

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託仕様書

1 業務概要について

(1) 業務内容

新型コロナウイルス感染症に係る生活福祉資金特例貸付(以下「特例貸付」という。)の債権管理に関わる業務

(2) 業務概要

償還免除業務、償還金の入金管理業務などの償還業務、架電等による借受人等の状況把握及び借受人等の情報管理に関わる業務

(3) 委託期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

2 特例貸付の実施内容

特例貸付は、令和2年3月25日から令和4年9月30日までを受付期間として、新型コロナウイルス感染症の影響で減収・休業・離職した方に対し、緊急小口資金特例貸付(以下「小口」という。)及び総合支援資金特例貸付(以下「総合」という。)の2種類の資金を貸し付けている。

総合は、さらに初回貸付・延長貸付・再貸付の3区分がある。

特例貸付は、茨城県社会福祉協議会(以下「本会」という。)が実施主体となり、市町村社会福祉協議会等(以下「市町村社協」という。)に相談・申請窓口を委託し、本会が貸付の判断及び決定を行っている。小口は20万円までの貸付、総合は初回貸付、延長貸付、再貸付の計9か月を上限として貸し付けている(単身世帯の場合は15万円×3か月、複数世帯の場合は、20万円×3か月が貸付限度)。

なお、特例貸付においては、厚生労働省が定めた基準を満たす場合、償還免除が可能となる(別紙1参照)。

償還開始は、早期償還開始希望の借受人を除き令和4年3月31日までに受け付けた貸付(小口、総合初回)は令和5年1月から、令和4年4月1日以降に受け付けた貸付(小口、総合初回)と総合延長の貸付は令和6年1月から、総合再貸付は令和7年1月からとなる。

本県においては、本会が債権管理、市町村社会福祉協議会が借受人の生活支援を行っており、フォローアップ支援の一環として償還が困難な借受人に対し、償還猶予を行っている(別紙2参照)。償還猶予は、市町村社会福祉協議会に相談・申請窓口を委託し、本会が償還猶予の判断及び決定を行っている。償還猶予を経てもなお償還困難な借受人については、市町村社会福祉協議会等の意見を踏まえ、本会が償還免除や償還猶予の延長の判断及び決定を行っている(別紙3参照)。

3 委託業務の目的

特例貸付の貸付後において、償還に関わる事務処理や情報管理など債権管理を業者委託することにより、適正かつ効率的に対応する体制を確保するため、長期的かつ安定的に業務を実施可能な者に業務を委託する。

また、業務委託に併せて、債権管理業務で想定される次の課題を解決することを目的とする。

- (1) 本会における業務負担の軽減
- (2) 各作業工程における書類、対応実績の適正かつ明瞭な管理

4 業務委託に当たっての要件

- (ア) 本会との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。
- (イ) 過去に生活福祉資金特例貸付の債権管理に係る業務の受託実績を有していること（本県での受託実績に限らない）。
- (ロ) トラブルの未然防止対策や、緊急事態が発生したときの危機管理体制を確保すること。
- (ハ) 秘密の保持及び個人情報保護を確実に実施できる体制を確立すること。
- (ニ) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得している者であること。
- (ホ) 委託業務を滞りなく確実に遂行できる体制を確立するとともに、適切に人員を配置し、業務を実施すること（業務従事者が突発的に休暇を取得した場合も業務は適切に行えるよう人員の手配をすること。）。
- (ヘ) 本会の要請に対して速やかな協議及び必要情報の開示が可能な体制を整えること。
- (ヒ) 関係法令、規則等を遵守すること。
- (フ) 制度改正等により、業務処理方法が変更となる場合にも対応すること。
- (ク) 作業手順の変更等の場合は、本会の承認を得ることとし、本会と共通認識を持つこと。
- (コ) 業務履行レベル及び意見疎通レベルの低下を招くことがないよう、受託事業者内部での情報共有を図るとともに、問い合わせについては、受託事業者と本会で役割分担や引継等の連携を図りながら対応すること。

5 業務内容

委託業務は、事務処理業務（償還免除、償還金管理等）とコールセンター業務及びその他の業務を実施する。それぞれの業務内容は以下の通り。なお、詳細は別紙4「事務処理及びコールセンターにおける業務」を参照のこと。

また、外国人に係る対応が含まれることを考慮すること（貸付実績の3割程度）。

- (ア) 事務処理業務（通知物の発送内容は別紙5参照）
 - ① 借受人等への通知業務
 - ② 借受人等からの収受業務
 - ③ 償還免除業務（判定年度以降の免除業務を含む）
 - ④ 償還猶予業務（償還猶予終了時の調査意見書対応を含む）
 - ⑤ 借受人居住地調査業務
 - ⑥ 業務システム入出力業務
 - ⑦ 償還金請求・管理業務
 - ⑧ 不達発送物の管理業務
- (イ) コールセンター業務
各種償還免除、償還手続き、償還猶予、各種変更手続き等の問合せ対応及び案内業務

① 受電業務

② 架電業務

※外国語9か国語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、シンハラ語、タガログ語、ネパール語)以上に対応できること。

(ウ) その他の業務

① 支援情報共有ツール作成・運用業務

② ファイリング及び保管・管理業務

③ 定例会議の開催

④ クレーム対応(電話及び窓口等での対応)

⑤ 電話番号クリーニング業務

⑥ 定例資料作成業務

⑦ その他、上記業務を行ううえで当然必要と考えられる業務

6 債権管理業務スケジュール

特例貸付の償還免除及び償還業務のスケジュールは、別紙6「コロナ特例貸付の債権管理業務スケジュール」を参照のこと。

7 実施日時

(1) 実施日時は、土・日曜日、祝祭日、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く、月曜日から金曜日とする。

(2) 実施時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、上記実施時間外においても、事前の準備または事後の整理を必要とする場合には、本会とあらかじめ協議のうえ、本会が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

8 履行場所

(1) セキショウ・ウェルビーイング福祉会館1階

〒310-0851 茨城県水戸市千波町1918番地

(2) 本会が認める場所

9 委託業務の実施体制

受託事業者は、本業務に適切かつ迅速に対応できるよう、業務従事者の人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、円滑な運営が可能な体制を構築すること。

(1) 業務責任者の選任

本会からの指示、業務に関する報告・連絡・相談の窓口を担うとともに、業務全体のオペレーションを統括・管理、実務担当者の労務管理・指導・管理ができる責任者(以下「業務責任者」)を配置すること。

なお、業務責任者は、本業務を実施するために必要な能力・経験及び適格性を有する自社の者を選任するものとし、業務内容は以下のとおりとする。

- (ア) 本会との情報共有のための会議の開催及び業務報告
 - ・月次定例報告会の実施
 - ・日次業務報告の実施
 - (イ) 本会からの指示等に関わる従事者との連携
 - (ウ) 業務状況に応じた適切な体制確保
 - (エ) 従事者に対する指揮・監督・教育
 - (オ) トラブル発生時の対応及び報告
 - (カ) 従事者の労務管理
- (2) 現場責任者の選任
- 現場責任者は、委託業務の現場を監督し、業務全体の進行管理を行うとともに、適宜、本会との情報共有の窓口となる者を選任すること。
- (3) チームリーダーの選任
- 各チームにおける業務の進行管理を行うとともに、業務の品質管理及び品質向上を図るため、適宜、チーム員の教育やマニュアルの改正等を行う。なお、チームリーダーは、業務に支障のない範囲内において複数のチームリーダーを兼ねることを妨げない。
- (4) 受託事業者は以下のものを作成し、本会に提出すること。
- (ア) 業務計画書
 - (イ) 業務マニュアル
 - (ウ) 従事者名簿
 - ・人員の交代や増減がある場合も、都度、速やかに提出すること。
 - ・本業務に携わる者は、特例貸付及び通常貸付の債務関係者及び世帯構成員を除くものとする。
- なお、償還完了者はこの限りではない。
- (エ) 業務報告書(週次、月次、各年次)
- (5) 受託事業者は、不測の事態により定められた期日までに業務を完了することが困難となった場合は、遅滞なくその旨を本会に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、受託事業者は事業が困難となった原因を解決し、事業の遅れを回復するよう努めなければならない。
- (6) 受託事業者は、業務の過程において本会から指示された事項については、迅速かつ的確に対処するものとする。

10 使用できる設備・機器等

- (1) 業務システム等
- (ア) 業務の実施においては、本会指定の業務システム(以下「本業務システム」という。)及び本会ネットワークを経由するパソコンを使用すること。
 - (イ) 受託事業者が保有するシステム等を用いる方が、本業務システムより適正かつ迅速に業務を管理できる場合は、そのシステムを活用することができる(事前申請及び本会による許可が必要)。ただし、その場合においては、受託事業者は債権管理業務において必要なデータを本業務システムに入力(移行)する必要がある。
 - (ウ) 本業務システムを使用するためのパソコン等については、本会より貸出することが可能である。ただし、本業務システムの台数は15台、本会ネットワーク経由パソコンは5台を上限とする。

る。

- (2) 本業務において使用することができる執務室、機器、物品等
 - (ア) 受託事業者が、本業務で使用することができる執務室、機器、物品は、本会と事前調整のうえ目視による確認をすること。
 - (イ) その他、受託事業者で必要と判断する物品に関しては受託事業者が用意すること。
- (3) 貸与物品等について
 - (ア) 業務遂行上必要な備品・資料等については、本会が受託事業者に貸与する。
 - (イ) 受託事業者は、備品・資料等の貸与にあたって資産管理台帳を作成し、貸与物品等の管理を善良な管理者として行うこと。
- (4) 適正使用
 - (ア) 貸与されている備品・資料等については、「情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセス」の防止を行い、適正に使用しなければならない。
 - (イ) 貸与されている備品・資料等については、本会の許可なく「複写・複製、改造、目的外使用、持ち出し、廃棄」を行ってはいけない。
 - (ウ) 貸与されている備品・資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは本会に返還し、又は本会の指示に従い破棄しなければならない。

1 1 業務報告・点検

- (1) 業務報告
 - (ア) 受託事業者は、業務報告書を週次、月次、年次ごとに作成し、本会に提出すること。
なお、週次及び月次業務報告書には、業務実績(各業務の処理件数、処理時間、業務従事者数等)、業務支障(延滞、クレーム等)総件数及び内訳件数、その他必要な事項を記載することとし年次業務報告書には、これに加えて詳細に経費の報告をすること。
 - (イ) 受託事業者は、本会が必要と認めた際の業務に関する報告の求めに応じること。
- (2) 業務点検
 - (ア) 受託事業者は、定期的に業務の遂行について、適正に処理されているか等を点検し、本会に報告すること。
 - (イ) 受託事業者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を行うこと。

1 2 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は、別紙7「生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務に関するコスト分担表」のとおりとする。

1 3 契約期間終了に伴う引継ぎ

- (1) 本業務委託の契約期間終了に伴う委託業務の引継ぎは受託事業者と本会職員の間で行うこととし、引継ぎに当たっては通常の業務に支障をきたさないようにすること。
- (2) 業務の引継ぎに必要な書類を作成し、契約期間内に引継ぎを完了すること。
- (3) 引継ぎにおいて発生する費用については、受託事業者が負担するものとする。

1 4 検査・監督

(1) 検査・監督

(ア) 受託事業者は、本会が行う作業現場の実地調査を含めた業務の検査監督を受けること及び検査監督業務結果に基づく改善指示に従うこと。

(イ) 受託事業者は、本会から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(2) 業務改善

受託事業者は、業務遂行について本会が不適當であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

1 5 事故発生時の報告・対応

(1) 事故発生時の報告

受託事業者は、業務の実施に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生
の帰責の如何に関わらず、直ちに本会に報告すること。

(2) 事故発生時の対応

(ア) 事故発生時の対応方法を定めておくこと。

(イ) 緊急時の連絡体制を定め、本会に提出すること。

1 6 勤務環境等

(1) 服装

(ア) 業務に従事する際は、社会福祉協議会に従事する職員として品位を失しない装いとすること。

(イ) 業務に従事する際は、本会が認めた名札を着用すること。

(2) 労働安全衛生

(ア) 受託事業者は、労働関係の法令を遵守し、業務従事者の健康管理労働安全衛生に努めること。

(イ) 受託事業者は、労働安全衛生規則第 44 条に基づく健康診断を年 1 回定期的に行い、その記録を
保管すること。なお、健康診断に係る経費は受託事業者が負担すること。

1 7 再委託の禁止

受託事業者は、原則として本業務の全部又は一部を他の事業者
に再委託してはならない。ただし、次の
(1) から (5) までの全ての要件を満たすことを条件に、本会に了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

(1) 受託事業者は本会に対し、再委託業者に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託業者の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法について、事前に報告すること。

(2) 再委託業者は、本業務の実施に当たり、受託事業者が負うべき責務と同様の責務を負うこととする。

(3) 受託事業者は、再委託業者に対し、上記 (2) について必要な措置を講じさせるとともに 再委託業

者から必要な報告を聴取すること。

- (4) 再委託業者は、校正や納品を迅速かつ確実に行うため、原則、茨城県内に本店又は支店を置き、「茨城県物品調達等競争入札参加資格者名簿(物品・役務)」に記載がある業者を選定すること。なお、再委託業者が、他の都道府県等において特例貸付業務における実績がある業者の場合にはこの限りではない。
- (5) 再委託業者が実施する業務は、全て受託事業者の責任において実施することとし、再委託業者の責めに帰すべき事由については、受託事業者の責めに帰すべき事由とみなして、受託事業者が責任を負うこととする。

18 賠償責任

受託事業者は、本業務の実施に当たり、託事業者の責めに帰すべき事由により本会又は第三者に損害を与えたときは、受託事業者の責任において、その損害を賠償することとする。

19 守秘義務

- (1) 受託事業者及びその従事者は、本業務の遂行上知り得た個人情報等を第三者に漏洩及び開示、並びに目的外使用してはならない。また、業務の実施に必要な場合を除き、指定場所以外へ持ち出してはならない。
- (2) 上記(1)の規定は、本業務の履行完了後も有効とする。

20 個人情報の適切な取り扱い

- (1) 受託事業者は、本業務の実施に関して入手した個人情報(複写、複製等を含む)及び関係資料については、本会の個人情報に関する規定に基づき適切に管理すること。受託事業者側の管理体制については本会に書面にて報告するとともに、滅失、棄損又は漏洩等が発生しないよう必要な措置を講じるものとする。万一、こうした事由が生じた場合は、速やかに本会に報告しなければならない。
- (2) 受託事業者は、本業務の実施に関して入手した個人情報の全部又は一部の複写・複製等を行ってはならない。ただし、本会が必要と認めた場合はこの限りではない。
- (3) 受託事業者は、本業務の実施において個人情報の複写・複製等が必要となる場合は、あらかじめ本会の承認を得ること。
- (4) 受託事業者が本会の承認を得て複写物・複製物等を作成した場合は、本業務の履行完了後、本会の指示に従い廃棄又は消去したうえで、本会に報告しなければならない。
- (5) 本業務の履行完了後又は本会から指示があった場合、受託事業者は本業務に関して入手した個人情報の取扱いについては本会の指示に従うものとする。
- (6) 受託事業者及び従事者が、情報端末等(携帯電話、スマートフォン、ノートパソコン、タブレット端末等)及び記録媒体(USBメモリ等)を持ち込むことを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者への報告業務や従事者への連絡調整等のために持ち込む場合は、事前に本会の許可を得ることとする。

21 その他

この仕様書に定めのない事項については、本会と受託事業者で協議のうえ決定する。

○添付書類

- ・別紙1 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置である緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除の取扱いについて
- ・別紙2 緊急小口資金等の特例貸付の借受人へのフォローアップ支援について
- ・別紙3 緊急小口資金等の特例貸付における償還猶予期間中の支援の取扱いについて
- ・別紙4 事務処理及びコールセンターにおける業務
- ・別紙5 借受人等に送付予定、案内・通知の印刷発送
- ・別紙6 コロナ特例債権管理業務スケジュール(令和7年度から令和9年度)
- ・別紙7 生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務に関するコスト分担表

○参考資料

- ・貸付実績