

**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**

広島市

## 目 次

第 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	· · · · 1
1 業務内容	
2 業務場所等	
第 2. コールセンター等の運営業務	· · · · 2
1 コールセンター及び窓口カウンターの運営	
2 事務センター運営	
3 申出書の発送、受付・支給可否審査等業務	

## 第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

### 1 業務内容

給付対象者への適正な給付額算定を目的とし、発注者が示す対象者について、便宜的に処理した生活保護費の給付決定や返還等の決定について、発注者がデータ修正を行えるよう書類データの収集等を行う。

### 2 業務場所等

#### (1) 期間（予定）

令和8年4月1日～令和9年3月31日

※ 詳細は契約締結後別途調整する。

#### (2) 作業時間

平日の8時30分～17時15分

#### (3) 履行場所

発注者が指定する場所。

※各福祉事務所を想定

#### (4) 要員要件

##### ア 要員体制

- (ア) 作業に当たっては、作業統括責任者、作業リーダー及び作業者等の必要な要員及び人員を確保すること。
- (イ) 受注者は、当月末日を含む5日前（土日祝日を含まない）までに、翌月の配置計画を立て、発注者の確認を得ること。
- (ウ) 作業量が想定以上に発生し、発注者が当該業務に支障が生じていると判断する場合は、原則7日前（土日祝日を含まない）までに発注者から受注者へ、作業者増員の要請を行う。受注者は、発注者から提示される現況等を整理し、発注者と協議の上、人員の確保に努めること。なお、緊急時の増員の配置計画は、前日までに提出すること。
- (エ) 作業量が想定を大きく下回ることより、発注者が人員の余剰を確認した場合は、発注者は受注者と協議の上、減員要請を行う。受注者は減員要請に基づき、配置計画を見直すなどの対応を行うこと。
- (オ) 作業における応対については、発注者において作業手順書を作成し、受注者に提供する。なお、当該事業推進の中で判明した問題点等については、入札後、発注者と受注者の協議の上、作業手順等に対応方法等を追記することがある。

（参考）発注者において契約締結前に想定している作業件数及び履行場所

履行場所名称	作業件数
広島市中福祉事務所	3,600
広島市東福祉事務所	1,400
広島市南福祉事務所	2,200
広島市西福祉事務所	3,000
広島市安佐南福祉事務所	1,700
広島市安佐北福祉事務所	1,200
広島市安芸福祉事務所	700
広島市佐伯福祉事務所	1,200
全体	15,000 件

※最初の1週間については、作業方法の把握を目的として、中福祉事務所等での作業を想定。

##### イ バックアップ体制

受注者は、作業のスケジュールに合わせ、十分な要員及び人員を確保し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

## (5) 職務要件及び必要とする能力

### ア 作業統括責任者（「第2. コールセンター等の運営」に示す「コール等統括責任者」及び「事務統括責任者」との兼務も可とする。）

- (ア) 作業統括責任者は、「便宜上の事務処理や返還等決定に伴う補正作業等業務」に従事する各要員の業務内容及び役割を適切に定めて作業の品質確保に向けた必要な措置を講じる。
- (イ) 作業について、各要員から疑義等が発生した場合は、作業統括責任者がとりまとめ発注者に確認する。
- (ウ) 作業状況等についての発注者から質問等があった場合、適切に対応する。

### イ 作業リーダー（「第2. コールセンター等の運営」に示す「コール等リーダー」及び「事務リーダー」との兼務も可とする。）

- (ア) 作業リーダーは、業務に従事するにあたり、発注者が作成した作業手順書等への理解を含め、「ウ 作業者」が的確に業務を行えるように指示等を行う。
- (イ) 作業リーダーが対応できない案件について適切に「ア 作業統括責任者」に引き継ぐこと。
- (ウ) 前項「ア 作業統括責任者」が不在の際には、その代理で役割等を担えること。

### ウ 作業者

- (ア) 作業者は発注者が作成した作業手順書等に従い、指定する履行場所において作業を行う。
- (イ) 業務において、対応できない案件が発生した場合には、適切に前項「イ 作業リーダー」に引き継ぎを行う。

## (6) 応対知識の事前習得

作業リーダー及び作業者（以下「作業者等」という。）には、業務を開始する前に、次に示す業務知識を習得するために必要な研修等を実施すること。

### ア 業務知識の習得

作業を円滑に実施するため作業者等は、実際の業務に携わる前に、事業概要及び作業手順等の基本的な知識を十分習得しておくこと。

### イ 業務技能の習得

迅速に作業が行えるよう、作業者等は、実際の業務に携わる前に、利用する機器の操作方法等の技能を十分に習得しておくこと。

## 第2. コールセンター等の運営業務

### 1 コールセンター及び窓口カウンターの運営

#### (1) 業務内容

コールセンター及び窓口カウンターにおいて、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に係る追加給付金（以下「追加給付金」という。）に関する市民による問合せを受け付け、回答を行う業務である。

回答に当たっては、契約締結後に発注者が提供する「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FAQ（仮称）」及び国や本市が発出した資料等（以下「FAQ等」という。）に基づいて行い、これら情報により解決できない時は、適時、発注者の担当部署へ引き継ぎを行う。なお、基本的な対応内容としては、次のとおりとする。

- ① 追加給付金の制度に関する案内
- ② 追加給付金の申出書記載方法等の案内、助言
- ③ 追加給付金の本人手続状況の案内
- ④ その他、追加給付金の意見、要望、苦情、送付先変更等の受付及び確認
- ⑤ 申出書類などの書類不備対応に関する受付及び確認
- ⑥ 以上に付随する事務で発生する事務作業等

## (2) 期間（予定）及び開設時間

### ア 期間（予定）

#### ① 実施期間

令和8年6月中できるだけ早い段階～令和9年3月31日

※ 詳細は契約締結後別途調整する。

#### ② 準備期間

実施開始までに2週間程度の準備期間を設け、研修等の本業務の履行にあたり必要となる準備を完了すること。

※ 詳細は契約締結後別途調整する。

### イ 開設時間

平日の8時30分～17時15分（電話受付時間）

## (3) 履行場所

発注者が指定する場所。

※中区大手町平和ビル内を想定

## (4) 要員要件

### ア 要員体制

(ア) コールセンター及び窓口カウンターの運営に当たっては、コール等統括責任者、コール等リーダー及びコール等オペレーター等の必要な要員及び人員を確保すること。

(イ) 受注者は、当月末日を含む5日前（土日祝日を含まない）までに、翌月の配置計画を立て、発注者の確認を得ること。

(ウ) コールセンター及び窓口カウンターにおいて想定以上の相談等が発生するなど、業務量が想定を大きく上回るなどにより、市民へのサービスが低下していると発注者が判断する場合は、原則7日前（土日祝日及び8月6日を含まない）までに発注者から受注者へ、増員等の対応を求める要請を行う。受注者は、発注者から提示される現況等を整理し、発注者と協議の上、人員の確保等に努めること。なお、緊急時の増員の配置計画は、前日までに提出すること。

(エ) 業務量が想定を大きく下回るなどにより、発注者が人員の余剰を確認した時は、発注者は受注者と協議の上、減員要請を行う。受注者は減員要請に基づき、配置計画を見直すなどの対応を行うこと。

(オ) 問合せへの応対については、「FAQ等」を参考にすること。なお、当該事業推進の中で判明した問題点等については、入札後、発注者と受注者の協議の上、「FAQ等」に対応方法等を追記することがある。

（参考）発注者において契約締結前に想定している作業件数及び履行場所

履行場所	作業量	
コールセンター (中区大手町平和ビル内)	電話問合せ件数	21,000件(繁忙期6,000件/月)
窓口カウンター (中区大手町平和ビル内)	相談件数※1 申出件数※2	2,100件(繁忙期600件/月) 1,200件

※1 電話問合せの10%程度を想定

※2 郵送での申出を推進することから想定申出件数全体（12,000件）の10%程度を想定

### イ バックアップ体制

受注者は、作業のスケジュールに合わせ、十分な要員及び人員を確保し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

## (5) 職務要件及び必要とする能力

### ア コール等統括責任者（「第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」に示す「作業統括責任者」及び2に示す「事務統括責任者」との兼務も可とする。）

- (ア) コール等統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定めてコールセンター及び窓口カウンターの品質確保に向けた必要な措置を講じること。
- (イ) 業務について、各要員から疑義等が発生した場合は、コール等統括責任者がとりまとめ発注者に確認する。
- (ウ) 業務状況等についての発注者から質問等があった場合、適切に対応する。

### イ コール等リーダー（「第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」に示す「作業リーダー」及び2に示す「事務リーダー」との兼務も可とする。）

- (ア) コール等リーダーは、「FAQ等」を主とした応対情報源について理解を深め、次項「ウ コール等オペレーター」が的確に対応できるように指示等を行う。
- (イ) 次項「ウ コール等オペレーター」で応対できない案件について応対する等、的確に対応を行う。
- (ウ) 次項「ウ コール等オペレーター」と同様の知識及び技能に加え、コール等オペレーターへの指示、コールセンター及び窓口カウンターの管理等を行うこと。
- (エ) コール等リーダーが対応できない案件について適切に「ア コール等統括責任者」に引き継ぐこと。
- (オ) 前項「ア コール等統括責任者」が不在の際には、その代理で役割等を担えること。

### ウ コール等オペレーター（※2に示す「事務オペレーター」との兼務も可とする。）

- (ア) コール等オペレーターは、問合せ等を受け付けて、「FAQ等」を主とした応対情報源を基に迅速かつ的確に対応を行う。
- (イ) コール等オペレーター業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能、基本的な電話応対スキル、応対フローの理解等）を有すること。
- (ウ) 業務において、対応できない案件が発生した場合には、適切に前項「イ コール等リーダー」に引き継ぎを行う。

## (6) 応対知識の事前習得

コール等リーダー及びコール等オペレーター（以下「オペレーター等」という。）には、応対業務を開始する前に、次に示す業務知識を習得するために必要な研修等を実施すること。

### ア 業務知識の習得

コールセンター及び窓口カウンターを円滑に運用するためオペレーター等は、実際の対応業務に携わる前に、事業概要及び主な窓口カウンターでの応対内容等の基本的な知識を十分習得しておくこと。

### イ 業務技能の習得

コールセンター及び窓口カウンターでの迅速な受付及び回答が行えるよう、オペレーター等は、実際の応対業務に携わる前に、利用する機器の操作方法及び適切な対応方法等の技能を十分に習得しておくこと。

## (7) 業務要件

### ア 問合せ対応業務

- (ア) コールセンターへの電話及び窓口カウンターによる問合せを受け付けし、「FAQ等」及び国や本市が発出した資料等を用いて対応を行うこと。
- (イ) 電話での応答の際は、「追加給付金事務センター(仮称)」であることを告げること。
- (ウ) 対応した内容について、記録表（別に発注者が準備する「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データベースシステム」の該当する項目）へ入力すること。

(エ) コール等統括責任者による対応を行っても対応困難な案件については、コール等統括責任者の判断により、対象者へ広島市の担当者から折り返し電話することを告げて、連絡先等を聞き取り、発注者へ引き継ぐなど、適切な対応を行うこと。なお、引き継ぐ案件の基準については、添付の「FAQ等」を参考とするが、詳細は契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定するものとする。

#### **イ 申出書類等発送業務**

申出者からの送付依頼があった場合は、発注者が作成したデータを基に、個別に申出書類等を印刷及び封入封かんし、発送を行う。

なお、送付依頼が一時的に集中するなど、業務量が想定を大きく上回る場合には、適宜、発注者と受注者で協議し、対応を決定する。

#### **ウ 対応件数等報告業務**

##### **(7) 日次報告**

受注者は前日の応答件数を、原則、翌日午前中には発注者へ報告することができるよう集計等を行うこと。ただし、翌日が広島市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。

##### **(8) 月次報告**

毎月 10 日までに、前月の応答件数を報告すること。ただし、10 日が広島市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。

##### **(8) その他**

コールセンター及び窓口カウンターの引継を行う場合があるため、受注者は、交替前後の業者等に対し、当該業務の引継ぎを行うものとする。

## **2 事務センター運営**

### **(1) 概要**

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が、現在、保護を受給中以外の世帯（以下「廃止世帯」という。）については、申出書及び添付書類の確認等を行い、審査・支給の可否決定を行う形で支給事務を行うこととなった。

これらの支給事務は、窓口カウンター及び郵送による受領での対応となるため、申出書、制度案内チラシ、返信用封筒及びその他必要書類については、個別に印刷の上、窓口カウンターでの交付及び送信用封筒への封入封かん及び郵便発送を行うことを要する。

また、申出者から提出された申出書等の受付・支給可否審査を行い、申出関係書類に記載された内容及び進行状況等について、別に発注者が準備する「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データベースシステム」の該当する項目への入力を行い、データベースによる進行管理等の事務を行う。

さらに、支給事務遂行上で判明した不備等についての通知・対応から、個別に支給決定通知書及び不支給決定通知書等を封入封かんし発送するなど、申出に関する一連の事務処理を行うもの。

### **(2) 期間（予定）及び開設時間**

#### **ア 期間（予定）**

##### **① 実施期間**

令和 8 年 6 月中できるだけ早い段階～令和 9 年 3 月 31 日

※ 詳細は契約締結後別途調整する。

##### **② 準備期間**

実施開始までに 2 週間程度の準備期間を設け、研修等の本業務の履行にあたり必要となる準備を完了すること。

※ 詳細は契約締結後別途調整する。

## イ 開設時間

平日 8時30分～17時15分

## (3) 履行場所

発注者が指定する場所。

※中区大手町平和ビル内を想定

## (4) 要員要件

### ア 要員体制

- (ア) 事務センターの運営に当たっては、事務統括責任者、事務リーダー及び事務オペレーター等の必要な要員及び人員を確保すること。
- (イ) 申出関係書類等又は不備通知等を封入封かんし発送する業務、又は申出関係書類等の受付業務等を行うに当たっては、必要な要員及び人員を確保し、これらを事務リーダーにより統括すること。

(参考) 発注者において契約締結前に想定している作業件数及び履行場所

履行場所	作業量
事務センター (中区大手町平和ビル内)	全体 (うち 窓口カウンター申出分※) 12,000 件 1,200 件

※ 郵送での申出を推進することから 全体の10%程度を想定

## イ バックアップ体制

受注者は、作業のスケジュールに合わせ、十分な要員及び人員を確保し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

## (5) 業務要件及び必要とする能力

### ア 事務統括責任者（「第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」に示す「作業統括責任者」及び1に示す「コール等統括責任者」との兼務も可とする。）

- (ア) 事務統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定めて事務センターの品質確保に向けた必要な措置を講じること。
- (イ) 業務について、各要員から疑義等が発生した場合は、事務統括責任者がとりまとめ発注者に確認する。
- (ウ) 業務状況等についての発注者から質問等があった場合、適切に対応する。

### イ 事務リーダー（※「第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」に示す「作業リーダー」及び1に示す「コール等リーダー」との兼務も可とする。）

- (ア) 事務リーダーは、「FAQ等」「業務手順書（下記、<3 申出書の発送、受付・支給可否審査等業務 - (4) 業務手順書の作成>のとおり。）」を主とした要件情報源について理解を深め、次項「ウ 事務オペレーター」が的確に事務作業できるように指示等を行う。
- (イ) 次項「ウ 事務オペレーター」で事務作業できない案件等について事務処理する等、的確に対応を行う。
- (ウ) 次項「ウ 事務オペレーター」と同様の知識及び技能に加え、事務オペレーターへの指示、成果物作成に向けた進捗管理等を行うこと。
- (エ) 作成した成果物等について、書類不備やエラー等がないかのチェックを含め、品質管理等を行えること。

### ウ 事務オペレーター（※1に示す「コール等オペレーター」との兼務も可とする。）

- (ア) 事務オペレーターは、「FAQ等」、「業務手順書」を主とした要件情報源及び事務リーダーの指示により迅速かつ的確に事務処理を行う。
- (イ) 成果物作成に係る事務処理業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能、基本的な電話応対スキル、応対フローの理解等）を有すること。

### 3 申出書の発送、受付・支給可否審査等業務

#### (1) 申出書の発送

追加給付金について、コールセンター及び窓口等において、申出書類の発送依頼があった場合は、個別に印刷、封入封かん及び発送を行う。なお、印刷する申出書等のデータについては発注者が用意する。また、送付依頼が一時的に集中するなど、業務量が想定を大きく上回る場合には、適宜、発注者と受注者で協議し、対応を決定する。

#### (2) 申出書の受付

- ア 申出者から送付された申出書を受け取り、開封する。
- イ 申出書を受領した際は、収受記録を作成し、進捗管理を実施すること。
- ウ 宛先不明等の理由で返戻された書類については、管理簿を作成し、問合せに対応できるようにしておくこと。
- エ 当該業務について、事務統括責任者は市と容易に連絡調整を図ができるようにすること。
- オ 市やコールセンター及び窓口からの受付に関する問合せに対応できるようにすること。

#### (3) 申出書の精査

- ア 申出書及び添付書類の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けする。
- イ 不備については、申出者に電話確認を行う。
- ウ 電話不通又は不備解消のため必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び申出書類一式、返信用封筒を同封し返送する。なお、書類不備は申出件数の約1.5%を想定している。
- エ 申出の記載内容が整ったものについては、市の職員が、支給決定の判断を速やかに行えるよう準備すること。
- オ 二重支払を防止する策を講じること。
- カ 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、申出書はすぐに取り出せるようにすること。
- キ 業務手順書に従い、精査の時点で審査が終了するものについては、審査終了分としてファイリングを行い、データベースに審査終了ステータスの入力を行う。
- ク その他、手順の詳細については、業務手順書に従うこととする。

#### (4) 業務手順書の作成

- ① 受託者は市と協議等を行い、業務手順書を作成し、双方で共有すること。
- ② 業務手順書により難い事例が発生した場合は市に相談し、指示を仰ぐこと。

#### (5) 申出書の不備対応等

##### ア 不備確認及び不備通知発送業務

申出書類等に不備が発見されたもの、口座振込不能となったもの等については、対象者から確認した情報（住所、電話番号、メールアドレスなど）を基に、コールセンター等を通じるなどして対象者へ電話、メール及び手紙などの方法により内容確認及び必要書類の随時提出を求めるとともに、状況に応じて、書類不備の通知を印刷の上、封筒に封入封かんし、これを郵送することで対象者へ通知し、データベースに不備連絡中ステータスの入力を行う。

##### イ 再発行となる申出関係書類等の発送業務

申出者等からのコールセンター等への問合せにより、申出関係書類等の発行依頼があり、発行が適切と認められる場合は、該当書類等について随時発送するなど対応行うこと。

##### ウ 返戻分の整理業務

宛先不明で返戻された申出関係書類等については、データベースに返戻ステータスの入力を行い、リスト等を作成すること。また、作成したリスト等と返戻された申出関係書類等を併せ、発注者へ返納すること。

## (6) 現金払い対象者の特定

現金払い対象者は原則現金書留による対応を想定しているが、やむを得ず窓口現金払となる場合についての対応は、別途指示によるものとする。

## (7) 進捗管理

ア 業務の進捗状況が分かるよう管理を行うこと。また、市からの業務状況の確認（申出書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の申出書等の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。

イ 国説明資料等で示された国統計への対応を可能とすること。

## (8) 申出実績等報告業務

### ア 月次報告

毎月10日までに、前月の申出実績等を報告すること。ただし、10日が広島市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。

### イ その他

受注者は、発注者の依頼があった場合、指定された期間の申出実績等を報告すること。

## (9) 申出書等書類の市への引継ぎ

処理済の申出書等は、市が指定する日時及び場所において市に引き継ぐこと。

## (10) その他

### ア 当該事業遂行のために使用する様式等

契約締結後、発注者が提供するデータ（word、excel、powerpoint、pdfなどの汎用形式）を使用すること。

### イ 申出関係書類等の引き抜き作業

発注者の依頼又はコールセンターでの対応等において、対象とならないことが判明した者（申出を阻害するものではない点に注意）について、発送を停止する書類がある場合、受注者は、データベース上のサインを付設しているデータ等の引抜作業を行い、引き抜いたものを、発注者へ提出すること。

本作業で取り扱うデータは、重要性の高いものが多いことから、確実に作業を行うこと。契約締結後、発注者と受注者の事務作業では、データの收受又は事務の連携等について、確認できるような調書を作成するなど、発注者と受注者で検討し、決定すること。