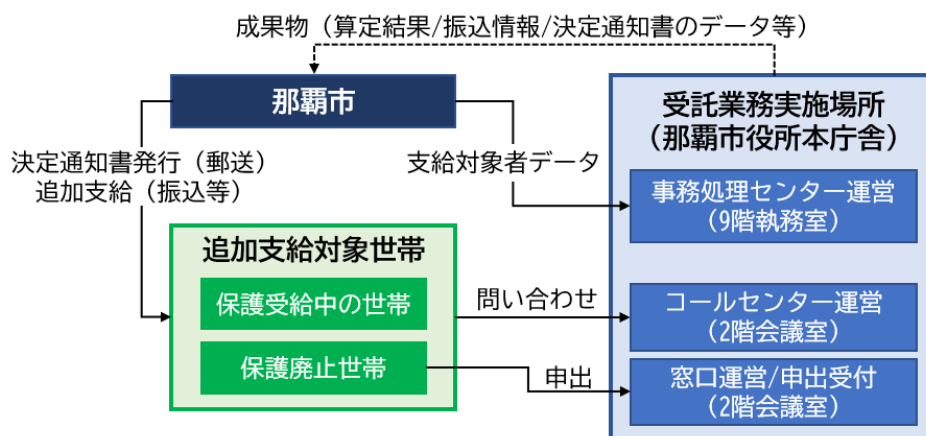
5 実施スケジュール案及び体制概要図

(1) 実施スケジュール案

下表のスケジュールは契約締結前の案であり、詳細は発注者と受託者の協議により決定する。

実施時期	内容
令和 8 年 7 月～8 月	・ 契約締結後、追加給付の手順に係る協議
令和 8 年 8 月～ 令和 9 年 3 月末	・ コールセンター、窓口、事務処理センター開設 ・ 廃止ケースからの申出受付開始（令和 8 年夏頃予定）
令和 8 年 10 月～ 令和 9 年 3 月末	・ 継続ケースへの追加給付額を順次支給（年内に支給完了予定） ・ 申出をした廃止ケースへの追加給付額を順次支給（月 1 回）
令和 9 年 3 月末	・ 申出受付状況等の最終報告、業務引継ぎ

(2) 体制概要図



6 業務詳細

(1) 執行管理業務

ア 業務計画

受託者は、本業務を遂行するにあたって最も効率的かつ合理的な実施体制、人員配置、人員確保策及び欠員発生時の対策、業務従事者の研修など、業務遂行の質を高めるための具体的な取組を示した業務計画を提案すること。

イ 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、次のとおり統括責任者、業務責任者及び業務従事者の要員を配置すること。統括責任者及び業務責任者については、類似業務の従事実績を示すこと。

(ア) 統括責任者の役割

- ① 業務全体の責任者として、本業務全体の進捗管理及び労務管理を行うとともに、発注者との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- ② 業務責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ③ 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- ④ 発注者に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- ⑤ 本業務に関する苦情の対応は、受託者が行う。苦情等の対応が生じた場合は、統括責任者又は業務責任者により対応を完了させること。ただし、やむを得ない事情等により、発注者に引き継ぐ必要がある場合は、統括責任者又は業務責任者を通じて発注者に引き継ぐこと。また、苦情等があった場合は、速やかに発注者に報告し、適切に対応すること。

(イ) 業務責任者の役割

- ① コールセンター運営業務、窓口運営業務及び事務処理センター業務（以下「各業務」という。）に各1名以上の業務責任者を常駐・配置し、担当業務の進捗管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導及びフォローを行い、担当業務を適正に管理すること。
- ② 担当業務全体を掌握し、統括責任者を通じ、発注者と密に連携し、業務の運用調整を行うこと。

(ウ) 業務従事者の役割

- ① 業務責任者の指示のもと、担当業務を適正に処理すること。
- ② 担当業務に応じた経験と適性があり、一般的なビジネスマナーを身につけていること。

ウ 追加給付業務進捗管理ツール

発注者と受託者の双方が追加給付対象世帯の各工程の動向等の関連情報を登録・確認できる機能を有した追加給付業務進捗管理ツール（以下「進捗管理ツール」という。）を提案すること。機能要件等の詳細は次のとおり。

(ア) 機能要件

- ① 発注者が提供するデータ、追加給付の算定結果、追加給付の支給日、問い合わせ内容等、本業務の進捗状況に係る情報を把握・管理できること。
- ② 各業務で把握した情報を統括責任者及び業務責任者並びに発注者間で共有できること。
- ③ Microsoft office で構築されたアプリケーションであり、かつ外部ネットワークに接続不要（クラウドサービス不可）であること。
- ④ 厚生労働省が指定する様式（追加給付の支給進捗管理リスト）を使用しても差し支えない。
- ⑤ 追加給付の支給日（月1回を想定）ごとの対象者のデータ出力ができること。
- ⑥ 秘匿する必要がある個人情報については、発注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えるなど、特別な取り扱いが可能な機能を有すること。
- ⑦ データ重複や共有化など、事務処理誤りを防止する策が講じられていること。

(イ) 想定される管理情報

- ① 世帯ごとに付されるケース番号
- ② 対象世帯情報（各世帯員のカナ氏名、漢字氏名、生年月日、宛名等）
- ③ 世帯ごとの追加給付情報並びに進捗状況（申出受付、算定・支給決定状況、口座情報、入金予定日及び入金日等）
- ④ 問い合わせ対応履歴（メモ等）

エ 本業務全般に係る留意事項

- (ア) 本業務は、国通知（令和8年2月20日付け社援保0220第1号。同通知の修正版を含む。）を参照するなどして適切に処理し、対人業務に関しては親切丁寧に対応すること。また、受託者は必要に応じて事務処理に要するマニュアルを作成し、随時内容の更新を行うこと。
- (イ) 本業務の発注に至る背景や目的を理解し、業務遂行中、本仕様書に明記されていない事項や突発的な対応を要する事項が生じる可能性があることを認識のうえ、その対処にあたっては発注者と密に連携し、迅速かつ円滑な追加給付に必要な措置を講じるなど、臨機応変に対応すること。
- (ウ) 本業務に係る一切の費用は、本仕様書6(5)カ「経費負担区分」及び「別表 経費負担区分一覧」に発注者の負担として示すものを除き、契約額に含むこと。また、受注者の負担で整備するインフラ環境やOA機器類等の詳細については、受注者と協議のうえ決定すること。

(2) コールセンター運営業務

ア 業務概要

- (ア) 契約締結後、最短で開設できる時期を提案のうえ、令和9年3月31日(水)まで担任業務を実施すること。開設日の詳細は、発注者と協議のうえ決定する。
- (イ) コールセンターの運営は、発注者が提供する場所を使用すること。
※提供場所：那覇市役所本庁舎2階会議室(50㎡/窓口業務と兼用)
- (ウ) コールセンターの運営時間は、午前9時から午後5時まで(土日祝日を除く)を原則とする。また、電話件数が増加する時期の受付時間延長が可能な場合は提案すること。

イ 業務内容

- (ア) 最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付(以下「保護費追加給付」という。)に関する問い合わせについての電話対応を行うこと。想定される主な問い合わせ内容は次のとおり。
 - ① 制度内容
 - ② 申出書の記入方法及び添付書類
 - ③ 申出書及び添付書類の不備対応に関する受付、確認
 - ④ 申出書送付後の状況照会
 - ⑤ 申出書及び添付書類の再送付手続
 - ⑥ 手続や対象者等に関する意見、苦情等
 - ⑦ 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴取、手続案内等
 - ⑧ ①～⑦に付随する事務で発生する事務作業等
- (イ) 問い合わせ対応は原則として受託者により完結することとし、必要に応じて発注者に相談・報告すること。ただし、個別案件(申出書郵送希望者の聞き取り等)については、事務処理センターへ円滑に引き継ぐこと。
- (ウ) 電話対応に起因する苦情処理については、受託者の責任において行うこと。
- (エ) コールセンターでの対応内容等について、記録を残すこと。
- (オ) コールセンターの受付時間外や回線混雑時などは、音声ガイダンスによる自動応答で対応することが望ましい。

(3) 窓口運営業務

ア 業務概要

- (ア) 契約締結後、最短で開設できる時期を提案のうえ、令和9年3月31日(水)まで担任業務を実施すること。開設日の詳細は、発注者と協議のうえ決定する。
- (イ) 窓口の運営は、発注者が提供する場所を使用することとし、設置可能な最大ブース数及びプライバシーに配慮した措置を提案すること。
※提供場所：那覇市役所本庁舎2階会議室(50㎡/コールセンターと兼用)
- (ウ) 窓口の運営時間は、午前9時から午後5時まで(土日祝日を除く)を原則とする。また、受付件数が増加する時期の受付時間延長が可能な場合は提案すること。

イ 業務内容

- (ア) 廃止ケースからの申出書や添付書類の受領し、提出書類の確認を行うほか、保護費追加給付に関する問い合わせについての窓口対応を行うこと。想定される主な問い合わせ内

容は、6 (2)イ (ア) と同様。

- (イ) 円滑かつ迅速な受付対応、混雑緩和に資する措置を提案すること。
- (ウ) 問い合わせ対応は原則として受託者により完結することとし、必要に応じて発注者に相談・報告すること。ただし、個別案件（申出書郵送希望者の聞き取り等）については、事務処理センターへ円滑に引き継ぐこと。
- (エ) 窓口対応に起因する苦情処理については、受託者の責任において行うこと。
- (オ) 窓口での対応内容等について、記録を残すこと。

(4) 事務処理センター業務

ア 業務概要

- (ア) 継続ケースの追加給付額の算定並びに廃止ケースからの申出書及び添付書類（以下「申出書等」という。）の受付、審査、追加給付額の算定、振込データの作成、各種書類の発送などの一連の事務作業を本市が用意する端末にて行う。
- (イ) 契約締結後、最短で開設できる時期を提案のうえ、令和9年3月31日（水）まで担任業務を実施すること。開設日の詳細は、発注者と協議のうえ決定する。事務処理センター業務の実施場所は、発注者が提供する場所を使用すること。
※提供場所：那覇市役所本庁舎9階執務室（120㎡）
- (ウ) 事務処理センターの業務時間は、午前9時から午後5時まで（土日祝日を除く）を原則とする。

イ 業務内容

- (ア) 継続ケースの追加給付額の計算及び振込データの作成
 - ① 発注者が提供する給付対象者データを精査し、国が提供する計算ツール（以下「計算ツール」という。）を用いて追加給付額を算定する。
 - ② 算定した結果に修正が必要なデータが生じた場合は、必要な修正を加えたうえで、再度計算ツールを用いて追加給付額を算定する。
 - ③ 不備等がないことを確認のうえ、発注者が指定する RPA 処理用データレイアウトに加工し、提供する。
 - ④ 発注者の指示のもと、計算ツールを用いて対象世帯の決定通知書と内訳を作成し、発注者名簿を発注者に提供後、送付用封筒に封入封緘して発送する。
- (イ) 廃止ケースの追加給付額の計算及び振込データの作成
 - ① 過去に那覇市での生活保護受給歴があり、かつ継続ケースについては、申出によらず発注者が提供する給付対象者データを精査し、計算ツールを用いて追加給付額を算定する。
 - ② 申出者（①を含む）から窓口、郵送及びオンライン申請で提出された申出書等の情報を進捗管理ツールに入力する。
 - ③ 申出書等を精査し、追加給付の対象に該当するか確認する。対象に該当しないと思われる場合は、発注者の確認を受ける。
 - ④ 申出書等を精査した結果、申出者が対象期間に生活保護を受給していたことが確認できた場合、発注者が提供する給付対象者データを精査し、計算ツールを用いて追加給付額を算定する。
 - ⑤ 世帯ごとの最終的な追加給付額を含めた各種情報を進捗管理ツールに入力し、発注

者の確認を受ける。

- ⑥ 発注者の確認後、不備等が無ければ発注者が指定するデータレイアウトで世帯ごとの振込データを作成し、発注者に提供する。
- ⑦ 発注者の確認を受けた後、計算ツールを用いて対象世帯の決定通知書（不支給決定通知書を含む）と内訳を作成し、発注者名簿を発注者に提供後、送付用封筒に封入封緘して発送する。
- ⑧ 追加給付実施後、世帯ごとの入力済み計算ツール、「追加給付の進捗管理ツール（廃止ケース）」を発注者に提出する。

(ウ) 廃止ケースから郵送及びオンライン申請で提出された申出書等の処理

- ① 郵送及びオンライン申請で提出された申出書等を受領し、開封・印刷する。
- ② 窓口やコールセンターにおいて申出書等の交付依頼を受けたときは、申出書、制度案内チラシ、返信用封筒及びその他必要書類を交付又は郵送する。
- ③ 郵送依頼のあった申出書等の書類が宛先不明等で返戻されたときは、進捗管理ツールに記録を残し、発注者に報告する。
- ④ 提出された申出書等は、発注者が指定する管理方法で処理する。

(エ) 申出書等の不備や疑義の対応

- ① (イ)の③において、申出及び追加給付額の算定に際して不足書類があった場合、事務処理センターは申出者に不足書類の提出を依頼し、そのうえで疑義が解消されない場合は、発注者に対応の指示を仰ぐこと。
- ② 申出書等を精査した結果、申出者が対象期間に生活保護を受給していない場合、発注者に保護歴の再確認を依頼すること。
- ③ 追加給付が口座振込によらない場合は、発注者に対応の指示を仰ぐこと。

(5) その他付随業務

ア 受託者は、契約に係わる業務の実施状況について、次の区分に応じて発注者へ報告すること。
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。

(ア) 定期報告（週次、月次）

[必須記載事項]

- ① コールセンター業務及び窓口運營業務
受付区分別（電話、窓口）に、受付種別（問い合わせ、意見・苦情、その他）の受付件数。電話は、入電数、応答数、応答率など。
- ② 事務処理センター業務
申出書等の受領件数、処理件数（支給決定通知書、不支給決定通知書、振込データ作成件数等）、進捗状況確認表など。

(イ) 最終報告

- ① 本業務終了時に、本業務において書類等を発送した者並びに窓口及び事務処理センター業務で申出を受付けた者についての処理結果（受領の有無、審査結果、振込先口座情報、支給日等）を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。
- ② 報告書等の様式は、発注者と受託者が協議のうえ決定する。
- ③ 発注者及び受託者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要

と判断した場合は、報告会を適宜実施することができる。また、事故の発生時や計画の変更を要する場合は、速やかに報告会を開催すること。

(ウ) 業務完了報告

本契約業務終了後、業務完了報告書を作成し、提出すること。

イ 業務引継ぎ

本業務終了後も発注者が本業務を継続して実施できるよう、受託者は必要な資料、データ及びノウハウを整理し、発注者へ引き継ぐものとする。引継ぎ期日、引継ぎ方法及び提出資料については、発注者と受託者が協議のうえ決定する。また、個別会議、文書提出、操作説明等、必要な協力を行うこと。想定される引継ぎ内容は次のとおり。

- ① 本業務に係る全ての作業手順書、業務マニュアル、Q&A、帳票類
- ② 進捗管理システムに関する操作説明、設定情報、利用マニュアル
- ③ 未処理案件一覧、対応履歴、未解決事項の整理
- ④ その他発注者が業務継続実施に必要と認める資料

ウ 情報管理及び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、別紙「個人情報の取扱いを定める特約」を遵守し、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。

エ 守秘義務

受託者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による業務上知り得た資料及びデータを契約の目的外に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供しないこと。

オ 再委託

本業務は、原則として再委託を認めない。ただし、やむを得ず再委託が必要となる場合は、事前に再委託の範囲、期間等を書面で発注者に提出し、承認を得ること。

また、受託者は、再委託先に対して、本仕様書に定める事項を再委託先に遵守させること。

なお、その場合において、再々委託は認めない。

カ 経費負担区分

発注者と受託者の経費負担は、別表「経費負担区分一覧」に定めるとおりとする。また、一覧表に記載のない費目であっても、本業務の遂行に不可欠な経費については、原則として受託者の負担とし、発注者が別途必要と認める場合は、協議のうえで発注者の負担とする。

キ 著作権

本業務の制作物及び製作物に使用するデータの著作権は、発注者に帰属するものとし、発注者の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。

ク その他

- (ア) 事業実施にあたっては、関連する法令、実施要領の他、国が示す通知、Q&A等及び発注者の指示に従いながら進めること。

- (イ) 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者・受託者いずれかの要請により、その都度行うこと。
- (ウ) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、発注者・受託者が協議の上、定めるものとする。ただし、本仕様書に定めがない事項のうち、社会通念上、本業務において必要不可欠な事項と発注者が判断するものについては、本業務委託の範囲内とする。

別表 「経費負担区分一覧」

区分	内容 1	内容 2	市	受託者
会場・設備	会場	事務処理センター、コールセンター、窓口設置	○	
	PC・周辺機器	PC（最大 20 台）、モニター、マウス、プリンター（那覇市提供端末専用）	○	
	複合機等	複合機		○
	電話周辺機器	電話機、ヘッドセット		○
	会場の什器	デスク、椅子、棚、パーティション等一式		○
	会場等の原状回復	会場の原状回復費用		○
回線使用等	業務用回線 （設置・使用・撤去の費用）	コールセンター、窓口設置		○
		事務処理センター		○
	セキュリティ関連費用			○
	電話設置・撤去	電話番号の新規取得、解約		○
	電話料金			○
印刷物	各種様式	申出書、決定通知書、不支給決定通知書、内訳表等 ※様式のデータは市が用意	○	
	封筒	返信用封筒、様式送付用封筒		○
		送付用封筒	○	
	書類保管	保管用段ボール、ラベル等		○
消耗品	消耗品一式			○
郵送料	返信用封筒、様式送付用封筒の郵送料			○
	送付用封筒の郵送料		○	
手数料	口座振込手数料	追加給付対象者口座への振込	○	