

最高裁判決を踏まえた生活保護費等の追加給付等関連業務委託仕様書(案)

1 委託業務名

最高裁判決を踏まえた生活保護費等の追加給付等関連業務

2 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 業務の概要

(1) 目的

平成25年生活扶助基準の改定に関する令和7年6月の最高裁判決を踏まえ、国は新たな基準を設定し、その差額分を追加給付することとされたことから、岡山市において対象世帯に対して追加給付を行う。

(2) 給付対象

平成25年8月から令和8年3月までのいずれかの期間（以下「対象期間」という。）において、生活保護法第12条の規定による生活扶助又は厚生省社会局長通知「生活に困窮する外国人に対する生活保護の措置について」（昭和29年5月8日付社発第382号）による生活扶助又は中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律第14号第2項の規定による生活支援給付を受給し、追加給付の処分時点では生活保護が廃止になっている世帯（以下「保護廃止世帯」という。）。

(3) 対象世帯数

約16,000世帯

（対象期間内の受給時の保護決定に係るデータあり約7,000世帯、世帯に関するデータ一部若しくは全部欠損約9,000世帯）

※死亡により対象外となるケースもあるため、実際には上記数から減少が見込まれる

(4) 給付手続き

対象期間当時の世帯主が、申出書と必要書類を本市に提出し、本市において審査の上、給付の可否を決定する。

(5) その他

業務の実施にあたっては、以下の事項を基本とする。

- ・ 市民に対する丁寧かつ誠実な対応
- ・ 迅速な給付処理
- ・ 誤支給及び重複支給の防止
- ・ 個人情報 の適正管理

4 業務内容

本業務委託の内容は次の（１）から（６）までに掲げるものとする。

なお、受託者は、本業務全体を統括する責任者を配置し、以下を実施すること。

- （１）対象世帯への周知・広報
- （２）コールセンター設置・運営業務
- （３）窓口設置・運営業務
- （４）事務処理センター運営業務
- （５）追加給付管理システムの運用業務
- （６）その他

5 業務スケジュール（想定）

次に示すスケジュールは、契約締結前の案であり、業務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６月以降	・ 契約締結後、追加給付の手順等に係る協議
令和８年７月～ 令和９年３月末	・ コールセンター、窓口、事務処理センター開設 ・ 保護廃止世帯からの申出受付開始
令和８年８月 ～令和９年３月末	・ 申出をした保護廃止世帯へ追加給付額を順次支払 （月２回）
令和９年３月末	・ 申出受付状況等の最終報告、業務の引継ぎ

6 対象世帯への周知・広報

対象者へ本事業内容を周知するための効率的・効果的な広報を行うこと。なお、厚生労働省が作成したホームページ等の情報を基に行うこと。

7 コールセンター設置・運営業務

（１）コールセンターの概要

ア 契約締結後、速やかに開設し、令和８年７月１日（水）より令和９年３月３１日（水）まで、各種問い合わせに対応すること。

イ コールセンター運営会場については、受託者が契約・確保した場所を使用すること。

ウ コールセンター運営業務時間は、午前８時３０分から午後５時１５分まで（土日祝日を除く）を原則とする。

また、電話件数が増加する時期の受付時間延長についても、可能な限り提案すること。

エ コールセンターの運営に必要なネットワーク環境を整備すること。

オ コールセンター業務の遂行にあたっては、責任者を配置するとともに、コールセンターの運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。

カ コールセンター業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。

キ コールセンター運営においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講ずること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローについて、市と相互に確認すること。

ク 市と協議の上、その他コールセンター運営に必要な業務を行うこと。

(2) 業務の内容

ア 今般の保護費追加給付に係る市民からの問い合わせについての電話対応を行うこと。

なお、想定される主な問い合わせ内容は以下のとおりである。

(ア) 制度・内容

(イ) 対象者照会

(ウ) 申出書の記入方法及び添付資料

(エ) 申出書及び添付書類の不備対応に関する受付及び確認

(オ) 申出書送付後の状況照会

(カ) 申出書の様式等の再送付手続

(キ) 送付先変更等の受付及び確認

(ク) 手続や対象者等に関する意見、苦情等

(ケ) 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴取、手続案内等

(コ) 上記ア～クに付随する事務で発生する事務作業等

イ コールセンターの回線は、新たに取得すること。

ウ 問い合わせ対応については、原則として受託者により完結することとし、必要に応じて市に相談・報告すること。ただし、個別案件（申請書郵送希望者への聞き取り等）については、事務処理センターへ適切に引き継ぐこと。

エ 電話対応に起因する苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

オ コールセンターでの対応内容等について、記録を残すこと。

(3) その他

ア 留意事項

(ア) 業務の繁閑に応じて、コールセンター運営業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。

(イ) 設置時間中は、常時、受付体制を整えるための人員を適正かつ柔軟に配置すること。

(ウ) コールセンター設置・運営業務に係る一切の費用は、本仕様書 11（11）「経費負担区分」及び「別表 経費負担区分一覧」に市の負担として示すものを除き、契約額に含むこと。

(エ) 回線数以上の着信があった場合は、自動応答により回線混雑についてのガイダンスが流れ、掛け直しなどを案内する機能を備えること。

(オ) 問い合わせについては、国通知（令和8年2月20日付け社援発0220第1号。同通知の修正版も含む）を参照するなど丁寧な対応を行うこと。また、受託者において、問い合わせ対応に要するQ&Aを作成し、随時内容の更新を行うこと。

イ 事務局、窓口、事務処理センター業務担当部門等との連携

コールセンターで把握した情報について、市、窓口、事務処理センター業務担当部門等においても共有できるよう、適時追加給付管理システムの更新入力を行い、業務が円滑に行われるよう、市、窓口、事務処理センター業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

8 窓口設置・運営業務

(1) 窓口設置・運営業務の概要

ア 契約締結後、保護廃止世帯等からの問い合わせや申出書等の提出に対応できる窓口を申出受付開始時（令和8年7月1日（水）を想定）までに開設し、開設期間は令和9年3月31日（水）までとすること（土日祝日は除く）。

イ 窓口については、受託者が契約・確保した場所を使用すること。なお、ブースはプライバシーに配慮した上で、ブース数は3ブース以上を確保すること。

ウ 窓口設置・運営業務時間は、午前8時30分から午後5時15分まで（土日祝日を除く）を原則とする。

エ 窓口設置・運営業務の運営に必要なネットワーク環境を市と調整の上、整備すること。

オ 窓口設置・運営業務の遂行にあたっては、責任者を配置するとともに、運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。

カ 窓口設置・運営業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。

キ 窓口設置・運営業務においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローについて、市と相互に確認すること。

(2) 業務の内容

ア 今般の保護費追加給付に係る保護廃止世帯等からの問い合わせについての窓口対応を行うこと。なお、想定される問い合わせ内容は、7（2）アと同様である。

イ 過去に岡山市で保護を受給していた世帯からの申出書や添付書類の受領を行うこと。

ウ 混雑時は適切に順番等を整理し、受付の迅速化を図ること。

エ 問い合わせ対応については、原則として受託者により完結することとし、必要に応じて市に相談・報告すること。ただし、個別案件（申請書郵送希望者への聞き取り等）については、事務処理センターへ適切に引き継ぐこと

オ 窓口対応に起因する苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

- カ 窓口での対応内容等について、記録を残すこと。
- キ 受付終了後は、受付書類等を鍵付きの箱等に入れるなど個人情報漏洩防止策を講じた上で、事務処理センターに持参すること。

(3) その他

ア 留意事項

- (ア) 業務の繁閑に応じ、窓口運營業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。外国人、高齢者、障害者からの相談にも留意した対応を行うこと。
- (イ) 開設時間中は、常時、受付体制を整えるための人員を適正かつ柔軟に配置すること。
- (ウ) 窓口設置・運營業務に係る一切の費用は、本仕様書 11 (11) 「経費負担区分」及び「別表 経費負担区分一覧」に市の負担として示すものを除き、契約額に含むこと。
- (エ) 問い合わせについては、国通知（令和 8 年 2 月 20 日付け社援発 0220 第 1 号。同通知の修正版も含む）を参照するなど丁寧な対応を行うこと。また随時 Q & A の更新を行うこと。

イ 事務局、コールセンター、事務処理センター業務担当部門等との連携

窓口で把握した情報について、市、事務局、コールセンター、事務処理センター業務担当部門等においても共有できるよう、適時、追加給付管理システムの更新入力を行い、業務が円滑に行われるよう、市、事務局、コールセンター、事務処理センター業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

9 事務処理センター業務

(1) 事務処理センター業務の概要

- ア 保護受給中世帯への追加給付額の算定、保護廃止世帯からの申出書及び添付書類（以下、「申出書等」とする）の受付、審査、追加給付額の算定、振込データの作成、各種書類の発送等の、コールセンターや窓口での問い合わせ対応以外の一連の事務作業を行う事務処理センターを、契約締結後、令和 8 年 7 月 1 日（水）に開設し、開設期間は令和 9 年 3 月 31 日（水）までとすること。
- イ 事務処理センターの会場については、本市が提供する場所を使用すること。ただし、期間中に場所が変更になる場合がある。
- ウ 事務処理センターの業務時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（土日祝日を除く）を原則とすること。

(2) 保護廃止世帯からの申出受付

- ア 保護廃止世帯から窓口、郵送（オンライン申請を含む）にて提出される申出書等を受領・開封すること。
- イ 窓口やコールセンターにおいて申出書等の交付依頼があったときは、申出書、制度案内チラシ、返信用封筒及びその他必要書類を窓口交付すること。または、送付用封筒への封入・封かん及び郵送を行うこと。
- ウ イにおいて郵送依頼のあった申出書等の書類が宛先不明等で返戻されたとき、追

加給付管理システムに記録を残すとともに、市に報告すること。

エ 提出された申出書等は、一定数をファイルにまとめて段ボール等の容器に格納し、保管場所の特定ができるよう、容器に附番またはバーコードシールの貼付等を行うこと。

オ コピーした書類など不要な書類を廃棄する場合には、事前に市の確認を受けた後に、溶融処理など復元不可能な形で処理すること。

(3) 保護廃止世帯に対する追加給付額の計算及び振込データの作成

ア 令和8年7月開始を予定している保護廃止世帯からの申出書の受付に対して、受託者は市が提供する世帯ごとのデータ及び国が提供する計算ツールを用いて世帯ごとの追加給付額を算定し、振込データを作成すること。具体的な業務の流れは以下のとおり。

(ア) あらかじめ市が提供する世帯ごとのデータ及び国が提供する計算ツールを追加給付管理システムに入力する。

(イ) 申出者から窓口、郵送（オンライン申請を含む）等で提出された申出書等の情報を追加給付管理システムに入力する。

(ウ) 申出書等を精査し、追加給付の対象に該当するか確認する。対象に該当しないとされる場合は、市のチェックを受けること。

(エ) 申出書等を精査した結果、提出者が対象期間に生活保護を受給していたことが確認できた場合、計算ツールを用いて追加給付額を算定する。

(オ) 世帯ごとの最終的な追加給付額を含めた各種情報を、「追加給付額一覧算定表」に入力し、市のチェックを受ける。

(カ) 市のチェック後、不備等が無ければ世帯ごとの振込データを作成し、市に提出する。

(キ) 市の検認を受けた後、対象世帯の決定通知書（不支給決定通知書を含む）を作成し、送付用封筒に封入・封かんして発送する。

(ク) 追加給付実施後、世帯ごとの入力済み計算ツール、「追加給付額一覧算定表」「追加給付の支給進捗管理リスト（保護廃止世帯）」を市に提出する。

イ 申出書等の不備や疑義の対応は以下によること。

(ア) ア（ウ）において、申出及び追加給付額の算定に際して不足資料があった場合については、申出者に提出を依頼し、その上で必要書類の不足や疑義が解消されない場合は市に個別に対応を確認すること。

(イ) 申出書等を精査した結果、申出者が対象期間に生活保護を受給していない場合、市に保護歴の再確認を依頼すること。

(ウ) 追加給付の口座振込が不可能な場合は市に報告すること。なお、そのような場合において現金書留による対応を想定している。

(エ) 給付対象者には、書面等で受取方法、日時等の案内を行うなど必要な対応を行うこと。

(4) その他

ア 留意事項

- (ア) 業務の繁閑に応じ、事務処理センター運営業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
- (イ) 開設時間中は、常時、受付・審査等の体制を整えるための人員を適正かつ柔軟に配置すること。
- (ウ) 事務処理センター設置・運営業務に係る一切の費用は、本仕様書 11 (1) 「経費負担区分」及び「別表 経費負担区分一覧」に市の負担として示すものを除き、契約額に含むこと。

イ 市、コールセンター、窓口業務担当部門等との連携

事務処理センター担当部門で把握した情報について、市、コールセンター、窓口業務担当部門等においても共有できるよう、適時、追加給付管理システムの更新入力を行い、業務が円滑に行われるよう、コールセンター、窓口業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

ウ 使用機器について

別紙 1 を参照し、業務に使用する機器を受託者で準備すること。

10 保護廃止世帯への追加給付管理システムの運用業務

(1) 基本方針

本業務において使用する進捗管理ツールは、発注者が別途契約により構築する株式会社両備システムズが開発するシステムを使用するものとする。当該システムの設計、開発、改修及び保守業務は、本業務には含まない。

(2) 使用開始時期

当該ツールは、本業務開始時点において使用可能な状態で提供する予定である。

(3) やむを得ない場合の暫定対応

やむを得ず業務開始時点で当該ツールの全部又は一部が使用できない場合は、発注者が指定する方法（例：Excel 等）により暫定的に進捗管理を行う。正式稼働後、受託者は速やかにデータ移行を行うこと。

(4) 受託者の役割

受託者は、発注者が提供する進捗管理ツールを用いて、以下を入力・管理する。

- ・ 対象世帯情報
- ・ 申請受付状況
- ・ 算定状況
- ・ 支給決定状況
- ・ 問い合わせ対応履歴

(5) 責任分界

進捗管理ツールに係る不具合修正及び改修は、発注者が別途契約する事業者が行う。受託者は、不具合を確認した場合、速やかに発注者へ報告すること。

(6) 追加給付管理システムのセキュリティ関連要件

受託者は「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守した上で、追加給付管理システムを外部サービス上に構築する場合は、以下のとおりセキュリティ対策を整備すること。なお、セキュリティ確保に係る費用等は受託者負担とする。

ア ISO/IEC 27017（クラウドサービスセキュリティ）認証の取得又は ISMAP（政府情報システムのための評価制度）におけるサービスリストの登録等のセキュリティ対策を行うこと。

イ 追加給付管理システムの運用及び市と受託者間の接続にあたっては、IP-VPN 等の閉域網又は LG-WANASP などの、市が認めたインターネットから分離された環境で行うこと。

ウ データセンターが国内にあり、日本の法令の範囲内で運用できること。

（参考 給付管理システムの想定機能）

（１）追加給付管理システムの概要

ア 市が提供する保護廃止世帯のデータ、追加給付の算定結果、追加給付の支給日、問い合わせ内容等、本事業の進捗状況に係る情報を、一元的、迅速かつ簡易に把握・管理できる追加給付管理システムを活用し、契約期間中を通じて運用すること。

イ 追加給付管理システムに取り込むことが想定されるデータ

（ア）世帯ごとに付される一意の６桁のケース番号

（イ）各世帯員のカナ氏名、漢字氏名、生年月日

（ウ）窓口、郵送、市が準備するオンライン申請等による世帯ごとの申出や審査、支払等の事務進捗状況

（エ）国が提供する計算ツール及び世帯ごとの計算結果

（オ）世帯ごとの追加給付時期（入金予定日及び入金日）

（カ）メモ（問い合わせ内容等）

（キ）世帯ごとの保護停止・廃止情報

ウ 追加給付管理システムにおける基本機能

（ア）市と受託者の双方が追加給付管理システムを用いて対象世帯の申出から支給に至るまでの各工程の動向等の関連情報を登録・確認できる機能を有する。

（イ）市と受託者の双方が、追加給付管理システムを活用して問い合わせ対応等を迅速に行える画面構成とする。

（ウ）追加給付の支給日（月２回を想定）ごとの対象者を CSV データ等で出力機能を有する。

（エ）追加給付の支給日ごとの対象者に関する振込データを全銀協フォーマットで作成できる機能を有する。

（オ）秘匿する必要がある個人情報については、市が許可する者とそれ以外の者が閲覧する画面の表示項目を変えるなど、特別な取り扱いが可能な機能を有すること。

（カ）市が提供するデータ（CSV データ又は Excel 形式を想定）の取込機能を

有し、関連情報を管理できる。

(キ) 差分データ（保護廃止情報等）を複数回取り込むことが想定されるため、取込回数ごとの情報の管理が可能であること。

(ク) 誤払い・二重払いを防止する策が講じられていること。

1.1 その他

(1) 業務計画書等の提出

受託者は、契約締結後速やかに、実施体制表及び業務毎の業務計画書を発注者に提出し、承諾を得ること。

(2) 人員配置計画書の提出

受託者は、契約締結後速やかに、事務局、コールセンター、窓口及び事務処理センターの運営に係る人員配置計画書を発注者へ提出すること。

計画書提出後に変更が生じた場合は、速やかに変更後の計画書を提出すること。

なお、契約締結月及び契約締結翌月の計画書は、契約締結後速やかに提出すること。

(3) 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、下記のとおり統括責任者、業務責任者及び業務従事者の要員を配置すること。受託者は、受託業務の適正な執行及び保安管理のため、「業務履行体制表」を作成すること。作成した体制表は、業務従事前までに市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに市に報告し、体制表の変更を行うこととする。

ア 統括責任者

(ア) 業務全体の責任者として、市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。

(イ) 業務責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。

(ウ) 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。

(エ) 市に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。

(オ) 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。

(カ) 本業務に関する苦情等の対応は、受託者が行う。苦情等の対応が生じた場合は、統括責任者又は業務責任者により対応を完了させることとする。ただし、やむを得ない事情等により、市に引き継ぐ必要がある場合は、統括責任者又は業務責任者を通じて市に引き継ぐこととする。また、苦情等があった場合は、速やかに市に報告し、適切に対応すること。

イ 業務責任者

(ア) コールセンター運営業務、窓口運営業務及び事務処理センター業務部門に各1名以上業務責任者を常駐・配置し、各業務全体の進捗管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導及びフォローを行い、担当業務を適正に管理すること。

- (イ) 業務全体を掌握し、総括責任者を通じ、市職員と調整、連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- (ウ) 本業務を取り扱う事務等の知識を有すること。
- (エ) 個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。
- (オ) 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有すること。
- (カ) 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- (キ) 窓口業務等の従事者については、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確に分かるよう、氏名等の個人情報を含まない、職員証を着用すること。

ウ 業務従事者

- (ア) 業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有する者を配置すること。
- (イ) 基礎的なビジネスマナーを身につけ、業務従事者間で協力して業務に取り組むこと。
- (ウ) 端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できること。
- (エ) 電話対応・接客・窓口業務等対人サービスの経歴があること又はその適性があること。
- (オ) 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- (カ) 窓口業務等の従事者については、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にするよう、氏名等の個人情報を含まない、職員証を着用すること。

(4) 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前に市の承諾を得た内容で、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護、業務手順・フロー等）を行うこと。また、業務開始後においても必要に応じて随時本業務の質の維持及び向上に努める取組みを行うこと。

なお、研修の実施にあたっては、業務に必要な知識はもちろんのこと、岡山市役所としての立場で対応していることを理解させ、本市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないよう留意すること。

(5) マニュアル作成及びQ & A作成

本業務に関する業務マニュアル及びQ & Aを受託業者の実施経験に基づき作成すること。市と協議しながら作成を行い、内容の検証を行ったうえで、市の承認を得ること。

なお、作成したマニュアル及びQ & Aの著作権は市に帰属し、成果物はMicrosoft officeで編集・加工できるデータで納品すること。

(6) 業務報告

受託者は、契約に係わる業務の実施状況について、以下の区分に応じて発注者へ報告すること。なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとする。

ア 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を一週間以内に電子データで報告すること。

(必須記載事項)

- ・ コールセンター業務及び相談窓口業務

受付区分（電話、窓口、問い合わせフォーム等）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数。電話については、入電数、応答数、応答率。

- ・ 事務処理センター業務

お知らせ通知及び申出書等の発送件数、申出書等の受領件数、処理件数（不受理返却、不備通知、支給決定通知書、不支給決定通知書、振込データ作成件数）、進捗状況確認表

イ 月次報告

受託業務に関する月単位の実績を、翌月7日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

(必須記載事項)

- ・ コールセンター業務及び相談窓口業務

受付区分（電話、窓口、問い合わせフォーム等）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、電話については、入電数、応答数、応答率。

- ・ 事務処理センター業務

お知らせ通知及び申出書等の発送件数、確認書等の受領件数、処理件数（不受理返却、不備通知、支給決定通知書、不支給決定通知書、振込データ作成件数）

ウ 最終報告

(ア) 本契約の業務終了時に、この契約において書類等を発送した者並びに相談窓口及び事務処理センター業務で申出を受付けた者等についての処理結果（受領の有無、審査結果、振込先口座情報、支給日等）を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。

(イ) 報告書等の様式は、発注者と受託者間の協議の上、定めるものとする。

(ウ) 発注者及び受託者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要と判断した場合には、報告会を適宜実施することができる。なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

エ 委託業務実施報告書の提出

受託者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、発注者に提出す

ること。

(7) 業務の引継ぎ

本業務終了後も市が本業務を継続して実施できるよう、受託者は必要な資料、データ及びノウハウを整理して市に引き継ぐものとする。引継ぎ期間、引継ぎ方法及び提出資料については、市と受託者で協議して定めるものとし、合同会議、文書提出、操作説明等、必要な協力を行うこと。想定される引継ぎ内容は以下のとおり。

- ア 本業務に係る全ての作業手順書、業務マニュアル、Q & A、帳票類
- イ 追加給付管理システムに関する操作説明、設定情報、利用マニュアル
- ウ 未処理案件一覧、対応履歴、未解決事項の整理
- エ その他市が業務継続実施に必要と認める資料

(8) 服務規程及び遵守事項

ア 市民と対面で対応する業務を行う場合、次の事項を遵守すること。

- (ア) 服装は常に清潔で市民に不快感を与えないものにする。
- (イ) 業務時間中は私語を慎み、品位の保持に努めること。
- (ウ) 常時氏名等の個人情報を含まない、職員証をつけること。

イ 市民への対応は、本業務内容を十分に理解したうえで親切・丁寧に行うこと。

ウ 業務中、私用の携帯などの物品については指定の場所に保管しておくこと。ただし、貴重品については自身で管理すること。また、緊急時を除き、携帯等の記録媒体を含むものは使用しないこと。

エ 喫煙は休憩時のみとし、喫煙可能な場所でのみ行うこと。

オ 業務履行中、疑問が生じたときは、必ず本市職員の指示を受けること。

カ 事故等が発生したときは、速やかに本市職員に報告すること。

キ 次の危機管理事項を遵守すること。

- (ア) 個人情報の管理についても、漏洩・滅失・毀損・流出等がないよう日常の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の体制を整備すること。
- (イ) 事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害にあたる行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、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当たること。
- (ウ) 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、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。

(9) 再委託の禁止

この業務の全部又は主たる部分を第三者に再委託することは原則禁止とする。この業務の主たる部分とは、全ての委託業務並びにこの契約の履行管理業務をいい、書類等の印刷、備品・消耗品等の購入・借入、電話・インターネット回線等の工事、業務で使用する情報システムやWEBページの作成、会場借上等の付帯業務について

は、この限りではない。

本業務の一部を再委託する場合には、発注者の承諾を得ること。また、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。

(10) 情報セキュリティ対策

受託者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守し、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。

具体的なセキュリティ対策については、受託者からの提案とし、セキュリティ確保にかかる負担については、受託者が負うものとする。

(11) 経費負担区分

市と受託者の経費負担は別表「経費負担区分一覧」に定めるとおりとする。また、一覧表に記載のない費目であっても、本業務の遂行に不可欠な経費については、原則として受託者の負担とし、市が別途必要と認める場合は協議の上で市の負担とする。

なお、本業務が終了し又は他の事業者に変更となる場合における受託者が設置した設備等の原状回復については、受託者の費用と責任においてこれを復すること。ただし、市との協議により設備を残置する場合を除く。

(12) 必要な機器、使用材料及び環境整備等

ア この仕様書において発注者が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受託者において行うこと。

イ 業務で使用する本追加給付の対象者等を管理するためのシステムは、発注者も業務で利用することから、発注者の指示に応じて、発注者（最低5名分）が閲覧及び操作が可能な環境とすること。

なお、端末、モニター、周辺機器及び利用環境設営等が必要な場合は、受託者にて準備すること。設置する期日等については、契約締結後、発注者と受託者で協議を行い、決定する。

(13) 資料・情報等の貸与

発注者が本業務を行うために必要と認めた発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ発注者から無償で貸与することができる。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。

また、発注者から提供された資料・情報に不足がある場合は、適宜、発注者へ相談すること。

(14) 著作権

本委託の製作物及び製作物に使用するデータの著作権は、岡山市に帰属するものとする。岡山市は作成したデータを活用し、自ら、または受託者や受託者以外の事業者へ委託し、修正や再編集等の必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、提案者等の独自技術の使用等により製作物の改変等ができない場合は、必ず提案書に記載しておくこと。

(15) 現地調査について

業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受託者の施設等を現地調査するこ

とがある。この場合、受託者は誠実に応じること。

(16) 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 受託者は、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のみに用いるものとし、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 受託者は、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 受託者は、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、統括責任者が管理すること。

エ 受託者は、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 受託者は業務終了後、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、受託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。

なお、本契約を經由し、発注者・受託者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受託者間で別途協議の上、決定するものとする。

(17) 業務委託料

業務委託料は、業務完了後の支払いとする。

(18) 不正請求が発覚した場合の対応について

受託者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要がある他、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。

(19) 個人情報の保護

ア 受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「秘密情報等取扱特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

イ 受託者は、11(10)の規定により本業務を市と協議のうえ第三者に再委託する場合は、当該受託者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

(20) その他

ア 事業実施にあたっては、関連する法令、実施要領の他、国が示す通知、Q & A等及び発注者の指示に従いながら進めるものとする。

イ 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・受託者いずれかの要請により、その都度行うものとする。

ウ 本仕様書に定める事項について疑義が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・受託者が協議の上、定めるものとする。

ただし、本仕様書に定めがない事項のうち、社会通念上、本業務において必要不可欠な事項と発注者が判断するものについては、本業務委託の範囲内とする。

別表 「経費負担区分一覧」

区分	内容 1	内容 2	市	受託者
会場・設備	会場使用料	コールセンター、窓口設置		○
		事務処理センター	○	
	PC・周辺機器	PC、モニター、マウス		○
	複合機等	プリンター、スキャナー		○
	電話周辺機器	電話機、ヘッドセット		○
	事務局等の什器	デスク、椅子、棚		○
	事務局等の原状回復	事務局等会場の原状回復費用		○
	窓口の什器・原状回復		○	
会場の光熱水費	コールセンター、窓口設置			○
	事務処理センター		○	
回線使用等	業務用回線 (設置・使用・撤去の費用)	コールセンター、窓口設置		○
		事務処理センター	○	
	IP-VPN/LG-WANASP (閉域接続に必要な回線・装置)	コールセンター、窓口設置		○
		事務処理センター	○	
	クラウド利用料	システム運用のクラウド費		○
	セキュリティ関連費用			○
	電話設置・撤去	電話番号の取得、解約		○
	電話料金			○
印刷物	各種様式	申出書、決定通知書、不支給決定通知書等 ※様式のデータは市が用意		○
	封筒	返信用封筒	○	
		様式送付用封筒		○
	書類保管	保管用段ボール、ラベル等		○
書類廃棄	機密文書溶融処理等		○	
消耗品	消耗品一式			○
郵送料	各種書類の郵送		○	
	現金書留手数料		○	
手数料	口座振込手数料	追加給付対象者口座への振込	○	