

最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付等に係る労働者派遣業務内容

1 コールセンター及び受付窓口の運営

- ・コールセンター及び受付窓口において、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(以下「追加給付」という。)に関する市民からの問合せを受け付け、回答する。
- ・回答にあたっては本人確認のうえ、本市が提供する「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)」及び国が発出した資料等に基づき対応するものとする。なお、これらの情報により解決・解消できないときは、随時、本市職員に連絡して状況を説明・共有するとともに、指示を受けること。

基本的な業務は次のとおり。

ア 問合せ・窓口対応業務

① 制度・手続案内

追加給付の趣旨説明、申出書の記入方法の案内・助言、必要な添付書類(本人確認書類等)の案内、追加給付の制度概要、進行状況に関する案内

② 相談・苦情対応

追加給付に関する意見、要望、苦情、および送付先変更等の受付・確認

③ 対応記録の入力

相談・問い合わせ内容を本市が準備する「対応ログファイル(仮称)」(以下「ログファイル」という。)に入力

④ 対面窓口対応

受付窓口における申出書類等の收受又は申出の電子フォーム(本市が別途準備する)への入力サポート及び本人確認

⑤ その他

申出者からの申出書類等の受付や処理の進行状況に関する問合せに対する対応等

イ 申出書類の発送業務

申出者から申出書類の送付依頼があった場合は、申出書類等を封入封緘し、送付先をダブルチェックのうえ発送し、その作業履歴を「ログファイル」に入力する。

ウ 対応件数報告業務

① 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に集計等を行う(翌日が閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日)。

② 月次報告

毎月10日までに、前月の応答件数を報告する(10日が閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日)。

2 事務運営(申出書受付、審査事務等)

- ・申出者からの追加給付の申出書類等が受付窓口、郵送または電子フォームを通じて提出された後、記載内容や添付書類が充足しているか等を確認し、支給の可否を審査する。また、内容及び進行状況等について「進捗管理マスタ(仮称)」(本市が別途準備する)の該当項目に入力し管理する。
- ・申出書類等に不備があった場合、申出者に訂正や添付書類の追加を求め、不備を解消する。

・支給決定通知書及び不支給決定通知書等を封入封緘し発送するなど、申出に対する一連の事務処理を行う。

基本的な業務は次のとおり。

ア 申出書類等の受付・精査等業務

① 申出書類等の精査

收受した書類の記載漏れ、添付書類の不足がないかを確認し、不備分を仕分ける。

② 不備対応

記載内容の不備等について、申出者へ電話やメールで連絡し、必要に応じて補正通知書等を作成のうえ送付(送付先や宛名等をダブルチェック)する。

③ 初期統合

「進捗管理マスタ」のデータと申出者が一致するか検索・確認を行う。

④ データ化・保管管理

申出書類等のスキャナによる電子データ化、指定の格納場所への保存、および原本をファイリングする。

⑤ 進捗管理マスタへの反映

收受記録、審査状況(処理中・不備・完了等)を入力し、「進捗管理マスタ」へ反映させる。

イ 進捗管理業務

業務の進捗状況(申出書類等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の申出書等の処理状況等)を管理する

ウ 月次報告

毎月10日までに、前月の申出実績等を報告する(ただし、10日が閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日)。

3 追加支給に係る補助業務

- ・支給決定通知書または不支給決定通知書を出力する。
- ・出力した決定通知書を封入封緘の上、郵送する。
- ・口座振込不能となった場合や決定通知書が返戻となった場合は申出者へ連絡し、解消する。

基本的な業務は次のとおり。

ア 決定通知書作成・封入封緘等業務

支給決定通知書または不支給決定通知書を封入封緘の上、送付先や宛名等をダブルチェックし郵送する。併せて「進捗管理マスタ」の該当項目に入力する。

イ 口座振込不能の解消業務

口座情報の誤り等で振込ができなかった申出者に対し、電話やメール、文書で正しい口座情報を再確認し、振込不能を解消する。併せて「進捗管理マスタ」に解消状況を入力する。

ウ 返戻分の対応業務

宛先不明で返戻された郵便物等については、電話やメールの方法により確認する。併せて返戻された郵便物、返戻理由、対応状況等を記載したリストを作成する。

4 留意事項

- (1) 本業務で取り扱うデータは機密性が高いため正確に作業を行うこと。

- (2) 外部への郵送物の発送やデータでのやりとり等にあたっては、送付先及び氏名に間違いがないか、封入物や当該データに相違がないかなどを、二名以上でダブルチェック(照合確認)することを徹底すること。
- (3) 業務手順書は、随時、本市及び受注者が協議して本市が作成及び追記修正する。