

## 令和 8 年度 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(案)

### 1. 業務の基本事項

#### 1.1 業務名

最高裁判決を踏まえた生活保護費追加給付業務委託

#### 1.2 業務の目的

平成 25 年生活扶助基準の改定に関し、令和 7 年 6 月の最高裁判決においてデフレ調整に係る厚生労働大臣の判断過程に過誤があったと示された。これを受け、国は令和 7 年 8 月に新たな生活保護水準を設定し、既給付額との差額を追加給付することを決定した。本業務は、沖縄県が管轄する町村部を対象として、迅速かつ正確な追加給付を実施するため、対象世帯の抽出・算定、申請受付、審査、窓口・電話対応、および進捗管理等の一連の業務を包括的に委託するものである。

#### 1.3 委託期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

### 2. 事業概要と対象規模

#### 2.1 給付内容

国が新たに設定した生活保護基準に基づき算定した額と、既給付済み生活保護費との差額を「生活保護費」として追加給付する。

#### 2.2 対象世帯および規模

給付対象世帯の想定規模は以下の通りとする。離島・遠隔地を含む広域な町村部が対象となることに留意すること。

| 対象区分                          | 想定世帯数                |
|-------------------------------|----------------------|
| 保護受給中の世帯(町村部)                 | 4,400 世帯(H25.8～R8.3) |
| 保護廃止世帯(過去に沖縄県町村部で保護を受給していた世帯) | 4,694 世帯(H25.8～R8.3) |

※死亡等により対象外となるケースも想定されるため、実数は上記より減少する場合がある。

## 2.3 給付額の算定

給付額の算定にあたっては、国が配布する算定ツール(Excel 形式を想定)を用いること。

## 3. 業務の実施体制

### 3.1 組織構成と人員配置

受託者は、本業務の遂行にあたり以下の責任者および人員を配置し、効率的な運営体制を構築すること。

(ア)統括責任者(1名):

- 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

- 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) 事務従事者

- ①相談窓口、コールセンター、事務処理センターの各部門に配置し、業務の繁閑に応じ、必要な人員を適正かつ柔軟に配置すること。
- ②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。
- ③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。

#### 4. コールセンターおよび窓口業務

##### 4.1 実施スケジュール(想定)

| 実施時期         | 実施内容                                                                                                  |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和8年8月下旬以降   | ・契約締結後、追加給付の手順に係る協議等<br>・相談窓口対応マニュアル、業務手順マニュアル等の整備<br>・申請者向けに記載方法や挙証書類の案内等を示したチラシの作成                  |
| 令和8年8月下旬     | ・相談窓口、コールセンター、事務処理センターの開設(沖縄県庁舎外での設置を想定)<br>・保護廃止世帯からの申出受付開始                                          |
| 令和8年8月下旬～2月末 | ・保護廃止世帯からの申出書の確認作業(必要に応じて、郡部福祉事務所との連携)<br>・保護廃止世帯の対象者リストと申出書の照合、追加給付額算定、振込データ(口座情報・振込情報)、決定通知書(案)作成作業 |
| 令和9年3月末      | ・相談窓口、コールセンター閉鎖<br>・保護廃止世帯からの申出受付期限                                                                   |
| 令和9年3月末      | ・追加給付の状況等の最終報告(保護受給世帯及び保護廃止世帯)                                                                        |
| 令和9年3月31日    | ・本業務全体の完了                                                                                             |

##### 4.2 業務内容

\* 相談窓口・電話対応: 制度説明、申出書の記入方法、不備解消の案内、状況照会への回

答(個人情報保護に留意)、送付先変更の受付及び苦情対応。

- \* 受付時間: 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで(土日祝日を除く)。
- \* 言語対応: 必要に応じ、分かりやすい表現(やさしい日本語等)を用いて丁寧に対応すること。
- \* 申請方法: 高齢世帯が多いことが想定されることから、郵送または窓口における申請を前提とすること。
- \* 申請方法: 高齢世帯が多いことが想定されることから、郵送または窓口における申請を前提とすること。
- \* その他: フリーダイヤル(着信課金)サービスの導入を必須要件とはしないが、上限額の範囲内で相談者に配慮した回線の導入を検討すること。

## **5. 事務処理センター業務**

### **5.1 算定データの作成と管理**

県が提供するデータおよび国が配布する算定ツール(Excel)を用いて以下の通り処理すること。

1. データ取込: 県から提供される受給者情報等の CSV データを算定ツールに取り込む。
2. 給付額の算定: 算定ツールを用い、給付額データを作成する。
3. 進捗管理: 申請から支払に至る各工程のステータスを、Excel 等の汎用ツールを用いて管理すること。
4. 振込データ作成: 振込口座データ、振込データを沖縄県の財務会計システムへ取り込み可能なデータ形式で作成し、県へ提出すること。

### **5.2 事務プロセス詳細**

- \* 申請精査: 提出された申出書の記入漏れ、添付書類の不備を目視等により厳重にチェックする。不備がある場合は速やかに申請者に連絡し、不備解消を図る。
- \* 決定通知: 算定結果に基づき決定通知書(案)又は不支給決定書(案)を作成し、県へ提出する。

- \* 振込データ作成: 振込口座データ、振込データ(いずれも沖縄県の財務会計システムへ取り込み可能なデータを作成すること)を、県へ提出する。口座振込不能が発生した場合は県に報告し、代替の支払等の調整を行う。
- \* システム開発等:これらの事務プロセスを実施するにあたり、新たなシステム開発などは想定していないが、予算の範囲内で効果的なツールを提案することは差し支えない。ただし、計算ツール等とのシステム連携性に配慮し、不具合が生じた場合の対応を適切に行うこと。

## 6. 費用負担と備品リース条件

### 6.1 備品・機器の調達

事務局運営に必要な PC、モニター、複合機、電話機(ヘッドセット含む)、什器、および通信回線は受託者の負担で用意すること。

### 6.2 リース契約の義務

備品等の購入において、単品の購入単価が 30 万円を超える場合は、資産形成を避けるため購入ではなく「リース契約」により調達すること。

### 6.3 経費負担区分

沖縄県と受託者の詳細な区分は別表の通りとする。

別表:経費負担区分一覧表

| 区分    | 内容①        | 内容②         | 沖縄県 | 受託者 |
|-------|------------|-------------|-----|-----|
| 会場・設備 | PC・周辺機器    | PC、モニター、マウス |     | ○   |
|       | 複合機等       | プリンター、スキャナー |     | ○   |
|       | 電話周辺機器     | 電話機・ヘッドセット  |     | ○   |
|       | 事務局等の什器    | デスク、椅子、棚    |     | ○   |
|       | 事務局の光熱水費   |             |     | ○   |
|       | 事務局の現状回復   |             |     | ○   |
| 回線使用等 | 業務用回線      | 設置・使用・撤去    |     | ○   |
|       | セキュリティ関連費用 |             |     | ○   |
|       | 電話設置・撤去    | 電話番号の取得、解約等 |     | ○   |
|       | 電話料金       |             |     | ○   |

|     |             |                                     |   |   |
|-----|-------------|-------------------------------------|---|---|
| 印刷物 | 各種様式        | 申出書、決定通知書、不支給決定通知書等<br>※様式のデータは県が用意 |   | ○ |
|     | 封筒          | 様式等送付用封筒、返信用封筒<br>※県の封筒を使用          | ○ |   |
|     | 書類保管        | 保管用段ボール、ラベル等                        |   | ○ |
|     | 書類廃棄        | 機密文書溶解処理等                           |   | ○ |
| 消耗品 | 消耗品一式       |                                     |   | ○ |
| 郵送料 | 振込決定通知書の郵送料 | 県(福祉事務所等)                           | ○ |   |
| 手数料 | 口座振込手数料     | 対象者口座への振り込み(県システムより支払)              | ○ |   |

※本表に記載のない費用については、原則として受託者の負担とする。

## 7. 報告および進捗管理

### 7.1 定期報告

受託者は、日々の業務実施件数等を記載した「日次報告」を作成するとともに、以下の項目を含む「月次報告」を翌月の10日までに提出すること。

| No. | 項目                 | 内容                                                            |
|-----|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1   | 追加給付の進捗状況          | ・月次の受付件数、審査件数、給付決定件数、支給金額、不支給決定件数等の基本情報                       |
| 2   | 個人情報の紛失・流出・漏洩事故の防止 | ・個人情報の事故を発生させない体制の確認。事故発生時は速報を提出し、二次被害を阻止する。                  |
| 3   | トラブルのない県民対応        | ・不適切な案内等によるトラブルを発生させない。発生時は速やかに県へ報告し連携対応を行う。                  |
| 4   | 事務誤りの発生防止          | ・事務フローの徹底改善を行い、従事者への周知を行う。県民への再来庁(再対応)を要する事務誤り発生時は県へ事故報告すること。 |

|   |                 |                                                      |
|---|-----------------|------------------------------------------------------|
| 5 | 報告書(速報)事故報告書の提出 | ・上記 2～4 が発生した場合には、可及的速やかに(概ね 4 時間以内に)報告書(速報)を提出すること。 |
| 6 | 電話応答における待ち時間の削減 | ・コールセンターにおいて、正確かつ迅速な対応を行い、適切な応答率の確保に努めること。           |

## 7.2 事故報告

個人情報情報の漏洩、紛失、重大な事務誤り(誤振込等)、トラブルが発生した場合は、発生認知から 4 時間以内に、まず電話にて県へ速報を行い、追って速やかに事故報告書を提出すること。

## 8. 業務終了時のデータ引き継ぎ

### 8.1 納品物と形式

本契約終了時、以下のデータを県が活用可能な「検索可能な状態」で整理し、納品すること。

\* 対象データ: 算定結果、進捗管理履歴、相談・対応履歴等

\* 形式: CSV、Excel、PDF 形式

\* 媒体: \*\*セキュリティ対策を施した記録媒体(暗号化済み USB メモリまたはパスワード保護付きポータブル HDD 等)\*\*に格納すること。

\* 部数: 正副各 1 部

### 8.2 データの確実な消去

納品完了後、受託者が保有する全データは、裁断や物理的破壊、またはデータ復元不能なソフトウェア消去により確実に廃棄すること。裁断による破棄等の処置については、実施を証明する写真を提出すること。

## 9 委託費の経費積算について

### 9.1 委託料上限額

上限額は、43,247,000 円以内(消費税及び地方消費税含む)とする。

### 9.2 経費積算の費目

費目については、以下の内容で積算すること。

| 経費項目      | 内容                                                                                                          |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. 人件費    | 事業に直接従事する者の直接作業時間に関する人件費<br>(正規雇用者と同等以上又は一定の経験がある者を臨時雇用する場合は人件費に計上し、事業に必要な業務を行う補助員(アルバイト等)の賃金は事業費に計上すること。)  |
| II. 事業費   |                                                                                                             |
| 補助人件費     | 事業を実施するために必要な補助員(アルバイト等)に係る経費                                                                               |
| 消耗品       | 事業を行うために必要な物品であって、備品費に属さないもの(ただし、当該事業のみで使用されることが確認できるもの)の購入に要する経費。                                          |
| 印刷製本費     | 事業で使用するコピー代、パンフレット・リーフレット等の印刷製本に関する経費                                                                       |
| 通信運搬費     | 郵送、運送、通信等に関する経費                                                                                             |
| 使用料及び賃借料  | 事業を行うために必要な機器類、パソコン等のリース・レンタル、活動拠点の施設利用料(敷金・礼金含む)、システム使用料に要する経費                                             |
| その他必要経費   | 事業を行うために必要な経費のうち、当該事業のために使用されることが特定・確認できるものであって、他のいずれの区分にも属さないもの                                            |
| III. 再委託費 | 県との取り決めにおいて、受託者が当該事業の一部を他社に行わせる(委任又は準委任する)ための必要な経費                                                          |
| IV. 一般管理費 | 委託事業を行うために必要な経費であって、当該事業に要した経費としての抽出、特定が困難なものについて、一定割合の支払いを認められた間接経費((人件費+事業費(再委託費は除く))×10/100以内、小数点以下切り捨て) |
| V. 消費税    | (I + II + III + IV) × 10/100 (小数点以下切り捨て)                                                                    |

※ 各経費は、単価、月数、回数、個数等、見積条件が分かるよう明記すること。

※ 事業終了時には証憑を検査し、実際に支出した額について契約額の範囲内で支払うこととする(一般管理費を除く)。

## 10. 再委託について

### 10.1 一括再委託の禁止等

受託者は、契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請け負わせることができない。また、以下に定める「契約の主たる部分」については、その履行を第三者に委任し、又は請け負わせることができない。

ただし、特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

＜契約の主たる部分＞

- ・契約金額の 50%を超える業務
- ・企画判断、管理運営、指導監督、確認検査など統轄的かつ根幹的な業務

### 10.2 再委託の相手方の制限

受託者は、本契約の企画提案参加者であった者に契約の履行を委任し、又は請け負わせることができない。また、指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請け負わせることはできない。

### 10.3 再委託の承認

契約の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。

ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、又は請け負わせる時はこの限りではない。

＜その他簡易な業務＞

- ①資料の収集・整理、複写・印刷・製本(デザイン校正含む)、データの入力及び集計
- ②1 件 10 万円未満の簡易な業務
- ③その他、県が簡易と決定した業務

## 11. 共通事項および遵守事項

- \* 受託者は、本業務の実施により知り得た個人情報について、沖縄県個人情報保護条例(平成 17 年沖縄県条例第2号)を遵守し取扱うこと。
- \* 受託者は、この契約の履行に関して知り得た秘密を洩らし、又は業務の目的外に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された場合においても、同様とする。
- \* 受託者は、個人情報及び機密情報を含むデータの管理について、適切なセキュリティ対策を講じること。
- \* データの保管、転送、廃棄等に関し、情報セキュリティ基準を遵守すること。
- \* 厚生労働省が今後示す追加の指針や Q&A がある場合は、これに従うこと。
- \* 本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合は、その都度、県と受託者の間で協議して定める。