

基本仕様書

1 業務名

平成 25 年生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応支援業務

2 目的

平成 25 年生活扶助基準改定に関する最高裁判決に基づき追加支給を行うこととなった。

このため、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、便宜上の事務処理や返還等決定に伴う補正作業、コールセンター、窓口カウンター及び事務センター（以下「コールセンター等」という。）による、書類送付・申出受付・精査、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、「平成 25 年生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応支援業務」（以下「本業務」という。）を締結する。

3 契約期間及び履行場所

本業務全体の契約期間は、契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで。

なお、発注者が想定する主な業務は、以下のとおり。

- (1) 便宜上の事務処理や返還等決定に伴う補正作業等業務
- (2) コールセンター等の運營業務

本業務の各作業を行うために必要となる履行場所等については、別紙「平成 25 年生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応支援業務の業務内容」に基づき、発注者がこれを準備する。

また、発注者・受注者が協議した結果、受注者が広島市役所本庁舎内において協議、打ち合わせ等を行う必要がある場合は、発注者がこれを準備する。

4 業務内容

別紙「平成 25 年生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応支援業務の業務内容」のとおり。

5 遵守事項

- (1) 業務を履行するに当たり、関係法令を順守し、本契約における業務を誠実、適切に行うこと。
- (2) 受注者は、発注者の規模、業務の対象範囲及び作業期間等を考慮して、業務が適正かつ効率的に行える体制、要員確保等を行うものとする。
- (3) 受注者は、業務に従事する者（以下「従事者」という。）として、各業務の遂行に必要な知識及び技術を有し、かつ、本業務の趣旨及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を配置すること。
- (4) 業務量の増加等により、発注者から受注者に対し、従事者の増員等の体制変更の要望があった場合は、発注者と受注者で協議を行い、受注者は最大限対応すること。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。
- (5) 本契約における各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）を配置し、統括責任者、連絡体制、当初配置案等を記載した実施計画書を作成のうえ、契約締結後 10 日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。
- (6) 本契約における業務に関して、発注者との調整・協議等は、統括管理者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、

発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。

- (7) 業務履行のための作業場所（以下「作業場所」という。）について、統括管理者は、作業場所に立ち入る従事者等をチェックすること。発注者が必要と認めるときは、発注者は、受注者に対して、チェックした内容について報告を求めることができる。
- (8) 本業務の実施に当たり必要と思われる資料及びデータは、発注者が提供する。
 - ア 受注者は、発注者から提供された資料及びデータをこの契約に基づく業務を処理する目的のためだけに用いるものとし、発注者の許可なくして複写又は複製してはならない。また、作業場所等からの持ち出しを一切禁止する。
 - イ 受注者は、業務履行中に作成される中間生成物について、全て電子媒体（ハードディスク、USB メモリー等）に格納することとする。
 - ウ 受注者は、発注者から提供された資料及びデータ等について、利用時以外は施錠可能な部屋などに入れ、施錠したうえで保管し、統括管理者が管理すること。
 - エ 受注者は、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 受注者は業務終了後、本市から提供された全ての資料及びデータ（本市の許可を得て複写・複製したものも含む。）を本市に返却すること。また、受注者が用意した媒体等にデータを格納した場合、裁断による破棄、又はデータ復旧不能になる程度のデータ上書きによるデータ消去等を行うこと。
- (9) 申出書等の受付（確認書等に押印された受付日）から、審査が完了するまでの期間は、原則、30日以内とする。ただし、受付数によっては、発注者と受注者との協議により期間の延長を設定することも可能とする。
- (10) 発注者は、必要と認めるときは受注者に対して委託業務の処理状況に付き調査し、又は報告を求めることができる。
- (11) 契約の目的物に瑕疵があるときは、発注者は、受注者に対し、受注者の負担においてその瑕疵の補修を請求するものとする。
- (12) 受注者は、業務において事故が発生したときは、直ちに発注者に連絡し、事故復旧のための措置について発注者と協議するものとする。

6 個人情報の取扱い

契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、次の事項を遵守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受託者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受託者は、本市の情報の秘密保護に関する誓約書を本市に提出すること。
- (4) 受託者は、別記「個人情報取扱特記事項」の内容に従事者に周知徹底させなければならない。
- (5) 受託者は、本市の情報を保護管理するための責任者を置き、本市の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

7 必要な機器、使用材料及び環境整備等

別紙の業務履行に必要となる椅子、机、パーテーション、文房具等の事務用品、事務機器、データ入力作

業及びコールセンター業務で利用する端末、マウス等は、原則として、発注者にて準備する。

8 再委託

広島市委託契約約款に基づき、本業務の一部を再委託する場合には、発注者の承認を得ること。可能な範囲で、地元企業を相手方とするように努めること。

9 委託業務実施報告書の提出

受注者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、本市に提出すること。

10 業務終了後の処理

受注者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

- (1) 本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等（資料などの全部または複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに発注者に返還し、受注者の設備に格納されたデータ及びその他の資料等がある場合は、その全てを、受注者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を発注者へ提出し、承認を受けること。
- (2) 本契約を経由し、発注者・受注者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受注者間で別途協議の上、決定するものとする。

11 参考

(1) 前提条件

本業務委託の前提条件は以下のとおり。

ただし、次に示す支給対象世帯数等は、契約締結前の想定される案であり、今後、変動する可能性があるものとする。

支給対象世帯数（予定）	50,000 世帯
生活保護を現在も受給中の世帯	20,000 世帯
保護廃止世帯	30,000 世帯

(2) 業務スケジュール

ただし、次に示すスケジュールは、契約締結前の案であり、事業実施時点の状況により変動する可能性がある。

実施時期（予定）	内容（予定）
令和8年4月以降	・ 便宜上の事務処理や返還等決定に伴う補正作業等業務に係る業務等 ・ その他支給手順等に係る協議
令和8年6月	・ 事務センター（コールセンター）開設 ・ 申出書の受付、審査開始
令和8年6月以降	・ 印刷物（支給決定通知書、申出書等）の発送
令和8年7月以降	・ 申出対象者への順次支払予定（月1回を想定）
令和9年3月31日	・ 本業務全体の完了日

12 その他

- (1) 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・受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。

- (2) 本仕様書に定める事項について疑義を生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、発注者・受注者が協議の上、定めるものとする。
- (3) 発注者と受注者が協議した場合、受注者は遅滞なく協議録を作成し、発注者へ提出すること。