

仕様書（案）

1 業務名

「生活保護費返還金・徴収金債権管理業務のBPR支援業務委託」

※以下、「本業務委託」という。また、「生活保護費返還金・徴収金債権管理業務」を以下、「本業務」という。

2 対象課

- ①生活保護・自立支援課（本業務の統括課）
- ②～⑦を以下、「6福祉事務所」という。（本業務の実務担当課）
- ②北区中央福祉事務所
- ③北区北福祉事務所
- ④中区福祉事務所
- ⑤東区福祉事務所
- ⑥南区西福祉事務所
- ⑦南区南福祉事務所

3 対象業務範囲・業務分類

本業務全般（別添フロー参照）。詳細な業務範囲は下表のとおり。

分類	概要	生活保護・自立支援課	6福祉事務所
債権管理台帳登録（現年）	返還金・徴収金発生～台帳への債権登録業務		○ （最大6フロー）
過年度調定、年度切替業務（過年）	前年度以前債権の調定、年度切替業務		○（同上）
納付書発行・送付（普通納付※1）	普通納付に関する納付書作成～納付書送付までの業務		○（同上）
納付書発行・送付（代理納付※2）	分納申請受付から、代理納付に関する納付書作成～送付までの業務		○（同上）
督促・催告処理	督促・催告業務（普通納付）		○（同上）
債務者死亡や督促不達時の相続人や居所の調査	相続人や居所の調査業務		○（同上）
代理納付処理	代理納付に関する会計的な事務処理	○	
消込処理	収納情報の受領、消込、領収書送付等の業務。代理納付分含む	○	○（同上）
不納欠損・統計処理	放棄した債権の不納欠損処理、各種データ統計の抽出処理		○（同上）

上記分類単位で現行業務フローの作成・業務分析等が行われることを想定する。ただし、分類定義は委託開始後に本市と受託者が協議のうえ、分析に適した分類に見直し可。

- ※1 普通納付・納付書を発行し、債務者が納付書をもって金融機関等で納付する。
- ※2 代理納付・保護受給中の債務者について、返還金分を保護費からあらかじめ差し引きし、市が本人に代わって、市へ直接納付する。

4 業務の背景及び目的

(1) 背景

本市において、生活保護法（昭和25年法律第144号。以下「法」という。）第63条に規定する返還金並びに法第77条、法第77条の2及び法第78条に規定する徴収金（以下「返還金等」という。）は、毎年約3～4億円発生している。

返還金等が発生すると、3で示した一連の事務を行っているが、多額の債権を扱っているにもかかわらず、各福祉事務所担当者は多数のその他業務と同時並行的な作業を強いられており、業務負担軽減が大きな課題となっている。

また、平成30年度の包括外部監査（テーマ：岡山市の債権の管理に係る事務の執行）の際、本業務について、督促・催告・債務者死亡時の相続人への対応等が適正に実施されていないケースがあるという指摘を受けており、これに対する措置としての適正化の徹底も、担当者の多大な労力の元に成り立っている。この点についても適正化と負担軽減の両立が課題である。

(2) 目的

業務改善・業務プロセス最適化（BPR）に専門的な知見を有する事業者へ委託を行い、以下の目的を達成することを目指す。

- ア 本業務の効率化と必要に応じた集約化等による対象課職員の負担軽減
- イ 本業務のより一層の適正化とその徹底
- ウ 6福祉事務所間における本業務フローの共通化
- エ 本業務委託に関わる職員の業務改善意識向上とBPR手法の体得

5 業務内容

(1) 本業務実態の可視化分析・課題整理

ア 生活保護・自立支援課職員へのヒアリング等により、本業務の全体像、対象業務範囲・分類定義、本業務委託に至る背景、課題認識、課題解決の方向性などを把握すること。

イ アを踏まえ、対象課職員へのヒアリング等により、業務手順・手法、処理時間、本業務に使用しているツール及びシステムと使用理由・範囲、現状の業務に対しての職員の問題意識・あるべき姿のイメージなどを詳細に把握すること。また、そのために、各福祉事務所にそれぞれ1回以上は臨場し、業務実態調査を行うこと（ただし、臨場せずとも上記事項の十分な把握が可能な場合に限り、臨場を伴わない業務実態調査とすることを可とする）。その際、調査日は各福祉事務所と協議の上決定すること。

なお、生活保護・自立支援課に対しての業務実態調査は、アと同時に実施すること

を可とする。

ウ ア・イの調査結果を業務フローやデータ分析の形で可視化するとともに、6福祉事務所間の業務フローや手法、使用しているツール及びシステムとその使用範囲の差異についても可視化すること。

エ ア～ウを基に、効率化のボトルネックとなっている工程、共通化・集約化を妨げる要因、業務適正化の徹底を阻む要因など、4(2)-ア～ウを達成する上での課題・問題点を抽出し、対象課が客観的視点で把握できるようにすること。

(2) 業務の再構築及び実行計画の作成

ア (1)および4(2)-ア～ウを踏まえ、以下の要件を満たす再構築案(素案)を提示すること。

- ・再構築方針・目的・目標が示されていること
- ・見直し後の全体業務概要図(イメージ図または概要業務フロー)が示されること
- ・目的、目標等を実現するための施策が体系的に示されること
- ・施策と、(1)で整理した課題の関係性(要因分析)が示されること
- ・施策の効果、難易度、優先度などが示されること
- ・分析レベル(下記「業務内容補足」参照)の新業務フローが示されていること

なお、再構築案(素案)の作成途中であっても、令和7年度当初予算要求が望ましいと判断された提案については当初予算要求のための概算費用及び効果の算定を行い、実現性の根拠を示すこと((4)-イ 中間報告会にて説明を行うことを想定)。

イ アの再構築案(素案)を元に対象課職員と協議し、意見集約及び合意形成が図られた形で、最終的な再構築案を決定すること。また、その中で実施対象となった施策について、実行計画案を作成するとともに、実施した場合の効果・費用を試算すること。

なお、全対象課による相互の意見交換等により主体的な意見がくみ取れるよう、4(2)-エにも留意し協議のあり方を工夫すること。

(3) 実行計画推進の支援

(2)で作成された実行計画に基づき対象課が委託期間内に実施する内容については、実施に当たっての相談対応や助言を行うこと。また、提案された施策のうち、すぐに効果が測定できる取組が委託期間内に実施される場合、実施後の効果測定支援や実施により顕在化した課題の解消についての助言等、施策実行を定着させるための支援も行うこと。

(4) 各種報告会の開催

下記ア～ウを開催すること。なお、各種報告会の概要を記載した議事録を作成し、指定期日までに提出すること。

ア 定例会

月1回程度を目安に、必要に応じて事務局と定期的な情報共有、進捗・課題管理の報告・打ち合わせを行うこと。

イ 中間報告会

(2)-アの完了を目途に、10(4)により事務局及び対象課に中間報告を行うこと。

ウ 事業実施報告会

(3)の完了を目途に、10(5)により事業実施報告を行い、本市の承認を受けること。

※業務内容補足

・本業務委託中で作成する業務フローの粒度の基準は、目的の達成のために必要な粒度とするが、客観的な基準として、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室発出の「地方自治体の業務プロセス・情報システムの標準仕様における業務要件・業務フローの留意事項（令和3年1月作成）」（URL：https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/lg_standardization_04.pdf）に定められた「分析レベル」（P3及びP5参照）を目安とする。また、業務フローは3で示した分類ごとに作成されることを想定している。

・(2)の実施に当たり、次の事項に留意すること。

ア R7年度末を目標時期としている地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化（以下、「システム標準化」という。）と本業務委託に直接の関係はない※3ものの、システム標準化の対象には生活保護業務も含まれているため、システム標準化における本業務に係る生活保護・自立支援課の見解・方針については、改善提案前にヒアリング等によって把握すること。

イ 必ずしも、提案する業務手法のすべてが現行と異なることを前提とするものではなく、特定の業務分類においていずれかの福祉事務所の手法が優れており、その手法への統一が最も効果的とされる場合は、そのような提案も可とする。

ウ (2)-イの対象課との協議により、6福祉事務所共通の業務手順案が最適でないと判断された場合は、2パターンの業務手順案（例：福祉事務所の規模によってパターン分け）とする提案も可とする。

※3 ただし、令和5年6月9日閣議決定「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においては、BPRの徹底をシステム標準化の前提としている。

6 業務の実施場所等

本業務委託の作業場所、その他必要となる環境については、本市と協議のうえ、受託者の負担により用意するものとする。

ヒアリング・打ち合わせ等については、6福祉事務所もしくは、本市が指定した場所で実施するものとする。また、これらに必要な資料（書類）は、受託者の負担で作成するものとする。

各対象課職員が合意すれば、オンライン形式の打ち合わせも可とするが、打ち合わせに必要なライセンス費用等は受託者が準備すること。

7 業務期間

契約の日から令和7年3月31日までとする。

8 実施体制

(1) 受託者側体制

本業務委託を進めるに当たって、従事するメンバーのうちから本市との情報共有、進捗・課題管理を行うリーダーを1名選出すること。本市への常駐は不要とするが、定期的に本市に赴き打ち合わせ等が実施できる体制をとること。なお、オンライン形式の打ち合わせも可とする。

(2) 本市側体制

発注者 : 政策局行政改革推進室

事務局 : 政策局行政改革推進室

相談・解決主体 : 保健福祉局生活保護・自立支援課（本業務委託のオーナー）、6福祉事務所

9 概略スケジュール

タスク	実施時期	備考
契約締結	令和6年6月下旬想定	—
初回打ち合わせ	契約締結後2週間以内	受託者が提示する業務実施計画の協議・承認
調査・分析・課題整理	令和6年7～9月	—
再構築案の提案・検討協議	令和6年9月～令和7年1月	—
中間報告会	令和6年9～10月	—
施策実行	令和6年12月以降	対象課が実施
効果測定等	令和7年1～2月	対象課が実行し、受託者が支援
事業実施報告会	令和7年2月20日（仮）	事業実施報告書の承認
定例会	月次	開催日は事務局と受託者で都度調整する
成果物納入期限	令和7年3月31日	—

10 成果物

本業務委託が想定する成果物は以下のとおりである。成果物を作成し、本市の検収を受けること。

(1) 業務実施体制図

本業務委託参画者のリーダーや各メンバーの役割等を明記したもの。契約締結から2週間以内に実施予定の初回打ち合わせの際に提出すること。

(2) 作業要員一覧表

作業要員の職名、氏名、年齢、実務経歴、保有資格等を記述したもの。初回打ち合わせの際に提出すること。

(3) 業務実施計画書

本業務委託の（受託者としての）目標、目標達成のための手法、具体的な作業内容、スケジュール（本市側を含む）、対象範囲、成果物の想定など、本業務委託全体の実施計画を示したもの。初回打ち合わせの際に提出し、協議により本市の承認を得ること。

(4) 中間報告書

ア 本業務委託開始から報告時点までの進捗、今後の予定、課題、報告時点での提案・検討事項等を取りまとめたもの。中間報告会で報告し、契約期間の末日までに提出すること。

イ アの概要版（A4 1～2枚程度）を作成し、報告後、速やかに提出すること。

(5) 事業実施報告書

ア 5で作成した再構築案に、4(3)で実施した施策の実行結果や、今後に向けての受託者からの提言・助言等の記述を含め、最終的に合意形成した内容で再編集・再構築したもの。事業実施報告会で報告し承認を得て、契約期間の末日までに提出すること。

なお、報告書の内容についての事務局との協議は必要に応じて実施するものとするが、書面・オンライン協議でも可とする。

イ アの概要版（A4 1～2枚程度）を作成し、報告後、速やかに提出すること。

(6) その他資料

5で示した業務に関連して作成したすべての資料（報告書、議事録等を含む）契約期間の末日までに提出すること。なお、費用を伴う提案については、令和7年度実施のため、令和6年9月末までに速報版として報告すること。

※成果物の仕様等

- ・ 成果物は特に指定がない限り電子データとし、すべて日本語表記とすること。
- ・ 電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り、本市職員が「Microsoft Office2021」で編集可能なソフトウェアを使用すること。
- ・ 電子データは、提出時の協議により行政改革推進室が指定する方法で納品すること。
- ・ 成果物に修正等がある場合は、修正後の全編を速やかに提出すること。

11 検収の完了

本市による成果物の承認をもって、検収の完了とする。

12 納入場所及び作業窓口

政策局行政改革推進室

13 特記事項

(1) 再委託

本業務委託について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、本市の承認を求めること。なお、その場合においても、再々委託は認めない。

(2) 情報の管理

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講じること。受託者は、本業務委託を遂行するにあたって知り得た情報を、本市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、受託者は本業務委託の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務委託を完了した後も、また同様とする。

(3) 作業要員の交代

本業務委託の成否は受託者作業要員のスキルによるところが大きい。このため、作業要員の業務改善スキル、デジタル技術への知見、コミュニケーションスキルなどの不足が業務遂行に影響を及ぼすと事務局が判断した場合、作業要員の交代に関する協議に応じること。

(1) 費用返還義務

法第六十三条 被保護者が、急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けたときは、保護に要する費用を支弁した都道府県又は市町村に対して、すみやかに、その受けた保護金品に相当する金額の範囲内において保護の実施機関の定める額を返還しなければならない。

(2) 費用等の徴収

第七十七条 被保護者に対して民法の規定により扶養の義務を履行しなければならない者があるときは、その義務の範囲内において、保護費を支弁した都道府県又は市町村の長は、その費用の全部又は一部を、その者から徴収することができる。

2 前項の場合において、扶養義務者の負担すべき額について、保護の実施機関と扶養義務者の間に協議が調わないとき、又は協議をすることができないときは、保護の実施機関の申立により家庭裁判所が、これを定める。

第七十七条の二 急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けた者があるとき（徴収することが適当でないときとして厚生労働省令で定めるときを除く。）は、保護に要する費用を支弁した都道府県又は市町村の長は、第六十三条の保護の実施機関の定める額の全部又は一部をその者から徴収することができる。

2 前項の規定による徴収金は、この法律に別段の定めがある場合を除き、国税徴収の例により徴収することができる。

第七十八条 不実の申請その他不正な手段により保護を受け、又は他人をして受けさせた者があるときは、保護費を支弁した都道府県又は市町村の長は、その費用の額の全部又は一部を、その者から徴収するほか、その徴収する額に百分の四十を乗じて得た額以下の金額を徴収することができる。

2 偽りその他不正の行為によつて医療、介護又は助産若しくは施術の給付に要する費用の支払を受けた指定医療機関、第五十四条の二第一項の規定により指定を受けた介護機関（同条第二項本文の規定により同条第一項の指定を受けたものとみなされたものを含む。）又は第五十五条第一項の規定により指定を受けた助産師若しくはあん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師若しくは柔道整復師（以下この項において「指定医療機関等」という。）があるときは、当該費用を支弁した都道府県又は市町村の長は、その支弁した額のうち返還させるべき額をその指定医療機関等から徴収するほか、その返還させるべき額に百分の四十を乗じて得た額以下の金額を徴収することができる。

3 偽りその他不正な手段により就労自立給付金若しくは進学準備給付金の支給を受け、又は他人をして受けさせた者があるときは、就労自立給付金費又は進学準備給付金費を支弁した都道府県又は市町村の長は、その費用の額の全部又は一部を、その者から徴収するほか、その徴収する額に百分の四十を乗じて得た額以下の金額を徴収することができる。

4 前条第二項の規定は、前三項の規定による徴収金について準用する。