

最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付等関連業務 仕様書

1 契約の方法等

- (1) 契約方法 委託契約 総価契約
- (2) 契約期間 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで
- (3) 上限額（総額）
380,000,000 円（消費税及び地方消費税を含む）
- (4) 契約保証金の納付
契約金額の 100 分の 3 の額とする。その他神戸市契約規則第 24 条第 2 項に定める担保等によることができる。

2 業務内容

(1) 概要

本業務は、委託件名「最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付等関連業務」とする。

本仕様書は、以下の方針をもとにその委託の範囲及び要件等を定めるものである。なお、本書において、神戸市を甲とし、受託者を乙とする。

- ・適切・丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営
- ・効率的かつ効果的で迅速な運営
- ・安定的かつ円滑な業務運営

委託業務の範囲は次に掲げる業務とする。

(2) 用語の定義

当該業務に関連する文言については、以下のとおり定義する。

①生活保護法

以下、「法」とする。

昭和25年法律第144号。日本国憲法第25条に規定する理念に基づき、国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長することを目的とした法律。

②平成25年生活扶助基準改定に関する最高裁判決

以下、「最高裁判決」とする。令和7年6月27日の最高裁第三小法廷判決。

③神戸市福祉局くらし支援課

以下、「くらし支援課」とする。神戸市において生活保護法を所管し、各区生活支援課及び北神区役所健康福祉課に助言・指導等を行う。

④各区生活支援課及び北神区役所健康福祉課

以下、「区生活支援課等」とする。各区の生活保護の実施主体である。須磨区には、須磨区役所以外に北須磨支所がある。また北区の北神区役所では保健福祉課が実施主体となる。

⑤神戸市福祉局くらし支援課生活保護追加給付事務局（仮称）

以下、「事務局」とする。当該業務を担当する。甲及び乙が相互に協力・連携し当該業務を正確かつ円滑に遂行する。

⑥神戸市生活保護システム

以下、「生保システム」とする。神戸市の生活保護を管理しているシステム。株式会社アイネ

スがシステムベンダーとなり、システムの保守管理、運営、点検等を実施している。

⑦神戸市財務会計システム

以下、「財務会計システム」とする。支出などの会計事務を行うためのシステム。

⑧厚生労働省提供計算ツール

以下、「計算ツール」とする。厚生労働省が自治体に提供する予定。追加給付額等を算定するために使用する。

(3) 対象世帯

本業務においては、追加給付等の支給対象を原告、生活保護受給中世帯（原告以外）（以下、「受給中世帯」とする。）及び廃止世帯（原告以外）（以下、「廃止世帯」とする。）と区別している。

(4) 対象世帯数（予定）

本業務の対象世帯数は、令和7年12月1日時点において以下のとおりである。世帯数については、概数であり増減が見込まれる。なお、原告への対応については、本契約に含まない。

- ・現在受給中世帯：32,000世帯…①
- ・廃止世帯：34,000世帯…②（うち7,700世帯は支給データなし）
- ・計（①+②）：66,000世帯

(5) 運営管理業務

- ・本業務の実施にあたり体制及び役割分担を明確にすること。
- ・迅速な職権による給付に向け、最適なスケジュール及び業務の進め方を提案し、進捗及び課題を管理すること。定期的に報告会を開催し、全体の状況、課題、対策を甲に報告し、確認を得ること。
- ・支給対象世帯の申請受付状況、支給額及び給付決定状況等の管理をすること。

(6) 進捗管理ツール等の構築及び保守運用業務

①進捗管理ツール等の構築及び保守運用

上記2（3）（4）の対象世帯及び申出者について、甲が提供するデータ、追加支給の算定結果、支給日、問い合わせ内容等本事業にかかる進捗状況を、一元的、迅速かつ簡易に把握・管理できる環境を構築し、運用すること。事業終了後に当ツールを納品すること。

なお、現時点で想定されるデータ項目は「実施主体（区）、ケース番号、カナ氏名、漢字氏名、生年月日、地区、地区担当者、事務進捗状況、追加支給額、支給日、メモ（問い合わせ内容など）、法63条返還金・法78条徴収金・遡及受給・停廃止など計算に影響を及ぼす特記事項及び期間」である。

また、想定するツールの機能は以下のとおりとするが、本仕様書を上回る仕組みが想定される場合には、積極的に甲に対して技術提案を行うものとする。

- ・甲乙の双方が、構築されたツールを用いて、対象世帯の申請状況や各工程の動向等の関連情報が登録・確認できること。
- ・ツールを活用し、甲乙の双方が、問い合わせ対応等が迅速に行える画面構成とすること。
- ・秘匿する必要がある個人情報については、甲乙が許可する者とその他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。
- ・甲が提供するデータ（CSVデータまたは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。
- ・差分データ（保護廃止情報等）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。

- ・誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。

②データの入出力

統計や市民向けの情報提供の基礎資料が必要となった場合は、随時、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。

③その他

乙は本業務の実施にあたり、他の業者と関連する作業がある場合には、相互に協力して作業の便宜と進捗を図ること。また、本契約に関連して他の業者と打ち合わせを行った場合は、その内容を速やかに甲に報告すること。

(7) 事務局稼働準備業務

①事務局インフラ構築

乙が用意する事務局設置場所において、事務局業務で必要となる備品、器具、コンピュータ機器の設置、電源、電話回線・電話機、ネットワーク配線及び施設セキュリティ対策工事を実施すること。

甲が、神戸市役所が保有する執務スペースを確保した場合は、遅滞なく乙に報告し、その執務スペースも有効活用し、事務局インフラを整備・構築すること。

なお、計算ツールについては、Excel2019 (Build10361以降)、Excel2021またはMicrosoft365に対応していること。また、Windows以外のOSでは動作しないため、条件に適したコンピュータ機器を設置すること。

②事務局従事者の配置、研修、管理

業務の構築、業務従事者採用活動、従事者の研修を実施すること。

(8) 追加給付等の算定業務

算定に当たっては国から提供された計算ツールを用いることとなるが、入力に誤りがないか、計算に漏れがないか、ダブルチェックを含めて、確認を随時・適切に行うこと。

①受給中世帯

- ・甲より、生活保護システムからの抽出データ（CSVデータ）、法63条返還金・法78条徴収金・遡及支給、追加給付対象者一覧のリストを受け取る。
- ・抽出データ（CSVデータ）を計算ツールに読み込ませて世帯状況からの追加給付額案を作成する。
- ・法63条返還金・法78条徴収金・遡及支給リストに該当があれば追加給付案に反映させ、最終的な追加給付額案を作成する。なお修正箇所は分かるように色付けおよびメモを残すなど工夫すること。
- ・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）」を作成する。
- ・追加給付額一覧算定表（受給中世帯）に基づき、追加給付額を生活保護システムに連携させるため、データを整理・加工する。
- ・世帯ごとの入力済み計算ツール、追加給付額一覧算定表（受給中世帯）、及び整理加工後のデータを甲に提出する。この時の提供時期・頻度等の詳細は契約締結後に甲乙双方で協議の上、決定すること。
- ・なお、算定において疑義が生じた場合は、甲に個別に確認すること。

②廃止世帯（オンライン申請を含む）

- ・対象世帯からの申出受付開始は令和8年夏予定。
- ・上記2（3）及び（4）の対象世帯のうち、廃止世帯については、世帯主、世帯員情報等を進捗管理ツール及び計算ツール等に入力し、世帯の基礎給付額を事前に準備する。
- ・廃止世帯の世帯主から申出書及び挙証資料（以下、「申出書等」とする。）が届いた場合、進捗管理ツールに入力する。
- ・廃止世帯の世帯主から届いた申出書等を精査し、給付対象に該当するか確認する。
- ・廃止世帯の該当可否及び追加支給額の算定においては、支給データがある場合は、申出書等より支給データを優先する。
- ・申出書等を精査した結果、対象期間に生活保護を受給していた場合、追加給付額を算定する。
- ・支給データがある場合は、2（8）①受給中世帯と同様に最終的な追加給付額を算定する。
- ・支給データがない場合は、申出書等を精査し、必要な情報を選択した上で、世帯ごとに算定に必要な情報を計算ツールに入力する。その後は、支給データがある場合と同様に取り扱う。なお、申出及び追加給付額の算定に際して、不足資料があった場合については、申出者に提出を教示する。その上で、必要書類の不足や疑義が解消されない場合は、甲に個別に確認を依頼する。
- ・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）」を作成する。
- ・追加給付額一覧算定表（廃止世帯）に基づき、追加給付額を財務会計システムに連携させるため、データを整理・加工する。
- ・世帯ごとの入力済み計算ツール、追加給付額一覧算定表（廃止世帯）、及び整理加工後のデータを甲に提出する。
- ・申出書等を精査した結果、対象期間に生活保護を受給していない場合、甲に保護歴の再確認を依頼する。
- ・甲による再確認の結果、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本市における生活保護の受給歴がなかった場合は、当該申出者に対して不支給決定通知書を発送する。

（9）申出書及び決定通知書等様式作成、配送業務

①様式の作成

国から示された書式等を参考にし、神戸市用の申出書類案、決定通知書・内訳書案、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）等を提示の上、甲と協議し各様式を決定すること。

②印刷、配送

支給対象世帯が決定した後は、上記①の様式に、必要に応じて、決定した支出金額（内訳含む）を印字・印刷のうえ、対象世帯の確定時期に合わせて、順次発送すること。配送計画については、初回をできる限り早期としながら、全体の発送完了までの期間を圧縮できるよう工夫した案を提示すること。

また、廃止世帯から本給付金の対象に該当する旨の申出を受けた場合には速やかに申出書等必要書類を発送すること。

また、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本市における生活保護の受給歴がなかった場合は、当該申出者に対して不支給決定通知書を発送すること。

なお、郵送代は甲が別途、負担するものとする。

宛先不明等で返戻されたものについては、進捗管理ツールに記録を残すとともに、甲へエスカレーションすること。

(10) 申出書等の受付・確認業務（オンライン申請を含む）

- ①対象世帯からの郵送物・オンラインでの提出物を受領し、開封する。
- ②開封した書類の記載内容の確認、必要添付書類の有無の確認、記載内容と添付書類の照合を行う。
- ③上記②実施時及び審査時に判明する不備（記入漏れ・添付書類漏れ等）について、下記（11）②に業務を引き継ぐ。
- ④内容に不備の無いことを確認もしくは不備解消完了した書類について、申出書類等の記入内容のデータ化業務を行う。
- ⑤処理完了後の申出書類及び添付書類一式をファイリング等のうえ、書庫にて保管を行う。
- ⑥繁忙期（令和8年夏頃）に、各区役所・支所にて申出書等の作成支援や受付を行う必要が生じた際には、必要な人員を確保して対応すること。なお、必要な人員は、各区役所及び支所11か所に1か月程度、時間は8:45から17:30まで各1名程度を想定している。対応が必要となる具体的な区役所・支所は決まり次第、甲より連絡する。また、この場合において、乙は、区役所・支所へ配置する乙のスタッフを統括し、当該業務の進行管理、品質管理及び乙内部における指揮命令を行う責任者（以下「現地統括責任者」という。）を必ず配置すること。なお、現地統括責任者は、本業務全体を統括する業務責任者とはこれを兼ねることはできないものとする。

(11) 問い合わせ対応業務

- ・対象世帯数等をもとに、回線数は一定数を確保し、乙が準備すること。また電話番号は決定次第速やかに甲に提示すること。
- ・受付時間外の入電や話し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。
- ・外国語対応（少なくとも、英語、中国語、韓国語、ベトナム語 4か国語以上）の問い合わせに対応できるよう対策を講じること。
- ・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。
- ・対象者からの問い合わせについては、（6）進捗管理ツールに反映すること。
- ・メール、FAX等、電話対応が困難な方の問い合わせ方法も確保すること。

①一般的な電話問い合わせ（一次コール）

- ・一次的な対応は国が設置する「相談センター（仮）」を案内すること。
- ・その他想定する主な問い合わせは、次のとおり。
申出書類記載方法、書類の（再）発行・送付、申請後の進捗、意見・苦情 等
- ・入電、応答、放棄等の件数、及び問い合わせ内容の傾向を日次で報告すること。

②個別電話問い合わせ（二次コール）

- ・上記①での対応が困難な複雑なケースについて、①からの連絡を受け、対応を行う。
- ・不備解消等に向け、対象者への電話連絡等による教示等を行う。

・個別算定にかかる問い合わせについて、甲と相談のうえ対応を行う。

(12) 追加給付等窓口支援業務

現金（窓口・現金書留）での給付を希望した対象者へ郵送する書面、また実施にあたり必要な資材の準備を行うこと。あわせて、対象者へは書面等で受取方法・日時等の案内をするとともに、必要な対応（窓口給付の場合は当該窓口への案内など）を行うこと。

(13) 申出書類等の保管準備業務

申出書類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貼付等を行うなど、甲乙で事前に協議・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こと。

※段ボールに格納する際は「クリアファイル」は1段ボールあたり 100 枚までとすること。

※コピーした書類など不要な書類を廃棄する場合には、事前に甲の確認を受けたのち、溶融処理など復元不可能な形で処理すること。

(14) 申出書類等検索ツール構築及び保守運営業務

上記（10）において保管する申出書類を迅速かつ簡易に検索できる環境を構築し、納品すること。申出書類等検索ツールは、進捗管理ツール内のデータを活用する形で構築すること。

(15) 運営日

・事務処理センター業務 月～金（祝日及び年末年始を除く） 8：45～17：30

・コールセンター業務 月～金（祝日及び年末年始を除く） 8：45～17：30

※事務処理センター業務に関しては、上記を基本に、業務の進捗状況や振込日等を考慮し、双方協議の上で柔軟に設定すること。

(16) その他

・乙は、業務の円滑な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、作業者の能力向上及び判断基準統一のため、事前に十分な研修を行うこと。

・業務スケジュール・FAQ・マニュアル等を作成し、甲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。内容については、対象世帯からの問い合わせや甲からの要請・確認事項等により随時更新を行い、作成後・更新後は発注者に遅滞なく報告し確認を受けること。

・市民と接する従事者は態度・言葉使い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心掛け、不快感を与えないように努めること。

・神戸市の品位を傷つける者や一般常識に欠けるなど市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

3 業務履行場所

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、神戸市内に乙の負担により用意するものとする。当該業務履行場所に甲の作業スペース等を設置すること。

申請受付・個別問い合わせ（二次コール）及び追加給付等窓口支援業務については、乙が確保した場所において実施すること。

甲が、神戸市役所が保有する執務スペースを確保した場合は、遅滞なく乙に報告し、その執務スペースを有効活用し、事務局インフラを整備・構築すること。なお、繁忙期（令和8年夏頃）には各区役所・支所への応援業務が発生する場合もある。必要人員等の詳細は、「2 業務内容（10）

⑥」を参照すること。

4 支払い条件

乙は、委託業務の完了前に、履行した業務に相当する業務委託料の 10 分の 9 を超えない範囲で甲へ部分払いを請求することができる。ただし、乙が部分払いを請求しようとするときは、あらかじめ当該請求にかかる履行済み委託業務の確認を甲に請求し、検査に合格しなければならない。

5 履行状況の確認の実施

乙は、甲に対し、業務の履行状況にかかる定期報告を月に 1 度行うこと。また、以下の報告書を提出し、業務の状況を随時報告すること。

- ・現在保護受給中世帯の追加給付にかかる進捗状況
- ・廃止世帯の追加給付にかかる進捗状況
- ・申出書類等の処理にかかる進捗状況
- ・コールセンターにおける対応実績

6 成果物

本業務の成果物として、乙は実施報告書を作成し、甲の検収を受けること。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は甲に申し出ること。

事後の確認や会計検査などに対応するためのデータを汎用的なデータ形式で納品すること。

7 検査

甲は、乙の業務に関する帳簿、書類、運用方法等について、甲が必要と認める場合に、臨時に検査を行うことができる。

8 再委託

本業務については、原則として再委託を認めないが、特定の業務についてのみ、やむを得ず再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、甲の承認を求めること。

また受託者は、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、その場合においても、再々委託は認めない。

9 情報の管理

甲から提供する資料等については、作業段階ごとに使用する情報を制限するなど、乙は情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。乙は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、甲の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、乙は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後も、また同様とする。

業務の遂行にあたっては、『神戸市情報セキュリティポリシー』および『情報セキュリティ遵守特記事項』を遵守すること。

※掲載URL

10 事故発生時の対応

本業務を遂行するに当たり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生したときは、責任をもって対処するとともに、遅滞なく甲へ報告すること。

11 著作権等

- ・納入成果物等の著作権、所有権及び使用許諾権等その他の権利（以下「著作権等」という。）については、甲と乙で共有するものとする。
- ・この納入成果物等のうち、乙又は第三者が著作権等を有する既存のアプリケーション等ソフトウェア及びその付属物（以下「アプリケーション等」という。）については、引き続き乙又は第三者に著作権等は帰属する。
- ・しかし、納入成果物等に、第三者が権利を有するアプリケーション等が含まれる場合は、当該アプリケーション等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約にかかる一切の手続は乙が行うこと。この場合、乙は、当該契約等の内容について事前に甲の承認を得ることとし、甲には既存著作物について許諾条件の範囲内で使用させるものとする。

12 参考資料

本業務を遂行するにあたり、厚生労働省のホームページ等の参考資料を適宜参照すること。

13 その他

- (1) 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、その都度甲乙協議して定めるものとする。
- (2) 乙は、本業務を円滑に遂行するため、業務責任者を指定し、甲に業務責任者通知書を提出すること。
- (3) 契約後速やかに担当課の担当者と契約履行について打ち合わせること。
- (4) 本契約は、本契約に係る神戸市の令和7年度補正予算成立を前提として行い、予算が成立しなかった場合は、無効とする。
- (5) なお、国の方針によって業務内容に変更が生じる可能性がある。その場合には契約締結後に甲乙双方で協議の上決定すること。

14 担当課

福祉局くらし支援課 078-322-6369