

平成 25 年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付 業務委託仕様書

1 業務名称

平成 25 年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付業務委託

2 事業の概要

(1) 総論

平成 25 年生活扶助基準改定については、令和 7 年 6 月の最高裁判決により、「デフレ調整に係る厚生労働大臣の判断の過程及び手続には過誤、欠落があった」として、原告に対する当時の保護変更決定処分が取り消された。

最高裁判決を踏まえた対応の在り方については、国において令和 7 年 8 月に社会保障審議会生活保護基準部会の下に「最高裁判決への対応に関する専門委員会」を設置し、有識者による検討を進めてきたところであり、令和 7 年 11 月にまとめられた最高裁判決への対応に関する専門委員会報告書等を踏まえ、これまでの平成 25 年改定のデフレ調整については、新たな水準を設定し、その差額分を追加給付することが決定されたところである。

本市では、保護受給中世帯については、各実施機関（各区保健福祉センター等）が現在行っている保護費の給付の一環として職権により支給を行うが、保護廃止世帯については、法に準じた措置として、当時の世帯主からの申出により支給を行う。

保護廃止世帯への保護費の追加給付に係る支給事務を円滑に行い、対象者に対して速やかに支給を行っていくために支給事務センター（仮称）を開設し、本業務を実施する。（国が申出受付時期を統一的に示す予定としており、現時点では令和 8 年 7 月 1 日より受付開始予定。）

(2) 具体的事項

- ① 本事務は、[令和 8 年 2 月 20 日付社援発第 0220 第 1 号厚生労働省社会・援護局長通知「平成 25 年生活扶助基準改定に関する最高裁判決を踏まえた保護費の追加給付等について（通知）」](#)（以下「局長通知」という）により行う事務である。局長通知の内容を熟知したうえで、事務を行うこと。
- ② 本市では、(1) 総論に記載のとおり、保護受給中世帯に対する支給事務は、各実施機関が事務を行い、保護廃止世帯（現在保護受給中で過去に廃止歴がある世帯を含む）に対する支給事務を委託により行う。本市における体制は図 1 のとおりとする。また、廃止世帯に対する支給事務のうち、本市と受注者の主な役割分担については、図 2 のとおりとする。

3 業務内容

(1) 総論的事項

- ① ICTを活用する等追加給付の迅速かつ効率的な支給につながる手法を検討すること
- ② 事業遂行のための組織体制の構築にあたっては、事業期間中に従事する職員を固定する等安定的に事業遂行ができる体制を構築すること
- ③ 生活保護にかかわる情報を扱うことから、申出者等への対応や情報管理について格段の配慮を行うこと

(2) 申出受付及び書類審査業務

申出者からの申出書等が支給事務センター（受注者業務実施場所）あてに郵送または本市行政オンラインシステムを通じて提出された後、または区役所において提出され、福祉局において取りまとめのうえ受注者に連携後、受注者において記載内容や添付書類等を確認し、支給の可否を確認すること。

対象世帯は最大で約 11 万 4 千世帯を見込んでいる。

なお、(2) 申出受付及び書類審査業務から (3) 追加支給補助業務までの事務の流れは図 3 のとおり。

① 申出書受付業務

- ・ 申出書等の受領
- ・ 申出書等のスキャナ等によるデータ化及び管理

② 書類審査業務

- ・ 受領した申出書等は、受付日を明らかにしておくこと
 - ・ 郵送により提出された申出書等は、全てスキャナにおいて読み込みを行うこと
 - ・ 本市行政オンラインシステムを通じて申出されたものについては、受注者において、受付等の処理を行うこと
 - ・ 申出された書類について、本市から提供する対象世帯一覧と照合を行い、追加支給の対象世帯であるか確認すること。なお、対象世帯一覧については 1～2 回程度追加で提供する予定であるため、あわせて管理できるようにすること
- ※対象者世帯一覧は、国の計算ツールの入力データレイアウト項目のデータを抽出した CSV 形式（フォント形式：Shift-JIS）の一覧及び、平成 25 年 8 月以降からデータ抽出日までに保護廃止となった者の、毎月 1 日時点における決定履歴について、世帯構成（氏名、生年月日、住所など）、生活扶助基準額及び各種加算等の項目を抽出した Excel 形式（フォント形式：行政事務標準文字）の一覧となる予定
- ・ 申出された書類について、厚生労働省が局長通知において示す申出に必要とされている資料（申出者の顔写真付きの身分証明書の写し、全世帯員の戸籍謄本の写し、預金通帳の写しまたはキャッシュカードの写し等）の不足がないか確

認すること

- ・ 申出された書類について、厚生労働省が局長通知において示す要件（対象者に該当するか、追加給付の対象となる範囲かどうか等）に合致するか確認すること
- ・ 書類の不足など不備があった場合には、申出者へ不備状を送付する方法等により、申出書の不備の補正や添付資料の追加を求め、不備を解消すること
- ・ 本市行政オンラインシステムからの申出に対応するため、委託先において専用端末を用意し、受付等の対応を行うこと。専用端末等の環境構築にあたっては次の事項に留意すること
 - ア 契約するインターネット通信回線は、信頼性などが一定確保された法人契約であるとともに、グローバルIPが設定できるなどの回線を選定すること
 - イ 利用可能なネットワークを行政オンラインシステムのみ限定し、他の通信が行えないなどの工夫を行うこと
 - ウ 端末や接続ルーターなどにより、HTTPS通信など通信の暗号化を行うことにより、安全な接続を確立できるようにすること
 - エ 利用する端末やルーターなどについて、通信ログや操作ログなどが取得できる設定にしておくこと
 - オ 行政オンラインシステムに接続する端末は、委託先内で構築する追加給付用システムから独立した構成とし、委託事業者の準備した追加給付用のシステムへの情報連携については十分に安全に配慮すること

（3）追加支給補助業務

対象世帯への支給が決定した申出については、速やかに支給する必要があることから、本市が提供する対象者一覧をもとに、国から提供される計算ツールを活用して追加支給額を計算できるシステム構築を行うとともに、振込データを迅速に作成できる体制を構築すること。

※国から提供される計算ツールは、契約締結後に本市より提供する

① 支給対象データ等作成業務

- ・ 支給日毎に一般社団法人全国銀行協会が指定するフォーマットにて振込データを作成し、受注者においてシステム構築する環境において、本市に提出すること
- ・ 一部世帯において本市職員による支給額の補正等を行う必要があることから、本市から提供する対象世帯一覧及び補正に関する資料（法 63 条及び法 78 条の理由一覧）をもとに、該当する世帯からの申出について本市へ連携し、本市から返却された補正情報をもとに修正し、支給対象データを作成すること
- ・ 対象世帯ごとに支給額が異なるため、データ作成にあたっては、金額誤りが起こらないよう十分注意すること
- ・ 支給対象となった申出者には決定通知書を、対象外となった申出者には不支給

決定通知書を受注者において作成し、封入封緘のうえ、郵送すること

- ・決定通知書、不支給決定通知書の作成及び封入封緘に係る一切の経費は受注者の負担とする
- ・上記振込データ及び決定通知書等については、事前に本市に連携し承認を得たうえで作成を行うこと
- ・決定通知書等については、本市から提供する印影を用いて、受注者が用意する改ざん防止用紙に公印を印字すること

② 振込口座確認業務

- ・振込データを作成する前に、金融機関の口座照会確認サービスを利用等、振込不能とならないよう事前に口座情報を確認すること

(4) 相談対応業務

制度に関する問合せや申出後の審査状況などについて、コールセンターを開設し、申出者等からの問合せ等に対応を行う。

- ・対応にあたっては、あらかじめ本市と協議のうえ受注者が作成した業務マニュアルに基づき、適切な対応を行うこと
- ・開設当初は相当数の入電が想定されるため、適切な人員を配置し、入電状況に応じて規模を調整すること
- ・電話対応以外にもファックス等市民対応に効果的な方法を検討し、実施すること
- ・コールセンターの通信回線については、対象者及び本市双方の負担が抑えられるものとする

《想定される業務内容》

- ・制度案内
- ・申出書等への記入方法の説明
- ・申出後の状況照会への対応
- ・意見、苦情等対応
- ・申出徴収に関する案内等の架電

《設置期間及び回線数》

別紙のとおり

(5) データ管理等業務

- ① 本事業における対象世帯に関する審査・支給状況やコールセンターへの入電状況等を一元的にデータ管理できるシステムを構築し、随時更新するとともに管理すること

《想定されるデータ》

- ・対象世帯にかかるデータ
- ・申出書等の受付及び審査履歴（不備の対応状況等も含む）

- ・追加給付額、支給日、支給方法及び振込先口座
 - ・コールセンターへの問合せ履歴
 - ・事務局で入力した注意事項、メモ情報
- ② 審査業務だけでなく、コールセンター及び福祉局保護課においても、同一のデータを活用し、支給世帯や申出状況等の情報共有を迅速で正確に実施できる安全な環境を構築することで、対象世帯に案内等に利用できるようにすること。
また、本市事務局における進捗管理の観点から、申出状況等を可視化できること。
- ③ システム及びデータの確認に必要な端末機及び申出書等のデータ化に必要なスキャナ（ADF 機能をもつこと）は、本市事務室内において、本市職員が使用する分も含めて用意すること。なお、本市職員は5名程度が使用することを想定している。本市事務室内への端末機等設置に伴う一切の経費は受注者の負担とする。
- ④ 対象世帯のデータについては、本市が提供する対象世帯一覧のデータをもとに、受注者において管理データを作成すること
- ⑤ 管理データは、世帯単位で作成することとし、当該世帯に即する個人の情報も容易に確認することができるようにすること
- ⑥ 本市が情報を提供後に、別途区役所で支給をした場合には、対象者情報を提供するので、二重支給することがないようにデータを管理すること
- ⑦ 本市が提供する情報の一部は、デジタル庁が作成した統一文字規格であるフォント「行政事務標準文字」を利用しているため、当該文字フォントを貸し出すことを予定している。管理データ及び決定通知書等において、文字化けすることなく、すべての文字を表示すること。
- ⑧ 履行期間中は、業務委託契約書の規定に従って、適切にデータを管理すること
特に、申出人から提出された書類や電話等での問い合わせ対応等により、受注者がDV 避難者等センシティブ情報を入手した場合については、業務内容に応じて閲覧権限を制限する等適切にデータを管理すること
- ⑨ 管理データは業務終了後、本市が確認できる状態・形式にして、本市に提出すること
- ⑩ 大阪市情報セキュリティ対策基準を踏まえて、次の内容を遵守すること
- ア システムについて
- A マルウェア対策、不正侵入防止、データや通信の暗号化など保持するデータが漏洩することがないように万全のセキュリティ対策を施すこと
 - B システムのログインに際し、パスワード、生体認証等、複数の認証上の入力が必要とすること
 - C データには適切なアクセス権限を設定し、権限のない者がデータを閲覧できないよう制御すること。また、誰がどのデータにアクセスしたか、証跡が取得できること
 - D すべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩等が行われないよう管

理すること

- E 本業務で使用するサーバや回線等は冗長化構成となっていること。また十分な可用性を保つこと。
- F 定期または随時にデータバックアップを取得し、不測の障害等においても、データが消失することがないように対策すること
- G システム利用完了時において、データを消去するとともにデータ消去証明書を提出すること

イ 端末について

- A パソコンのワイヤーによる固定など、職員が不在時の盗難防止を行うこと
- B 震災時の転倒に備え、適切に固定すること
- C ウイルス対策ソフトウェアを導入し、定期または随時にパターンファイルの更新を行うこと。また、必要に応じて最新のソフトウェアにバージョンアップすること
- D OSや導入するソフトウェアについて、定期または随時に最新のセキュリティパッチ等を適用するなどセキュリティ対策を施すこと
- E データや通信の暗号化、VPNなど、扱うデータが漏洩することがないように万全のセキュリティ対策を施すこと
- F 個人情報を含むデータについては、サーバに保有する仕組みとし、端末内にデータが保持されない方式とすること

ウ 発注者と受注者のデータの授受について

- A 対象者データや振込データの授受に際し、データ漏洩が生じない方法を採用すること
- B やむを得ず、個人情報（データ・紙）を搬送する際には、施錠されたケースや複数人で搬送する等個人情報が漏洩しないよう取り組むこと

エ 設備等について

- A 業務実施場所等へ部外者が立ち入れないように、入退室の手順の明確化を行い、それに基づく入退室管理を徹底すること。
- B 本業務に使用する帳票類の管理に万全を期するため、業務実施場所等に機械警備等のセキュリティ対策を講じること。
- C 本業務において記録媒体等を使用する場合、記録媒体等は施錠式の書庫又は金庫を設置し、紛失・汚損等の事故が生じないように適正に管理を行うこと。

- ⑩ 本業務における決定通知書等については、本市が提供する印影を用いて改ざん防止用紙に本市公印を印字することから、使用枚数や破損枚数等の管理を徹底するとともに、定期的に報告を行うこと。

(6) 現金支給補助業務

発注者から受注者の口座あてに支給額の入金を行い、受注者において引き

出したうえで、以下の業務を行うこと

- ① 現金による支給を希望する世帯には、現金書留により発送を行うため、必要な現金の封入・封緘・発送を行うこと
- ② 窓口での現金支給を行う場合には、必要な現金の封入及び封緘を行い、本市指定場所に納入すること（本市への納入については、現金運搬警備業務を行う資格者として、貴重品運搬警備業務に係る一級検定合格警備員又は二級検定合格警備員資格を持った者が配送すること、または現金書留により送付すること。）
- ③ ①、②の業務については、月に1回を想定
《想定される業務》
 - ・現金書留発送業務
 - ・封入封緘、配送業務
 - ・対象者リスト作成業務

(7) その他必要な事項

- ① 履行中における発注者と受注者の打合せを必要に応じて行うこと。少なくとも月1回を想定。
- ② 各業務における対応内容及び進捗状況の報告を行うとともに、発注者の指示するところにより進捗状況に係るデータを提供すること
- ③ 各業務について、緊急時の連絡体制を構築すること
- ④ 個人情報への漏えい、システム障害及びネットワーク障害等により業務が停止する事故が発生したときは、速やかに本市職員に報告すること
- ⑤ 業務に必要な場所及び打合せスペースについては受注者にて確保すること
- ⑥ 業務に必要な物品は受注者にて確保すること
- ⑦ 申出者等から提出された書類は、業務委託期間終了まで受注者において適切に保管すること
- ⑧ 相談対応業務（コールセンター）において発生する電話回線の基本料金及び使用料金は発注者の負担とし、その負担の方法については、業務委託契約書第53条に基づき受注者と協議を行い、速やかに協議書を作成する。また、申出者等への郵送料（決定通知書等郵送物及び現金書留）については、本市において、郵便局に料金受取人払及び料金後納に係る手続きを行う。

4 業務委託期間

令和8年5月18日（予定）から令和9年3月31日まで

5 実施場所

本市と受注者で協議し決定した場所。なお、「3 業務内容（2）申出受付及び書類審査業務（3）追加支給補助業務」等の主たる業務の実施場所については、大阪市役所から公共交通機関を利用して約1時間以内の場所とすること。

6 提出物

受注者は、契約締結後、指定する期日までに以下に定めるものを発注者に提出しなければならない。

提出物として提出する書類は、業務を完了する際に、電子媒体（DVD-R または CD-R）で1部を納品すること。

なお、以下に定めがない場合でも、発注者は必要があるときは業務に関する報告を求めることができる。

提出物	提出期日
・業務計画書（実施スケジュール含む）【任意様式】	契約締結後 14日以内
・【様式1】再委託承諾申請書 ・【様式2】再委託等に係る情報セキュリティ報告書 ・【様式3】再委託等に係る情報セキュリティ確認書（写し・表裏印刷） ・【様式4】履行体制（変更）届（再々委託の場合）	事実が発生した際、随時提出
受注者から発注者への事故時の報告連絡体制 【任意様式】	契約締結後 14日以内
・業務日報【任意様式】 （日別の申出書受付件数、書類審査件数、支給対象データ等作成件数、相談対応件数（電話の着信件数及び応答率含む）等が確認できること）	随時
・業務月報【任意様式】 （月別・日別の申出書受付件数、書類審査件数、支給対象データ等作成件数、相談対応件数（電話の着信件数及び応答率含む）、現金書留発送件数等が確認できること）	翌月10日まで
・定例会議議事録【任意様式】 ・個別検討会議事録【任意様式】	会議後 5営業日以内
・業務完了報告書	業務完了後 5営業日以内
・【様式5】委託業務完了通知書	年度末
・管理データ（電子データ）	年度末
・データ消去証明書【任意様式】	年度末
・【様式6】人権問題研修実施報告書	年度末
・個人情報保護等研修実施状況報告書【任意様式】	年度末

・情報セキュリティに関する研修実施報告 【任意様式】	年度末
・【様式7】障がい理由とする差別の解消の推進のための合理的配慮の提供に係る研修実施報告書	年度末
・【様式8】請求書	年度末（検査終了後）

7 検査

- (1) 受注者は、年度末に業務を完了したときは「委託業務完了通知書」【様式5】を作成し、発注者へ通知すること。
- (2) 発注者は、業務完了の通知を受けたときは、通知を受けた日から10日以内に受注者の立会いの上、業務の完了を確認するための検査を実施し、当該検査の結果を受注者に通知する。

8 委託料

金 1,059,700,000 円（税込）

契約締結日から令和9年3月31日における委託料

本仕様書に定める業務内容を履行するための契約期間中の一切の総額とする。

9 委託料の請求

受注者は、項目7「検査」で合格となった場合、請求書【様式8】により発注者に対して委託料の請求を行う。

10 委託料の支払い

委託料は、年度末の事業完了の検査後、受注者の請求に基づき、30日以内に支払うものとする。

11 再委託

- (1) 業務委託契約書第16条第1項に規定する「主たる部分」とは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等をいい、受注者はこれを再委託することはできない。
- (2) 業務委託契約書第16条第2項に規定する「軽微な部分」とは、コピー、ワープロ、製本、トレース、資料整理等をいい、受注者は、これら業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。ただし、この場合において、受注者は再委託等に係る情報セキュリティ報告書【様式2】及び再委託等に係る情報セキュリティ確認書の写し【様式3】を発注者に遅滞なく提出しなければならない。
- (3) 受注者は、(1)及び(2)に規定する業務以外の再委託にあたっては、あらかじめ書面により発注者の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が1,000万円

を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。ただし、受注者となった者が再委託先等を公表できないことについての理由を書面で疎明した場合はこの限りでない。

- (4) 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、(3)に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第12条第3項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第16条第2項及び第16条の2第2項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

12 秘密保持義務

- (1) 受注者は、業務委託契約書第15条第1項により、発注者から秘密と指定された事項及びこの契約に関して知り得た発注者の秘密を第三者に開示又は漏えいしてはならない。ただし、当該秘密が次に掲げる各号の情報に該当する場合はこの限りではない。
 - ア この契約に違反することなく、開示の時点で既に公知となった情報
 - イ 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
 - ウ 相手方からの情報によらず、独自に開発された情報
 - エ 開示の時点で、受注者が既に保有していたことを証明できる情報
 - オ 開示後、受注者の故意又は過失によらない理由で公知となった情報
- (2) 受注者は、自己の業務従事者その他関係人について(1)の義務を遵守させるために必要な措置を講じるものとし、(1)に規定する秘密を第三者に開示する場合は、事前に発注者の書面による承諾を受けなければならない。
- (3) (1)及び(2)の規定は、この契約の期間満了、解除又は解除後も効力を有するものとする。
- (4) 受注者は、(1)に規定する秘密が、第三者に漏えいすることを防止し、かつ秘密漏えいの可能性を排除する一方、発注者のデータの滅失、き損等を防止し、秘密を保持するため、必要かつ十分な措置を講じなければならない。

(5) (1)に規定する秘密の範囲は、次のとおりとする。

ア 委託業務遂行のため、発注者より預託された記録媒体（磁気媒体、紙等をいう。）及び秘密保持の対象となる記録内容（文書一式、電磁記録媒体（各種データ等）及び関係書類一式（議事録、送受信されたFAX等））。なお、定めのない範囲について発注者が必要と判断する場合は、秘密保持の対象を発注者及び受注者が協議のうえ定めることとする。

イ 発注者からの指示に基づき、秘密扱いすべき旨取り決められた秘密事項

ウ 庁舎への立入りに際して知り得た情報

(6) 受注者は、秘密保持、個人情報保護及びデータ保護の重要性を鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規程、その他規程を整備しなければならない。

(7) 業務を処理するために発注者から引き渡された資料等について、受注者は資料名、部数、受領日等を記載した台帳を作成し、漏えい、滅失、き損等を防止するために適切に管理しなければならない。

(8) 複写複製した資料等がある場合は、(7)と同様に台帳を作成し管理しなければならない。

(9) 受注者は、秘密保持のため、自己の業務従事者その他関係人が相互に牽制しうる体制を整備し、委託業務を遂行しなければならない。

(10) 受注者は、自己の業務従事者その他関係人の「5 実施場所」への立入り及び退出は、定められた手順により行わなければならない。

(11) 受注者は自己の業務従事者その他関係人について「5 実施場所」の発注者が許可した範囲以外に立ち入らせてはならない。

(12) 受注者は、自己の業務従事者その他関係人について、業務実施日以外に「5 実施場所」に立ち入らせてはならない。

(13) その他秘密保持に必要な事項は、発注者及び受注者が協議のうえ定める。

13 事故時の対応計画

(1) 保有情報が漏えい、滅失、若しくはき損したとき又は改ざんされたときその他事故（以下「漏えい等事故」という。）が発生したとき又は発生するおそれを把握したときの受注者から発注者への報告連絡体制を整備すること。また、保有情報の漏えい等事故が発生したとき又は発生するおそれを把握したときの対応体制及び対応手順を整備すること。

(2) (1)において整備した連絡体制等について、書面により発注者へ届け出ること。

(提出 期限は「6 提出物」のとおり)

14 業務従事者に対する研修等

(1) 受注者は、本業務の円滑な履行を図るため、従事者に対し、必要な教育訓練を実施しなければならない。発注者は必要に応じて、資料の提供等を行う。

また、従事者がコンプライアンス遵守の意識をもって業務を遂行するよう、適切な

研修を実施すること。

- (2) 受注者は、従事者がさまざまな人権問題について正しい認識を持って業務の遂行をするよう、適切な研修を実施すること。
- (3) 受注者は、従事者が個人情報保護の重要性について正しい認識を持って業務を遂行するための適切な教育や研修を実施すること。
- (4) 受注者は、従事者の情報セキュリティに対する意識の向上に適切な教育や研修を実施すること。
- (5) 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。

15 その他特記事項

- (1) 本支給事務は、国の「平成 25 年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応」により実施する事業であり、国における制度運用が変更されるなど一定の変動要素も存在することから、仕様書に定めのない事項が生じたときは、両者が協議してこれを定めるものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、本市と受注者双方の協議により決定する。
- (3) 本仕様書に定められた事項及び関連する事項の解釈については、本市の解釈による。
- (4) 事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、本市と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。
- (5) 受注者は、この契約の履行にあたって、大阪市情報セキュリティ管理規程及び大阪市情報セキュリティ対策基準（以下「情報セキュリティポリシー」という。）並びに情報セキュリティ実施手順に規定されている受注者が守るべき事項を遵守しなければならない。
- (6) 受注者は、履行期間内に、情報セキュリティポリシーに規定されている受注者が守るべき事項に違反し、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、業務委託契約書第 33 条及び第 34 条に基づき、その損害を賠償しなければならない。
- (7) 受注者が発注者のシステム等にアクセスする場合の情報の種類・範囲及びアクセス方法については、受注者は発注者の指示に従わなければならない。

16 発注者（連絡先）

大阪市福祉局生活福祉部保護課 担当：坂口

〒530-8201 大阪市北区中之島 1 丁目 3 番 20 号 大阪市役所 2 階

電話：06-6208-8012

別紙 コールセンター設置期間及び席数（7月開始想定）

設置期間	曜日	時間	席数
令和8年7月1日～令和8年7月31日	平日	9：00～18：00	25
		18：00～20：00	12
	土日祝	9：00～17：30	12
令和8年8月1日～令和8年8月31日	平日	9：00～18：00	20
		18：00～20：00	10
	土日祝	9：00～17：30	10
令和8年9月1日～令和8年9月30日	平日	9：00～18：00	15
		18：00～20：00	8
	土日祝	9：00～17：30	8
令和8年10月1日～令和8年10月31日	平日	9：00～18：00	10
		18：00～20：00	5
	土日祝	9：00～17：30	5
令和8年11月1日～令和8年12月31日	平日	9：00～18：00	8
		18：00～20：00	4
	土日祝	9：00～17：30	4
令和9年1月1日～令和9年3月31日	平日	9：00～18：00	5
		18：00～20：00	3
	土日祝	9：00～17：30	3

※受注者は、発注者が示す当該月の席数を目安として、問い合わせ件数の変動に応じた適切な体制を構築し、月間平均応答率が80%程度となるよう努めるものとする。また、達成が困難となる見込みが生じた場合には、速やかに発注者へ報告すること。

※状況に合わせて発注者及び受注者が協議のうえ、内容を変更する場合がある。

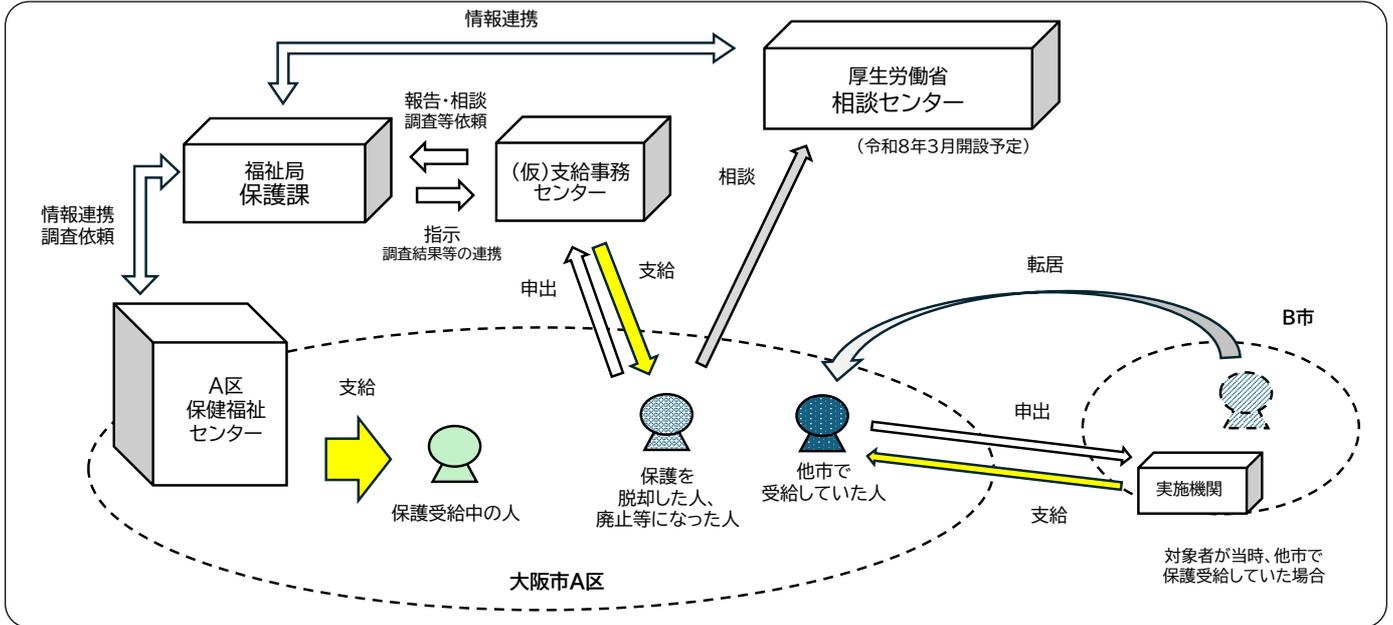
最高裁判決への対応にかかる追加給付業務に係る体制のイメージ図

(図1)

保護受給世帯※ → 実施機関(区、緊急入院保護業務センター)において実施
現在、実施機関が行っている保護費の給付の一環として実施

保護廃止世帯 → 保護課 & (仮称)支給事務センターにおいて実施
法に準じた措置として、当時の世帯主からの申出により支給

※保護受給世帯:追加給付の対象となる世帯のうち、当該実施機関において現在まで継続して受給している世帯



(図2)

廃止世帯に対する支給事務の本市と受注者の主な役割分担

支給事務センター (受注者)

- ・ 申出書類の受付
- ・ 対象者の特定
- ・ 拳証資料の点検
- ・ 存否確認等の調査
- ・ 支給決定通知書等の発送
- ・ 口座振込データの作成
- ・ 現金支給補助 (現金の封入封緘・現金書留送付等)
- ・ 問合せ対応
- ・ データ等管理 等

受注者において、福祉局が提供する対象世帯データを元に業務システムを構築して、受給者の管理等を行う

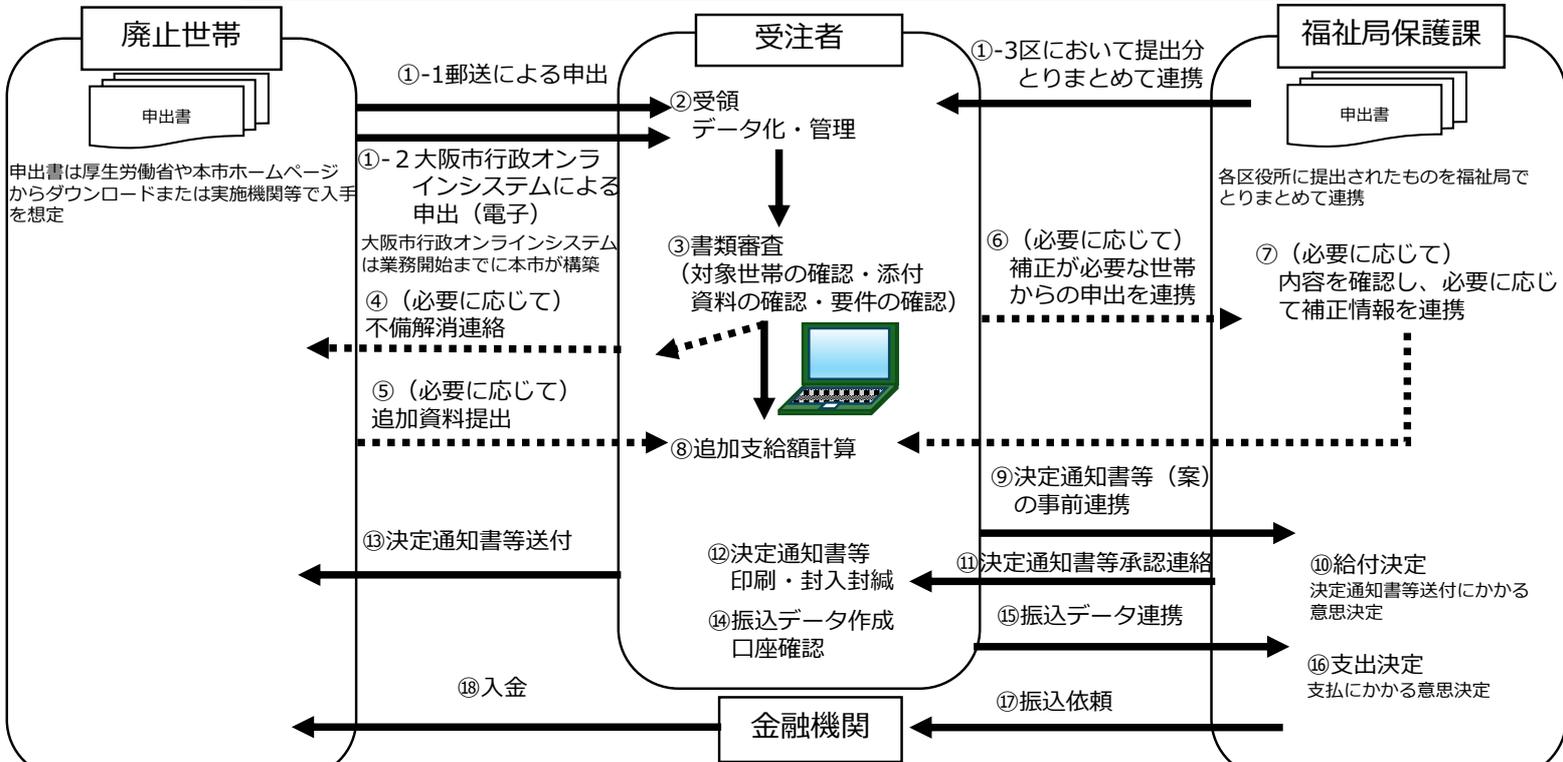


福祉局保護課

- ・ 給付決定決裁 (決定通知書等送付にかかる意思決定)
- ・ 支出決裁 (支払にかかる意思決定)
- ・ 窓口での現金支給への対応
- ・ 支給額の補正に係るケース記録等の確認
- ・ 委託事業者による対応が困難な難件への対応
- ・ 相談センター (国) との連絡調整

申出受付から追加支給までの流れ

(図3)



現金書留の場合は、受注者が現金の封入封緘、現金書留送付を行う
 窓口払いの場合は、受注者が現金の封入封緘、本市への納入を行い、本市が窓口で支給

再委託承諾申請書

令和 年 月 日

大阪市契約担当者 様

受注者 主たる営業所(又は支店等)
の所在地
商号又は名称
代表者(又は受任者)
の氏名

業務委託契約書第 16 条に基づき、次の内容について再委託したいため、申請します。

また、元請の契約金額が 1000 万円を超えるものについては、再委託に関して貴市が得た情報をホームページ上で公表されることについて同意します*。

なお、再委託予定の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者ではありません。

記

委託名称	平成 25 年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかると追加給付業務委託
履行期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日
契約金額	円 (税込)

再委託先 1

1.再委託予定の相手方の所在地・商号又は名称・代表者（又は受任者）の氏名

2.再委託をする業務内容

3.再委託をする期間

4.再委託をする（予定）金額（単価契約の場合は概算金額を記載）

5.再委託をする理由

再委託先 2

1.再委託予定の相手方の所在地・商号又は名称・代表者（又は受任者）の氏名

2.再委託をする業務内容

3.再委託をする期間

4.再委託をする（予定）金額（単価契約の場合は概算金額を記載）

5.再委託をする理由

再委託等に係る情報セキュリティ報告書

令和 年 月 日

大阪市長 様

受注者 主たる営業所(又は支店等)
の所在地
商号又は名称
代表者(又は受任者)
の氏名

私(当社)が、令和〇〇年〇月〇日付けで締結した平成25年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付業務委託契約について、業務の一部を次のとおり再委託したいので、再委託等予定先の情報セキュリティ対策状況等について報告します。

なお、下記の報告事項の変更を行うときには、事前にその旨を文書で提出します。

記

- 再委託等業務の作業場所
- 従事者(委託等先における情報セキュリティ対策の実施責任者の指定を含む)
※再委託等先の従事者について、氏名、所属法人名、役割(実施責任者や従事者等)を記載
(名簿等の添付も可)
- 情報の管理方法等
 - 取り扱う情報の種類
 - 個人情報の有無
有 ・ 無
 - 情報の管理方法、管理台帳の種類

(再委託等の内容について変更がある場合)

- 変更前の内容
- 変更後の内容

再委託等に係る情報セキュリティ確認書

令和 年 月 日

(大阪市からの受注者)

〇〇〇〇 様

(再委託等事業者)

主たる営業所(又は支店等)

の所在地

商号又は名称

代表者(又は受任者)

の氏名

私は大阪市と〇〇〇が令和〇〇年〇月〇日に締結した平成25年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付業務委託契約における業務の一部を履行するにあたり、次の事項を遵守することを誓約します。

(個人情報等の保護に関する責務)

第1条 委託業務の履行にあたって個人情報及び本件業務に係る全てのデータ（以下「個人情報等」という。）を取り扱う場合は市民の個人情報保護の重要性に鑑み大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和5年大阪市条例第5号）、大阪市特定個人情報保護条例（令和5年大阪市条例第6号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及びその他の関連する法令等の趣旨を踏まえ、その漏えい、滅失、き損等の防止その他個人情報等の保護に必要な体制の整備及び措置を講じます。

2 自己の従事者その他関係人について前項の義務を遵守させるために必要な措置を講じます。

第2条 委託業務の履行にあたって第1条に定めるもののほか、情報セキュリティ対策に関する体制を整備し、情報セキュリティ対策の実施責任者を予め定め書面をもって通知します。

第3条 業務履行のために提供を受けた原始資料、貸与品等及び自己で所有する記録媒体（磁気ディスク、磁気テープ、パンチカード、紙等の媒体（以下「記録媒体等」という。）上に保有する全ての個人情報等の授受・搬送・保管・廃棄等について、管理責任者を定めるとともに、台帳を設け管理状況を記録するなど適切に管理します。

2 前項の記録媒体等は、施錠できる保管庫又は施錠及び入退室管理の可能な保管室に格納することにより適正に管理します。

3 第1項の記録媒体等について、廃棄、消去、又は返却を完了した場合には、その旨を文書により発注者に報告する等の適切な対応をします。

第4条 秘密と指定された事項及び本件業務の履行に関して知り得た大阪市の秘密事項は第三者に開示又は漏えいすることの無いよう扱います。

第5条 本件業務を処理するための記録媒体等及び記録媒体等上の個人情報等を他の用途に使用し、又は第三者に提供しないよう扱います。

第6条 許可無く記録媒体等及び記録媒体等上の個人情報等の外部への持出し及び複写・複製は行わないよう扱います。

（秘密保持に関する責務）

第7条 個人情報保護及びデータ保護の重要性に鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規定、その他の規定を整備します。

第8条 従業員に対し、秘密を保持することの職責に重要性を認識させ、故意又は過失による漏えい等の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、教育し研修を実施します。

第9条 作業場所への立ち入りはあらかじめ届出している名簿の従事者に限定します。やむを得ず代替りの者が立ち入る場合は事前に発注者に申請し許可を得ます。

第10条 作業場所への入退室者については絶えず注意を払い、定められた入室手続きに違反している者がいないかの監視を行います。

（立入検査）

第11条 情報漏えい事故が発生した場合や情報の管理状況に疑義が生じた場合等で、大阪市から事前に通知を受けた場合には、立入検査の実施について誠実に協力します。

（データ保護管理等に関する報告）

第12条 大阪市が必要とする場合は、データ保護管理の取扱状況、従業員教育に係る状況を報告します。

令和 年 月 日

大阪市長 様

主たる営業所（又は支店等）
 の 所 在 地
 商 号 又 は 名 称
 代 表 者（又は受任者）
 の 氏 名

履行体制（変更）届

次の契約の再委託等に係る履行体制について、下記のとおり届け出ます。

なお、履行体制に含まれる事業者は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者ではありません。

記

1 委託名称等

委託名称	平成25年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付業務委託
履行期間	

2 履行体制図（次頁を参考に記載すること。）

※再委託承諾が不要な「軽微な部分」として設計図書に定める部分のみを履行する者については記入不要。

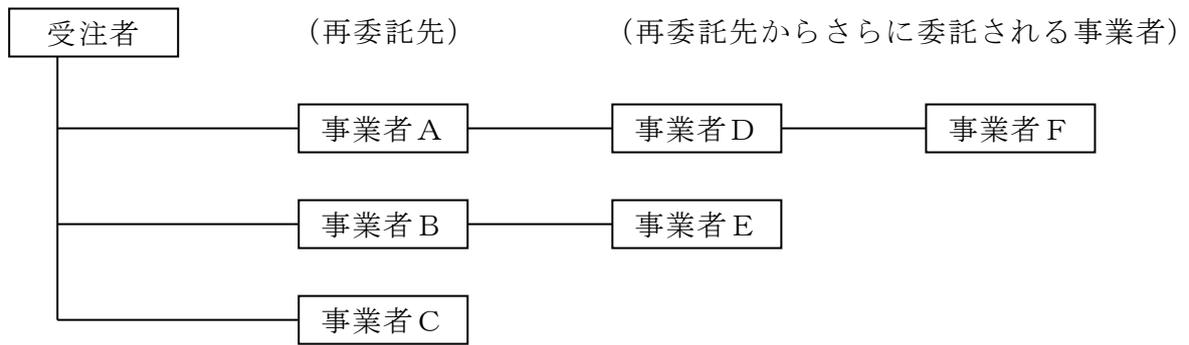
3 履行体制に含まれる事業者

商号又は名称	代表者 （又は受任者） （役職・氏名）	所在地	業務の範囲 （具体的かつ詳細に記載）

※受注者については記載不要。欄が不足する場合は追記すること。

参考

2 履行体制図【記載例】



委託業務完了通知書

令和 年 月 日

大阪市契約担当者 様

主たる営業所(又は支店等)の所在地

商号又は名称

代表者の氏名

印

下記業務が完了したので、業務委託契約書第 36 条第 1 項の規定に基づき通知します。

委託業務の名称	平成 25 年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付業務委託
契約番号	
契約年月日	
履行期間	
完了年月日	

【様式6】

令和 年度 人権問題研修実施報告書

令和 年 月 日

所管局・担当名	担当者名	連絡先（電話番号）
団体・事業者名		
団体・事業者の種別等（該当の番号に記入ください。）		
1	外郭団体等	
2	委託業者（委託している業務名を下記に記入ください。） 平成 25 年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付業務委託	
3	指定管理者（管理している施設名を下記に記入ください。）	
所在地	〒 —	
Tel	Fax	電子メール
従業員数(正規職員、非正規職員)		

令和 年度 障がい者を理由とする差別の解消の推進
のための合理的配慮の提供に係る研修実施報告書

1 事業者名等

事業者名		
担当者名		
連絡先		

2 研修内容

月 日	講師・研修方法等	時間 (分)	対象(受講人数)

請 求 書

年 月 日

大阪市長 様

住 所
氏 名

次のとおり請求します。

金 額	円也
内 容	
平成 25 年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付業務委託料【契約期間:令和〇年〇月〇日～令和〇年〇月〇日】	

※ 金額の前には必ず¥を付けてください。

債権者登録済の金融機関の口座に振り込んでください。

債権者番号										指定口座	
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------	--

※ 指定口座は、A、B、C、D、Mよりご指定ください。

次に指定する金融機関の口座に振り込んでください。

金融機関名称	支 店 名 称
預 金 種 別	口 座 番 号
フリガナ 口座名義	

本市記入欄

記載事項等照合先 (契約番号等)	執行主管コード	支出命令番号		
業務区分	<input type="checkbox"/> 歳 出	<input type="checkbox"/> 歳 入	<input type="checkbox"/> 歳計外	<input type="checkbox"/> 基 金