

最高裁判決を踏まえた保護費の追加給付業務仕様書（案）

第1 はじめに

I 仕様書の目的

この仕様書は、浜松市（以下「委託者」という。）が実施する最高裁判決を踏まえた保護費の追加給付業務を委託するにあたり、業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

II 業務委託の概要

1 用語の定義

各業務の用語の定義については、次のとおりとする。

- (1) コールセンター業務
下記「第3-I」に規定している業務
- (2) 申出書受付業務
下記「第3-II」に規定している業務
- (3) 追加給付金計算業務
下記「第3-III」に規定している業務
- (4) 追加給付決定通知書作成・発送業務
下記「第3-IV」に規定している業務
- (5) システム提供・運用業務
下記「第3-V」に規定している業務

2 委託範囲

本業務の範囲は、追加給付金の支給に関わる給付額の計算、支給に関する問い合わせへの対応、申出書の交付、審査、支給業務全般及びその他付随する作業とする。

- (1) 現在保護受給中の世帯
 - ・問い合わせに対応するコールセンターの運用
- (2) 保護廃止の世帯
 - ・問い合わせに対応するコールセンターの運用
 - ・委託者が選定した対象者からの申し出内容の確認、審査
 - ・申出者のデータの追加給付額の計算
 - ・計算結果の出力
 - ・追加給付データ作成を行う事務処理センターの運用
 - ・コールセンター及び事務処理センターで使用する管理システムの提供及び運用
 - ・決定通知書等の印刷、封入封緘、発送

3 委託期間

本業務の委託期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。なお、下記に記載の期間・期日については、契約締結時における目安であり、委託者及び受託者協議の上、変更を可能とする。

(1) コールセンター業務

契約締結後、準備が整った日から令和9年3月31日までとする（土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）。

(2) 申出書受付業務

令和8年8月1日から令和9年3月31日までとする（土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）。

(3) 追加給付金計算業務

令和8年8月1日から令和9年3月31日までとする（土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）。

(4) 追加給付決定通知書作成・発送業務

令和8年8月1日から令和9年3月31日までとする（土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）。

4 履行場所

業務ごとに次の場所において履行すること。

(1) コールセンター業務

受託者が設置するコールセンター内

(2) 申出書受付業務

受託者が設置する事務処理センター内（浜松市役所本庁舎から半径2km圏内）

(3) 追加給付金計算業務

受託者が設置する事務処理センター内（浜松市役所本庁舎から半径2km圏内）

(4) 追加給付決定通知書作成・発送業務

受託者が設置する事務処理センター内（浜松市役所本庁舎から半径2km圏内）

III 前提事項

本委託業務の前提条件となる支給対象世帯は、次のとおり。なお、外国人対応を踏まえた上で業務を行うこと。

1 支給対象世帯数（令和8年1月31日現在）

保護廃止世帯のうち、平成25年8月から平成30年9月まで浜松市で保護受給していた世帯及び平成30年10月以降にデフレ調整の適用があり、改定が行われていない加算等を受けていた世帯のうち、申し出のあった世帯：概ね6,500世帯

なお、単身世帯のうち、死亡による廃止世帯は除く。

第2 業務委託の概要

I コールセンター業務

追加給付金の支給手続き、申出書の送付方法等、電話による問い合わせ全般の窓口としてコールセンターを設置し、運用する。

II 申出書受付業務

保護廃止世帯のうち、平成25年8月から平成30年9月まで浜松市で保護受給していた世帯及び平成30年10月以降にデフレ調整の適用があり、改定が行われていない加算等を受けていた世帯から提出された申出書及び添付資料を受領し、内容確認を行う。

III 追加給付金計算業務

「保護廃止世帯のうち、平成25年8月から平成30年9月まで浜松市で保護受給していた世帯及び平成30年10月以降にデフレ調整の適用があり、改定が行われていない加算等を受けていた世帯で、申し出のあった世帯」のデータを元に、計算ツールにより新たな基準額に基づく最低生活費の額を計算し、計算結果の出力を行う。

IV 追加給付決定通知書作成・発送業務

申出のあった世帯のうち、福祉事業所において追加給付を決定した世帯に対し、追加給付決定通知書等の作成、印刷、封入封緘及び発送を行う。

V システム提供・運用業務

委託者及び事務処理センターの事務処理を迅速かつ効率よく実施するため、追加給付データの作成、申出書の作成、審査、支給、支給完了までの進捗管理を行う追加給付金支給管理システムを作成し、運用する。

第3 業務委託の仕様

最高裁判決を踏まえた追加給付業務に関する各業務の仕様及び共通事項を、次ページ以降に定める。

I コールセンター業務

II 申出書受付業務

III 追加給付金計算業務

IV 追加給付決定通知書作成・発送業務

V システム提供・運用業務

VI 各業務の共通事項

I コールセンター業務

1 業務の概要

追加給付金の支給手続き、申出書の送付方法等、電話による問い合わせ全般の窓口としてコールセンターを設置し、運用する。

2 コールセンターの設置、運用期間

契約締結後、準備が整った日から令和9年3月31日まで（土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）。ただし、遅くとも令和8年7月13日（月）までに開設できるよう速やかに対応すること。

3 コールセンター履行場所

履行に必要な場所は、受託者の負担で用意すること。また、支給の進捗状況等については委託者と受託者の両方で、情報共有を可能とするパソコン端末等を用意して、業務の運用管理が円滑に行えるようにすること。

4 コールセンター業務の内容

(1) 基本事項

履行時間 午前8時30分から午後5時15分まで

配置席数 期間内オペレーター数は、設置期間内において支給対象世帯数に対応できる十分な回線数を用意すること。

件数・時間 対象世帯数（約6,500世帯）の30%程度（約2,000件）とそれ以外からの問い合わせにも対応できるよう、総数最大で3,000件程度の受電数があるものと想定すること。なお、1件あたりの応答時間は20分程度かかるものとし、必要な回線数を用意すること。

※ 日本語以外に、英語、ポルトガル語、タガログ語による対応ができる体制を構築すること。

※ 問い合わせが多くなると想定される令和8年8月～12月の期間は、少なくとも3席以上を配置できる体制を構築することとし、それ以外の期間の席数については調整の上、決定すること。

※ 受託者において、問合せ対応に要するQ&Aを作成し、随時内容の更新を行うこと。

※ 受付時間外の入電や話し中の場合などは自動音声による分かりやすい案内を行うこと。

※ 業務の公正かつ適正な執行を確保するため、通話録音を行い、少なくとも30日以上は保存すること。

(2) 問い合わせ対応

ア 最高裁判決を踏まえた追加給付に係る事項についての対応

- イ 最高裁判決を踏まえた追加給付の申出書の受付・支給状況等の対応
なお、問い合わせに当たっては、申出書等受付・支給状況等が迅速に確認できるパソコン端末等をコールセンターの席数に応じて配置すること。
- ウ 最高裁判決を踏まえた追加給付に関連して発する通知に伴う対応
- (3) 最高裁判決を踏まえた追加給付金の申出書の送付依頼の受付についての対応
 - ア 申出書の送付等の依頼があった場合の送付等
 - イ 申出書の送付依頼に関わる対応等の報告
- (4) 問い合わせ対応の記録と報告
 - ア 問い合わせ1件ごとに、問い合わせ者氏名、問い合わせ内容、対応等の記録
 - ※ 制度についてなど、簡単な問い合わせのみの場合は、報告書の作成に必要な事項のみの記録とすることができる。
 - イ 日ごとの対応件数（問い合わせ内容の分類等）を集計し、翌営業日の午前中までに委託者へ報告
 - ウ クレームがあった場合、日次報告書を翌営業日の午前中までに委託者へ報告
 - ※ 但し、委託者による緊急対応が必要となるものについては、受託者は電話にて速やかに委託者に報告を行う。
 - エ 統計資料の作成にあたっては、精度の確保に努めなければならない。
 - オ 対象世帯から提出された書類の内容等について不備があり不備通知書等による是正が困難である場合、事務センターと連携し対象世帯への架電等により不備の是正を行う。

Ⅱ 申出書受付業務

1 業務の概要

保護廃止世帯のうち、平成25年8月から平成30年9月まで浜松市で保護受給していた世帯及び平成30年10月以降にデフレ調整の適用があり、改定が行われていない加算等を受けていた世帯から提出された申出書及び添付資料を受領し、内容確認を行う。

2 運用期間・履行場所等

(1) 運用期間

令和8年8月1日から令和9年3月31日までとする（土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）。

(2) 履行場所

履行に必要な場所は、浜松市役所本庁舎から半径2km圏内のところに受託者の負担で用意すること。

委託者と受託者の間で、業務の進行管理・審査内容の調整が容易に行える通信手段等を用意すること。なお、委託者が検査を行う場所の確保等、詳細については調整の上、決定する。

(3) 申出件数

申出件数は、最大で対象数と同等の6,500件程度あるものと想定し、それに対応できる体制を構築すること。

(4) 処理時間

1件あたりの処理時間は、下記「3 業務内容」に示す内容を考慮し、概ね、1件あたり30分程度かかるものと想定し、それに対応できる体制を構築すること。

3 業務内容

(1) 申出書及び添付資料の受付・審査処理

申出書及び添付資料の受付・審査については、申出書及び添付資料の提出状況を踏まえ、適宜処理件数を調整して受付から3営業日以内に審査が完了するよう対応する。

なお、不備の是正が必要となる場合は、この限りではない。

ア 提出書類確認

保護廃止後の世帯のうち対象世帯から提出された申出書及び添付資料を受領し、数量を確認するとともに、申出書等を開封し、その中に封入されている、①申出書、②申出内容を確認する書類等の写し等、③振込先金融機関口座確認書類の写し等が、全て存在していることを確認する。

イ 受付登録処理

(ア) 申出書及び添付資料は管理システムに申出書受付登録を行う。また、画像データ化のうえ、管理システムに登録し、検索・閲覧を可能にする。

(イ) 管理システムに登録がない申出書及び添付資料については、委託者に提出すること。

ウ 申出書及び添付資料の内容確認

①申出書、②申出内容を確認する書類等の写し（当時保護を受給していた世帯主及び全世帯員の戸籍謄本（全部事項証明書）、関係機関等に調査を行うことについての同意書、その他本人確認に必要な書類（マイナンバーカード、運転免許証）、本人名義の預貯金通帳の写し）等、③振込先金融機関口座確認書類の写し等の記載事項の確認により、本人確認、口座確認等を行う。

エ 審査業務

受付登録処理後、給付決定に必要な各審査項目について、管理システムデータベース（以下、「DB」という）、別に委託者が示す審査基準と突合・確認し、申請対象者の審査を行う。その他、不明な場合は速やかに委託者に報告・確認すること。

オ 不備通知書作成処理

申出内容に不備が認められた場合は、不備内容を印字して、返信用封筒と一緒に送付用封筒に入れ、封入・封緘し、委託者の指定する郵便局から発送する。

カ 申出書及び添付資料の保管、返納

申出書及び添付資料の原本については、ファイリング等により容易に保管場所が特定できる状態にした上で、事務処理センター運用期限まで厳重に保管すること。

なお、運用期限満了後には速やかに原本を委託者の指定の場所へ返納すること。

(2) 申出データの提出

受託者は、日ごとの管理システムDBを翌営業日の午前中までに委託者へ提出する。

(3) その他

受託者は、委託者が追加給付の可否の判断、給付額の決定、決定通知書の決裁が円滑に行えるよう、適宜情報の伝達・連絡に努めること。また、申出書に現金支給を希望する要望などが記入されていた場合、速やかに委託者に報告すること。

Ⅲ 追加給付金計算業務

1 業務の概要

「保護廃止世帯のうち、平成25年8月から平成30年9月まで浜松市で保護受給していた世帯及び平成30年10月以降にデフレ調整の適用があり、改定が行われていない加算等を受けていた世帯で、申し出のあった世帯」のデータを元に、計算ツールにより新たな基準額に基づく最低生活費の額を計算し、計算結果の出力を行う。

2 運用期間・履行場所

(1) 運用期間

令和8年8月1日から令和9年3月31日までとする（土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）。

(2) 履行場所

履行に必要な場所は、浜松市役所本庁舎から半径2km圏内のところに受託者の負担で用意すること。

委託者と受託者の間で、業務の進行管理・審査内容の調整が容易に行える通信手段等を用意すること。なお、委託者が検査を行う場所の確保等、詳細については調整の上、決定する。

3 業務内容

(1) 追加給付額の計算

委託者が生活保護システムから出力した基準額算定に必要な当時の最低生活費の額を計算ツールに取込み、新たな基準額を計算ツールにより自動計算する。

(2) データ作成

対象世帯主名、追加給付金額及び口座情報等、追加給付金支給に必要な情報や事前の通知書等送付に必要な情報等を管理システムに取り込み、DBを作成する。

(3) 追加給付決定通知書等（案）の作成

追加給付決定通知書等（案）の作成を行い、印刷した上で、計算ツールデータファイルと共に委託者へ提出する。

ア 仕様

- ・ A4サイズ
- ・ 1色 片面印刷

イ 対象

申出のあった世帯のうち、追加給付額を算出した世帯

(4) 作業記録と報告

ア 自動計算後、計算結果を含めたDBを委託者へ提出する。

イ 日ごとの対応件数及び進捗状況の記録を集計し、翌営業日の午前中までに委託者へ報

告する。

ウ 統計資料の作成にあたっては、精度の確保に努めなければならない。

IV 追加給付決定通知書作成・発送業務

1 業務の概要

申出のあった世帯のうち、福祉事務所において追加給付を決定した世帯に対し、追加給付決定通知書等の作成、印刷、封入封緘及び発送を行う。

2 運用期間・履行場所

(1) 運用期間

令和8年8月1日から令和9年3月31日までとする（土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）。

(2) 履行場所

履行に必要な場所は、浜松市役所本庁舎から半径2km圏内のところに受託者の負担で用意すること。

委託者と受託者の間で、業務の進行管理・審査内容の調整が容易に行える通信手段等を用意すること。なお、委託者が検査を行う場所の確保等、詳細については調整の上、決定する。

3 業務内容

追加給付決定通知書等の印刷内容及び発送業務については、複数人でチェックするなど体制を整備し、業務を適正に実施すること。

なお、以下に示す数量や仕様等については、契約締結時に想定される目安とし、内容や対象者数の精査などにより変更可能とする。

(1) 追加給付決定通知書等（送付用）の作成、印刷

追加給付決定通知書等（送付用）の作成及び印刷を行う。なお印刷は、委託者から追加給付決定の報告を受けてから行う。

ア 数量

6,500枚（表面に決定通知書、裏面に内訳書）

※申し出件数により数量の増減有。

イ 仕様

・A4サイズ

・1色 両面印刷

(2) 送付用封筒の作成、印刷

追加給付決定通知書等発送用封筒の作成及び印刷を行う。

ア 数量

6,500枚

※申し出件数により数量の増減有。

イ 仕様

長形3号を基本とし、定型郵便物の長さ及び幅を満たすものとする。

封筒に窓あき部分を1か所設け、決定通知書等に印字する宛先情報（郵便番号、送付先住所、宛名、整理番号、バーコード等）が、窓から確認できること。

封入物が透けて見えないような印刷とすること。なお、印刷内容（料金後納郵便、重要、転送不要等）については、契約決定後に別途協議とする。

(3) 追加給付決定通知書等の封入封緘、発送

送付用封筒に、追加給付決定通知書等を封入・封緘し、委託者の指定する郵便局から発送する。

ア 数量

6, 500枚

※申し出件数により数量の増減有。

イ 封入作業

送付用封筒に、追加給付決定通知書等を封入する。

作業の詳細については契約後に調整する。

(4) 作業記録と報告

ア 日ごとの対応件数及び進捗状況の記録を集計し、翌営業日の午前中までに委託者へ報告する。

イ 統計資料の作成にあたっては、精度の確保に努めなければならない。

V システム提供・運用業務

〈システム機能要件〉

1 管理システムの提供

受託者は、追加給付金の審査、支給の一連の業務処理を行うことができるシステムを提供する。また、各業務処理を実施するため、生活保護システム等から出力されたデータを取り込みDB化する処理を行う。

(1) 給付額の計算

生活保護システムから出力した基準額算定に必要な当時の最低生活費の額を計算ツールに取り込み、新たな基準額を計算ツールにより自動計算する。

(2) 追加給付金DBの作成

生活保護システムから出力した対象世帯主名、世帯員氏名等、追加給付金支給に必要な情報等を管理システムに取り込み、DBを作成する。

(3) 異動情報の取込み

追加給付金支給に必要な情報を管理している生活保護システムから出力されたデータを読み込んで、異動情報を反映させたDBを作成する。

(4) 審査処理

対象者から提出された申出書及び添付書類の内容を入力して、DBの内容と照合を行い、申出者世帯の審査を行う。

(5) 追加給付決定通知書等（案）の作成処理

審査後、申出世帯の追加給付決定通知書等（案）を作成し、印刷した上で、計算ツールデータファイルと共に委託者へ提出する。

(6) 追加決定通知書等（送付用）の作成処理

福祉事業所における追加給付決定後、対象世帯の追加給付決定通知書等（送付用）を作成し、印刷した上で、計算ツールデータファイルと共に委託者へ提出する。

(7) 納品

ア 受託者は、日ごとの管理システムDB（計算ツールデータファイルを含む）を翌営業日の午前中までに委託者へ納品する。

イ 受託者は、最終版の計算ツールデータファイルを委託者に納品する。

(8) 問い合わせ等対応

問い合わせ等を記録するためのフォーマットの作成、データ検索処理、申出書、添付書類、決定給付額等の出力処理を行う。

2 データ取込機能

(1) 追加給付対象者データの取込

生活保護システムから出力・加工した情報を取り込み、DBに記録する。

なお、保護受給中世帯のデータの取込みは、生活保護システム改修業者が行う。

ア 取込データの種類

基準日現在の世帯主氏名、世帯員氏名、住所、方書、郵便番号、生年月日、性別、世帯番号、宛名番号、続柄、死亡者、職権消除者、転居・転出者、DVデータ(宛名番号、住民の状態区分)、受給時のケース番号等

イ 取込方法

アのデータは、文字数の異常などによりシステム的に取り込みできない場合を除き、全件DBに記録すること。

また、必要に応じDBに取り込むために文字コード変換を行うこと。

ウ 処理時期

申込方式関係書類、確認書の作成前までに処理を行うこと。

3 審査処理

審査処理のシステムの提供においては、申出書及び添付書類の受理後、事務処理センターにおける申出書等の処理の流れに合わせて効率よく作業できるようにすること。なお、システムへの入力誤りや審査漏れ等が生じないように、必ず複数人で確認すること。

(1) 申出書及び添付書類の内容確認等

申出書及び添付書類の内容確認等については、申出書及び添付書類の提出者本人であることを確認するための署名・添付書類等を確認し、システムに入力する。

ア 廃止後世帯から提出された申出書及び添付書類の受理後、提出された資料の不足がないか確認すること。

イ 対象世帯の世帯主氏名、世帯員氏名、現住所、当時住所、生年月日、生活保護受給期間等の記載内容を確認すること。

ウ 口座振込先の金融機関、支店存在確認を行うこと。

エ 口座番号の桁数、口座種別の確認を行うこと。

オ 口座名義人が世帯主本人名義のものであることを確認すること。

カ 口座振込先をシステムに入力すること。ただし、振込口座がないは窓口支給となるため、委託者に報告し、指示を受けること。

キ 添付された挙証資料から当時の加算額の確認を行うこと。

4 追加給付決定通知書の作成処理

(1) 追加給付決定通知書及び追加給付決定通知書(案)作成処理

次の指示に従って、個票と一覧表を作成すること。

ア 出力項目

ケース番号、宛名番号、氏名、住所、方書、郵便番号、支給額、対象期間、保護を決定した理由、支給決定日、支給予定日、教示文(※保護継続世帯のみ教示文が必要)、内訳詳細

(2) 口座振込データ作成処理

追加給付決定者のリストから口座振込用データを作成する。出力のデータ形式は全国銀行協会制定の総合データフォーマットにて作成する。

金融機関が処理可能な振込件数の容量により、一定量ごとに分割して作成できるようにすること。

また、誤払い、二重払いを防止する策を講じること。

(3) 口座振込等対象者リスト作成

(2)の作成内容に基づき、口座振込等対象者リストを作成する。出力内容は、ケース番号、宛名番号、世帯番号、世帯主氏名、住所、方書、郵便番号、振込額、金融機関名、口座番号、口座名義人とする。

(4) 口座振込結果の取り込み

口座振込結果（振込日、最終振込口座情報）について最終の支払終了後にDBに反映させ、委託者に納品する。

5 DBの提出

受託者は、日ごとの管理システムDBを翌営業日の午前中までに委託者へ提出すること。

また、計算ツールのデータファイル及び支給完了後の最終版データファイルを委託者へ提出すること。

6 問い合わせなど対応処理

(1) 対象者検索

対象者等からの問い合わせや事務処理センターでの処理状況確認に利用するため、DBに記録したデータを検索して画面上に表示できるようにすること。検索キーにより複数のデータがマッチする可能性があるため、対象者一覧画面などを作成すること。

ア 検索キー

ケース番号、宛名番号、世帯番号、氏名(カナ)、住所、生年月日(和暦・西暦)等

イ 表示内容

ケース番号、宛名番号、世帯番号、氏名(カナ)、住所、生年月日(和暦・西暦)等

(2) データ抽出、集計処理

任意に指示した条件に基づき、データを抽出または集計を行い、結果をテキストファイルに出力できること。

(3) 送付先住所

送付先住所を入力できること。

(4) 不達文書の管理

未着により返送された文書は、DBに到着日を記録すること。

7 処理共通要件

(1) 一覧帳票は特に指定がない限り、集計が行えるようにすること。なお、集計は、保護継続世帯、廃止後世帯等それぞれの支給件数・支給額が分かるようにし、その他の集計項目については、契約後、別途協議することとする。

(2) 本仕様書に記述した内容は、システム構築作業、システム規模に大きく影響しない範囲に

において、別途協議のうえ、処理条件等の一部を契約後に修正することができる。

(3) 帳票印刷に必要な用紙は受託者が用意して印刷を行うこと。

8 ソフトウェア

本業務において作成するプログラムの他、本システムの使用に必要なOS、ミドルウェア等は、使用するライセンス数分を受託者が確保して、用意したハードウェアにインストールして使用すること。

9 ネットワーク

本業務においては、クラウド型の管理システムを導入すること。なお、セキュリティを担保するため、ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）クラウドサービスリストに登録されているシステムであること。

10 文字コード要件

他システム連携におけるコード変換について要件を示す。

(1) 文字コード

委託者と受託者が協議して決定する。

(2) ファイル形式

可変長CSV形式（カンマ区切り、ダブルクォーテーション囲み）

(3) 外字

外字フォント MS明朝（MS明朝 Ver. 5.01or5.10の内字は受託者が用意し、印刷環境に
適応すること）

11 データ連携

データ取り込み等で提供するデータは、委託者が利用するBIZストレージを利用し授受するものとする。

12 セキュリティ要件

(1) 個人情報に関する要件

本システムが保有するデータは、個人情報保護法対象であり、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。業務は大量の個人情報を取り扱っていることから、契約書で示す「個人情報及び特定個人情報の取扱いに係る特記事項」の趣旨を十分に理解し、本業務の遂行にあたること。

(2) 情報セキュリティポリシーに関する要件

本システムの構築・運用に際しては、委託者の「浜松市情報セキュリティポリシー」といった情報化関連規程等を遵守し、万全の対策を講じること。

13 システムの要件

(1) 機密性の確保

庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

(2) 利用者の認証

- ・ I D /パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。
- ・ システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
- ・ アクセスを許可されたユーザーに対しての権限管理を行う機能を設けること。

(3) ログ

ログイン履歴が確認でき、データ操作ログ（更新・削除）が記録されること。

(4) 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。

また、一部の画面通信については、通信経路上の暗号化（SSL/TLS暗号化通信）を有すること。

(5) ウイルス対策

本業務で使用するサーバー、PC等アンチウイルスソフトウェアを活用する等により、以下の不正プログラム対策を講じること。

- ・ 定時スキャン設定のみならず、個別ファイルをアクセスする都度スキャンが可能な機能を設けること。
- ・ データ送受信時にウイルスチェックが可能な機能を有すること。
- ・ 最新のエンジン及びパターンファイルの自動更新が可能な機能を有すること。
- ・ 常時監視機能の設定が可能であること。
- ・ 各機器へのエンジン及びパターンファイルの配布状況管理機能を有すること。
- ・ ウイルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。
- ・ 検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザーに対する通知が可能な機能を有すること。

(6) セキュリティパッチ

WSUS等の機能を活用し、セキュリティパッチを適用できるよう構築すること。

なお、適用にあたっては、本システムへの影響や、適用しても問題がないか確認した上で適用すること。

(7) サーバー等の設計、設置する場所

サーバーから端末に攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること。

個人情報等を保管する機器を設置している場所は、入退室管理を行い、サーバーの操作、メンテナンス等の許可を受けた者以外が入室できないようにすること。また、不正なデータの持ち出しがないようにする対策を施すこと。

(8) システム改修作業

システムのメンテナンス等の改修作業を行う際は、必ず事前に委託者と作業内容・時期等を協議したうえで行うこと。

(9) 端末等に設定する要件

端末等を設置する区画において、システム等に表示されている内容などを容易に見ることができないように対策を行うこと。また、表示した情報を媒体に保存できないようにするなどして情報を不正に持ち出しできないように対策を行うこと。

(10) 資料等の取扱い

受託者は、委託者から提供された資料、データ（以下「データ等」）について、管理簿等により適切に管理すること。

また、本業務終了時は委託者と調整の上、データ等を委託者に返却または破棄すること。

(11) 業務終了時のデータ消去

受託者は、委託者の指定する場所で、委託者の立ち会いのもと、全ての機器及びDB内のデータについて物理破壊または磁気破壊のデータ復元が不可能な方法で完全に消去し、「データ消去証明書」及び「機器等撤去証明書」を委託者に提出すること。

(12) 盗難対策

サーバー、PC等についてはサーバーラック等に格納し施錠またはセキュリティワイヤ等で固定することなどにより、盗難および紛失の防止対策を行うこと。

14 バックアップに係る要件

データベース、サーバー機器の設定、構築プログラムなどのバックアップを行い、機器の障害等から必要最小限の作業で復旧できるようにすること。

(1) バックアップ計画の策定

障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へデータ回復ができるよう、DB、サーバー機器の設定、構築プログラムなどの定期的なバックアップ計画（バックアップ対象・時間・世代数）を策定すること。

(2) バックアップ取得間隔

バックアップ実施インターバルは、障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へ戻せる状態にできる頻度とすること。

委託者としての想定頻度は次のとおり

- ・システムバックアップ:月次
- ・データバックアップ:日次（業務終了時）、日次（ジョブ終了時）

(3) バックアップ実施時間帯

バックアップ処理が本来機能の性能に影響を及ぼすような場合については、平日午前8時45分から午後5時30分及びその前後4時間の時間帯以外をバックアップ実施時間帯とすること。

(4) 世代バックアップ

バックアップについては、7世代取得し保管することを原則とする。

15 利用者管理（権限管理）

（1）登録、削除

利用者情報を登録すること。また、不要となった利用者情報を削除すること。

（2）アクセス、データ出力制御

利用者の利用内容や権限に適したアクセス及びデータ出力制御を設定すること。

16 システム稼働時間

稼働時間については、平日、土日祝祭日を問わず午前7時00分から午前0時00分の利用を想定すること。

VI 各業務の共通事項

1 通話料金

本業務で生じる通話料等については、受託者が負担する。

2 郵送料

本業務で生じる郵送料については、受託者の負担とする。ただし、受託者から申出書、決定通知書、不備通知書等を発送する際に生じた郵送料については、委託者が負担するものとする。

なお、発送にあたっては可能な限り安価な郵送料となるよう留意すること。

3 受託者が用意するもの

- (1) 本業務に必要なパソコン等電子機器
- (2) 本業務に必要な筆記用具等の文房具類
- (3) その他、本業務に必要なその他事務機器及び消耗品等
- (4) 各業務に必要な机・椅子等の備品（ただし、委託者から借用や貸借が可能な場合は不用）

4 業務実施の基本

- (1) 業務の実施にあたり、関係法令を遵守し、業務を適切に行うものとする。
- (2) 国の通知、支給事務マニュアル及びQ&A等に基づき、迅速かつ正確に対応すること。

5 業務計画書等の提出

受託者は、委託契約締結後、速やかに事業計画書、Q&A及び作業マニュアル等を作成して、委託者に提出すること。事業計画書には、次に掲げる事項を記載するものとする。

ア 業務実施体制（事業実施場所、業務従事職員氏名等）

イ 業務実施にあたって必要な事項等で、委託者が必要とする書類等

6 従業員の配置

- (1) 受託者は、受託に関わる業務を処理するため、次に該当する者（以下「従業員」という）を業務に従事させなければならない。

ア 業務に必要な知識及び技術を有するとともに、制度の趣旨及び業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を行える者

イ 各業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者

ウ 受託者が直接雇用する者

- (2) 受託者は、業務量に応じて可能な範囲で人員を配置し、業務に支障が生じないように最大限努力しなければならない。また、配置人数については協議の上、決定するものとする。
- (3) 従業員の出勤時間や退庁時間の管理については受託者が行い、業務に支障が生じないように対応すること。

7 業務対応

- (1) 配置する従業員が、業務遂行にあたって、職務の重要性を自覚し、守秘義務等、委託者に準じた対応ができるようにすること。
- (2) 受託者が配置する従業員に制度等を周知し、電話対応にあたっては親切・丁寧に対応できるようにすること。特に、高齢者や外国人等からの問い合わせが想定されることから、わかりやすい言葉遣いで対応すること。
- (3) 業務量の増減等により、委託者から受託者に対し、従業員の増減員等の体制変更を要望した場合は、委託者と受託者で協議を行い、受託者は最大限対応すること。
- (4) 定期的に報告会を開催し、全体の状況、課題、対策等を委託者に報告し、確認を得ること。また、委託者からの求めに応じて、事業の実施状況等について、随時報告及び協議を行うこと。

8 従業員の指揮

従業員の指揮監督は、受託者が行うこととする。

9 責任者の配置

- (1) 受託者は、責任者及び責任者を代行できる者（以下「責任者」という）を選任すること。
- (2) 責任者は、類似した業務での実務経験を有する者とする。
- (3) 責任者は、委託者との打ち合わせ及び従業員の指揮監督に支障がないように努めること。
- (4) 責任者は、受託者の正社員から1名以上を定めること。

10 受託者の責務

業務遂行に支障がないように、体制を整えるとともに違法となるような対応をしないこと。

11 データの管理（個人情報の保護）

対象世帯に関する給付状況等を一元的にデータ管理し、委託者がデータの提供を求めたときに、ただちに提供できるようにすること。

データ確認に係る操作は、できるだけ簡便なものとし、誰にでも操作することができるようにするとともに、履行期間中は適切に管理すること。

受託者は、業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報及び特定個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守しなければならない。

12 データ等の納品

受託者は、委託者の求めに応じて、管理システムから必要なデータを取り出し、CSV形式等を電子記録媒体（DVDまたはCD）で納品すること。また、各業務の実施報告書（日次、月次、業務期間全体）、支給進捗管理リストを提出すること。

なお、委託契約完了後も委託者が給付状況を確認できるよう、管理システムの提供あるいは

環境の構築を行うこと。

※納品データについては、契約後に別途調整とする。

13 事故発生への報告

受託者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに委託者に報告しなければならない。

14 危機管理

運用時の機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等システム稼働状況を確認し、トラブルに発展しないよう事前の対策・緊急時の対策を講じること。

事務対応や接客対応において、トラブルに至った場合は責任者と担当者が連携して対応を行い、受託者が責任をもってその解消にあたること。

事故及び災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように、委託者と連携をとりながら対応及び体制を整備すること。

15 運用条件

本業務においては、特に機微な個人情報を取り扱うため、受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に再委託することができない。ただし、あらかじめ委託者の承認を得たときは、この限りではない。

16 その他

途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、合理的な範囲内でこれを変更することができるものとする。

最高裁判決を踏まえた保護費の追加給付業務フロー

