

生活保護基準改定に関する最高裁判決等を踏まえた保護費等の追加給付事業業務

委託仕様書

1 事業の概要

平成 25 年生活扶助基準改定について、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」等として、原告に対する当時の保護変更決定処分が取り消された。最高裁判決を踏まえた対応の在り方については、専門委員会報告書等を踏まえ、これまでの平成 25 年改定のデフレ調整については、新たな水準を設定し、その差額分を追加給付することが決定されたところである。

本市では、追加給付を実施するに当たり、誤支給等のリスクを減少させ、迅速かつ的確に支給対象者への支給を行うため、審査等を行う履行場所（以下、「事務処理センター」）、コールセンター及び本市本庁舎窓口において、申出書等の受付（窓口及び電子申込システム）、支給データ作成、決定通知書等の発送、受付・精査、入金データ作成、問合せ対応及び支給状況の管理、その他の支給事務に関する一連の業務を一括で委託することを目的として、「最高裁判決等を踏まえた保護費等の追加給付事業業務」（以下「本業務」という。）を締結する。

追加給付対象世帯の抽出、対象者の管理や通知書の作成、申出書等の審査、申請内容の入力、口座振込データの作成、決定通知書等の印刷・発送、不備通知の印刷。発送、窓口、電話等での問い合わせ等の業務を、効率的かつ安全に遂行すること。

上記を準則で正確に行うためのシステムを構築すること。

構築するシステムについては、LGWAN 回線を使用した万全のセキュリティ対策が確保された環境であること。事務処理センター、コールセンター及び市本庁舎窓口においてリアルタイムで情報共有できること。

本市窓口においては、本市が保有する端末にてアクセスが可能であること。データ收受においても同様に LGWAN 回線にて行うこと。（記録端末は使用しない）

LGWAN 回線以外は認められないので、注意すること。

DV 被害者等、注意が必要な対象者の情報が確認できるシステム内容であること。

なお、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）」（以下「局長通知」という）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。

本仕様書に定めがない事項について、本業務の目的の達成のために必要が生じた場合、本市及び受託者の協議により解決を図ることとする。

2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

- (1) 吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応業務。(市役所代表電話番号及び生活福祉室電話番号への追加給付問い合わせの対応を含む)

本市が用意する場所(吹田市役所本庁内)で実施すること。

本業務に必要な机、椅子、ロッカーについては、本市が用意する。

他に必要な用品については、受託者が用意すること。

LGWAN 回線による端末については受託者が用意すること。

- (2) (1) 以外の業務

受託者が履行場所を用意すること。

受託者は、本業務の履行場所(吹田市役所本庁舎を除く。)について、事前に書面により本市へ届出を行うこと。あわせて、履行場所のセキュリティ状況についても対策のうえ、報告すること。

コールセンター及び事務処理センターでの端末については、受託者が用意し、LGWAN 回線により、(1)の業務を行う履行場所とリアルタイムで閲覧可能であること。

4 予定対象世帯

本業務の予定している対象世帯数は、以下のとおりである。世帯数については、概数であり増減が発生することを了解のこと。

- ・保護受給中世帯：約 4,500 世帯…①
- ・保護廃止世帯：約 2,900 世帯…②
- ・計(①+②)：約 7,400 世帯

5 業務内容

受託者が行う主な業務は、本業務における総合的企画、次の各号の業務の遂行及びその管理、業務の手段の決定及び技術的判断とする。次の各号の業務の詳細については、当該各号に掲げる別添資料により定める。

- (1) 進捗管理リストを含む給付対象者データ(以下「給付対象者データ」という。)作成のためのシステム構築及び運営業務 資料1
- (2) 給付対象者データの管理、運営及び資機材の管理に係る業務 資料2
- (3) 帳票様式作成・印刷・封入封緘・発送に係る業務 資料3
- (4) 申出書等の審査及び口座振込データ作成等に係る業務 資料4
- (5) コールセンターの設置及び運営に係る業務 資料5

受託者により国の資料を参考に FAQ を作成し、本市と内容を協議すること。

- (6) 吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応等業務 資料6
- (7) 管理及び報告業務 資料7

6 業務実施スケジュール

本業務の主なスケジュールは以下のとおりとする。なお、天災その他のやむを得ない事情により、以下のスケジュールに変更の必要が生じた場合には、その都度本市と受託者の協議によりスケジュールの変更を認めることとする。

- (1) 契約締結
令和8年5月13日(予定)
- (2) 本市から受託者へ給付対象者データ作成に必要なデータ情報の授与
令和8年5月中旬
- (3) コールセンターの開設及び市役所内での窓口受付及び電話対応等業務の開始
令和8年5月中旬
- (4) 給付決定通知書等の印刷、内容確認、封緘及び発送
令和8年7月上旬予定から令和9年3月31日まで
※対象世帯：保護受給世帯
- (5) 受託者から本市へ口座振込データの提出（1回目）
令和8年7月上旬予定
- (6) (5) 受託者から本市へ口座振込データの提出（2回目以降）
令和8年8月上旬より順次対応
- (7) 保護廃止世帯の申出書受付等開始
令和8年8月頃から順次対応
- (8) 申出書審査、口座振込みデータ作成
随時
- (9) 廃止世帯に基づく支給決定通知書の発送及び口座振込による支給
令和8年8月以降随時（月2回を予定するが、入金数により月1回などの変更もある）
- (10) 本業務全体の完了日
令和9年3月31日予定

7 費用負担

本業務（仕様書（別添資料を含む））に係る費用については、一部を除き※受託者の負担とする。受託者の事務所内に吹田市専用のフリーダイヤル（0120）による電話回線を設置すること。また、その電話回線の設置工事費及び毎月の電話料金は、受注者が負担する。※吹田市役所本庁舎内での電話対応に係る電話料金及び本市より発送する書類等に係る

郵便代は本市の負担とする。

8 業務履行体制の確立

本業務は業務請負としての委託契約であり、受託者はその趣旨に則り、着手する前に、業務履行体制を確立すること。業務開始後、確立した体制では十分に業務が遂行できないことが判明した場合には、体制の拡充を図ること。

9 本業務の業務計画の作成及び提出

受託者は、契約締結後1週間以内に自ら業務計画（スケジュールや人員配置計画等）を立案し、本市に提出すること。

10 受託者の使用者責任等

受託者は、本業務に従事し、業務遂行員に対する雇用者又は使用者として、責任を持って労務管理を行い、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険に関する諸法令その他業務遂行員に関する法令上の全ての責任を負うものとし、本市に対し一切の責任及び迷惑等を及ぼさないこと。

受託者は、業務遂行員に対し必要な教育(礼儀礼節、職業倫理、守秘義務等)を行い、円滑に業務を遂行できるようミーティング等により人事管理体制を確保しなければならない。

11 業務遂行員の管理

受託者は本業務を円滑遂行するために、業務遂行員を適正に配置し、業務遂行にあたり次の各号の業務を行うこと。

- (1) 業務遂行員の指導監督教育
- (2) 業務遂行員の労務管理及び作業上の指揮命令
- (3) 業務履行に関する本市と業務遂行員間の連絡及び調整
- (4) 業務遂行員の個人情報の秘匿義務及び取り扱い等を含めた規律秩序の保持
- (5) 業務遂行員に対するマニュアル等を使用した業務研修

業務遂行員の行為が明らかに業務遂行上支障をきたすと認められた場合、本市は受託者に対して業務遂行員の交替等を要請できる。

12 統括責任者の設置及び責務

- (1) 受託者は、本業務を円滑に遂行するために、配置する業務遂行員の中から、全体及び各構成業務を統括し、これらの業務について本市との連絡調整の窓口となる者として、統括責任者を定め、業務に従事する業務遂行員の管理、助言及び指揮監督、異常発生時の本市への報告、その他業務の遂行に必要な事務にあたらせること。
- (2) 受託者は、統括責任者を定めたとき、または変更したときは、書面により本市に届

出ること。

(3) 受託者は、統括責任者等に業務の遂行に必要な技術を十分習得させ、業務の遂行に万全を期すること。

(4) 受託者は、本業務を円滑に遂行するための体制図を作成し、書面により本市に提出すること。

(5) 受託者は、統括責任者の不在時にも業務に支障が出ないように、予め統括責任者の代理者を定め、常に統括責任者と当該代理者との情報共有を行うこと。

13 データ受渡責任者

受託者は、配置する業務遂行員のうち、少なくとも1名以上について、データ受渡業務に係る技術員として端末、ネットワーク等機器に対する十分な知識を有し、かつ、本業務と同等の内容の業務経験年数として3年以上を有する者を配置すること。

受託者は、データ受渡責任者を定めたとき、または変更したときは、書面により、本市へ届出ること。

14 代替要員の確保

受託者は、業務遂行員が都合により本業務に従事できない場合は、速やかに代替要員を確保すること。ただし、業務の状況から判断し、業務に支障がないと考えられるときは本市と協議すること。

15 身分の明示及び職場の管理

業務遂行員は、吹田市役所本庁舎内において本業務に従事する際には、必ず名札を着用すること。

また、業務遂行員は、業務遂行上又は庁舎管理その他の公務遂行上の必要により本市から指示があった場合には、当該指示に従うこと。

16 過失責任

受託者は、本市設置端末等機器その他の資機材等の使用にあたっては、細心の注意を払うこととし、故意又は過失等により、資機材等の破壊、破損等が生じた場合は、受託者が責任を持って、原状回復すること。

また、受託者の責めに帰する事由により、本市又は第三者に損害が発生した場合の費用については、受託者が負担すること。

17 権利義務の譲渡の禁止

受託者は、本市との協議及び承諾なく、本業務に関する受託者の権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させ、若しくは業務の処理を代行させてはならない。

18 本市の業務への影響管理

受託者は、本業務の遂行にあたり、本市の業務に支障が生じる場合には、その内容を事前に明らかにし、本市と協議のうえ、本市の指示のもと本業務を支障なく遂行できるようにすること。

事故、システムの障害その他の事態により本市の業務に支障が生じた場合には、その影響が軽微な場合を除き、当該支障について次の各号に掲げる対応を行うこと。

- (1) 本市への迅速な状況の報告
- (2) 原因の究明及び対応策の提案
- (3) 報告書の提出
- (4) 再発防止措置の実施

19 業務引継ぎ

受託者は、本業務の受託終了により、本業務の継続に支障が生じることのないよう、本市の協力のもと、次のとおり業務引継ぎを行うこと。

- (1) 本業務に係る引継ぎ期間を、1か月程度設けること。
- (2) 本業務全般にわたる業務引継書を作成し、書面及びデータにより本市に提出すること。なお、業務引継書については、受託者の知的財産権等を侵害するような事項を除き、遂行すべき業務内容全般について、処理手順、打合せ事項等を詳細かつ具体的に記載すること。
- (3) 本市が本業務を別の者に新たに請け負わせる場合には、受託者が本業務を新たに請け負わせる者に引き継ぐための打合せ等に、本市の担当者を立会わせること。

20 会議の開催

受託者より、本業務の履行状況の報告や課題の解決等のため、本市との間で、必要に応じ随時会議を開催すること。

受託者は、前項の会議の開催に必要な会議資料(会議後の議事録を含む。)を作成すること。

21 疑義等の解決

本仕様書及び別添資料に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、本市と受託者で協議のうえ、双方誠意をもって解決すること。

22 再委託

- (1) 受託者は、本件の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、事業の達成のために本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせる

こと（以下「再委託」という。）を必要とするときは、あらかじめ本市の承認を得なければならない。

- (3) 受託者は、前項の再委託の承認を受けようとするときは、当該第三者の氏名又は名称、住所、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額について記載した書面を本市に提出しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務の一部を再委託するときは、再委託した業務に伴う再委託者の行為について、本市に対してすべての責任を負うこと。

23 特記事項

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたり、知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この本業務の受託終了後又は解除後においても同様とする。
- (2) 受託者は、業務遂行員を適正に配置し、事前に業務遂行員に対し十分な研修を行ったうえで業務を行うこと。
また、受託者は、業務遂行員が障がいについて正しい知識と理解を持つとともに、吹田市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領等をふまえた合理的配慮の提供や市民対応ができるよう、必要に応じて研修を行うこと。
- (3) 個人情報の取り扱いにあたっては、関係法令を遵守すること。
- (4) 情報セキュリティ対策については、吹田市情報セキュリティポリシー等を遵守し、本業務の遂行のために収集及び作成した情報又は市から提供された資料に記録された情報等について、漏えい、紛失、き損又は滅失の無いよう努めること。
- (5) 受託者の責任により発生した業務履行上の損害(第三者に及ぼした損害を含む)については、受託者が負担すること。
- (6) 本業務について、業務完了後、構築したシステムのデータ等の成果物を納品すること。本業務の費用については、成果物が納品されて業務が完了したことを確認できれば、請求書の提出を受けたうえで請求書を受け取った 30 日以内に支払う。