

# 生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務の委託仕様書

## 1 業務概要について

### (1) 業務名称

生活福祉資金特例貸付(以下、「特例貸付」という。)債権管理業務

### (2) 業務概要

- ① 償還免除業務
- ② コールセンター業務
- ③ 償還管理業務
- ④ 借受人等フォローアップ業務

### (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、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(以下、「特例小口」という。)及び総合支援資金(以下、「特例総合」という。)の2種類の資金を貸し付けるものであり、特例総合は、初回貸付、延長貸付、再貸付の3つに区分される。

受付期間は、令和 2 年 3 月 25 日から令和 4 年 9 月 30 日であり、沖縄県社会福祉協議会(以下、「本会」という。)が実施主体となり、相談・申請の窓口を市町村社会福祉協議会(以下、「市町村社協」という。)が担い実施した。本県の貸付件数は、約 15 万件に上る。

特例貸付においては、厚生労働省が定める償還免除規程の要件等を満たす場合、償還免除を行うことができる(別紙 1 参照)。本県では、令和 6 年 10 月末現在、約 7 万 5 千件が償還免除となった(別紙 2 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。償還方法は、口座引落か払込票(コンビニ、ゆうちょ)によるものとなっている。

特例貸付の償還業務を行うにあたっては「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(令和 4 年 10 月 28 日付け厚労省事務連絡)」に基づき、償還免除の承認を受けた方や償還が困難な方、未応答の方など、特に支援が必要と考えられる借受人に対し、本会及び市町村社協、自立相談支援機関等が連携のうえ、支援を行っている(別紙 3 参照)。

また、本会においては、本会と市町村社協合同の償還指導(償還相談会・戸別訪問)を行っており、償還が困難な借受人に対し、必要に応じて償還免除や猶予、少額返済等につなげている。

### 3 委託業務の目的

特例貸付の債権管理業務を委託することにより、膨大な業務量を処理するとともにコスト削減を図り、適正で円滑な進捗管理と確実に効率的な業務実施を行うことを目的とする。

### 4 委託業務の内容等

#### (1) 業務委託にあたっての要件

- ① 本会との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。
- ② トラブルの未然防止対策や、緊急事態が発生した時の危機管理体制を確保すること。
- ③ 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。
- ④ 委託業務を滞りなく確実に実施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。)
- ⑤ 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。
- ⑥ 関係法令、規則等を遵守すること。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 業務履行レベル及び意思疎通レベルの低下を招くことがないよう、業務受託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、業務受託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。

#### (2) 業務内容

##### ① 償還免除業務

- (ア) 償還免除の申請対象となる借受人に償還免除申請書を通知(印刷・封入を含む)し、償還免除申請書類の回収、確認、保管を行う。
- (イ) 償還免除申請を行った者(以下、「免除申請者」という。)から返送された償還免除申請書類及び添付書類の確認作業を行い、不備があった場合は、申請者に電話または郵送により連絡し、不備の解消までの対応を行う。
- (ウ) 免除申請者から提出された申請書類の受付処理を行い、記載内容を精査して免除申請者の一覧データを作成するとともに内容の確認を行う。本会において償還免除可否についての決裁後、本件データを加工し、生活福祉資金業務システム(以下「業務システム」という。)への入力またはデータ読み込み処理を行う。
- (エ) 償還免除申請者及び市町村社協に対して償還免除の承認または不承認の通知(印刷・封入を含む)を作成し、発送する。

##### ② コールセンター業務

- (ア) 業務受託者は、コールセンターを設置し、特例貸付の制度及び償還に関すること、償還免除申請手続きに関することなど借受人等からの問い合わせへの対応を行う。

- (イ) 償還困難な借受人からの問合せに対しては、必要に応じて迅速に本会及び市町村社協に情報共有を行う。その際は、業務システムの活用と併せて、業務受託者が保有または独自に開発するシステムがある場合には、本会及び業務受託者にて当該システムを使用するものとする。
- (ウ) コールセンターの運営にあたっては、FAQ データの作成・運用、対応記録の作成（業務システムへの入力を含む）及び統計処理など業務を適正に運営するために必要な業務を併せて行う。
- (エ) コールセンターの運営日及び運営時間は、祝日、休日、年末年始（12/29-1/3）及び慰霊の日を除く月曜日から金曜日とし、原則として、9時から17時とする。
- (オ) 外国籍の借受人への対応にあたっては、簡易な表現や短く簡単な言葉を用いるなどして、分かりやすい「やさしい日本語」の活用を徹底すること。
- (カ) コールセンター業務実施のために必要な電話回線、電話機、その他必要な機材及び通話料については、本会の責任において用意し、支払うものとするとともに、業務が中断することのないよう保守・管理を徹底する。
- (キ) 本会が用意する業務場所以外にコールセンターを設置する場合は、部外者の不正な侵入等を防止するため入退出管理を適切に行う設備を備えるものとする。
- (ク) 問い合わせに対して統一的な対応ができるよう、コールセンター業務に従事する者に対し事前に研修等を実施するとともに、コールセンター開設後もマニュアル等を適宜更新し、品質の維持・向上に努めるものとする。

### ③ 償還管理業務

- (ア) 償還に必要な帳票（償還残額のお知らせ、最終償還期限到来のお知らせ、償還完了のお知らせ、督促状等）を業務システムより作成のうえ、借受人等に通知（印刷・封入含む）する。
- (イ) 未着のまま返戻された書類は、適正に管理し保管する。書類が返戻された借受人については、架電による確認や各市町村へ住民票取得による居住地調査を行う。住民票交付手数料となる定額小為替等に関しては、受託事業者にて立替えの上、後日精算とする。新住所が判明した場合は、業務システム上の住所地情報データを更新するとともに新住所地へ再度必要な通知等を送付する。さらに住所判明者については、一覧形式のリストを作成し、本会及び市町村社協へ報告する。
- (ウ) 償還金請求に係る口座振替及び払込取扱票に関する業務について、本会が契約する収納代行サービス会社（三井住友カード株式会社）のサービスを活用のうえ実施する。
- (エ) 償還に関する各種情報の発信及び借受人からの問合せ対応用のチャットボットを作成し、運用する。なお、常に最新の情報となるよう随時更新を行うとともに、発信する情報は、本会と協議のうえ、許可を得るものとする。（現在のチャットボット登録者数 2,491 人）

### ④ 借受人等フォローアップ業務

- (ア) 償還免除を行った借受人に対し、生活状況調査を実施し、回答内容を精査のうえ、支援希望者等を本会並びに市町村社協や自立支援機関等につなぐ。また、生活状況調査の問合せや未回答者への架電を行う。なお、調査の具体的な内容（調査票、対象者、時期等）については、本会と協議のうえ決定するものとし、郵送費は本会にて負担する。
- (イ) 本会が提供する、償還猶予の承認または不承認一覧に基づき、業務システムへの入力またはデータ読み込み処理を行う。
- (ウ) 償還猶予申請者及び市町村社協に対して、償還猶予の承認または不承認の通知（印刷・封入を

含む)を作成し、発送する。

(エ) 本会が実施する償還指導等で行った借受人へのフォローアップ状況について、本会ならびに業務受託者との間で、迅速に共有できる情報共有ツール(例えば、クラウドサービスを活用したサイボウズの kintone をベースにしたツールなど)を作成・保守運用を行う。

また、本情報共有ツールにおいては、業務システムと相互に情報転記できる仕組みを構築する。なお、戸別訪問等のアウトリーチによる支援を効率的に行うため、タブレット端末(インターネット通信込)を本会用に4台用意する。

## 5 実施スケジュール

各業務についての実実施スケジュールは、別紙4「特例貸付の債権管理業務スケジュール」を参照のこと。

## 6 業務実施日時

### (1) 実施日

祝日、休日、年末年始(12/29~1/3)、慰霊の日を除く、月曜日から金曜日とする。

### (2) 実施時間

原則として、8時45分から17時15分とする。ただし、業務が滞ってきた場合等、状況に応じて当該実施時間外及び休日の稼働も可とする。

## 7 業務実施場所

本会が用意する業務スペース(令和6年現在においては、沖縄県総合福祉センター西棟4階第7会議室(約150㎡)を使用)を主として使用することとし、一部業務については業務受託者が用意する場所も使用できるものとする。

## 8 実施体制

(1) 業務受託者は、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。

なお、必要人数算出するにあたっては、別紙2により本会の債権管理件数を参照すること。

(2) 業務受託者は、業務遂行にあたり、上記4の事業ごとに業務全体を統括・管理し、業務の実務担当者を指導する「業務管理者」を配置するとともに、全業務を統括し人事・組織管理を行う「統括責任者」を配置する。なお、「業務管理者」及び「統括責任者」は、本会からの指示、業務に関する報告・連絡・相談の窓口を担い、定期的に本会へ業務報告を行うとともに、本会からの要望等について協議を行うものとする。

(3) 業務受託者は、事前に業務管理者及び統括責任者、業務従事者の氏名及び生年月日等を明記し

た一覧表を作成して、提出すること。また、人員の交替や増減がある場合も、その都度速やかに提出すること。

## 9 使用できる設備・機器等

- (1) 業務システムについては、本会が提供する。ただし、本会が指定する業務場所でのみの貸し出しとする。なお、システムの端末台数の上限は業務従事者数とし、使用及び維持、撤去に伴い発生する費用は本会が負担する。
- (2) その他、業務遂行上必要な機器、物品等の備品及び資料等については、本会より貸与する。ただし、一部の備品においては他の業務と共用にて使用する場合がある。
- (3) 貸与されている備品及び資料等については、情報の漏えい、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。
- (4) 貸与されている備品及び資料等については、本会の許可なく複写・復刻、改造、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。
- (5) 貸与されている備品及び資料等については、委託業務が完了したとき、又は委託が解除されたときは本会へ返還し、又は本会の指示に従い破棄しなければならない。

## 10 経費負担

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は、別紙 5「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。

## 11 業務報告・点検

### (1) 業務報告

- (ア) 業務受託者は、業務報告書を月次、年次ごとに作成し、本会へ報告すること。なお、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（遅延、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) 業務受託者は、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) 業務受託者は、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) 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を図ること。

## 12 検査・監督

#### (1) 検査・監督

(ア) 業務受託者は、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) 業務受託者は、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

業務受託者は、業務遂行について本会が不相当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。

### 13 事故発生時の報告・対応

#### (1) 事故発生時の報告

業務受託者は、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かかわらず、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。

### 14 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は、業務受託者と本会職員の間で行うこととし、引継にあたっては、通常の業務に支障をきたさないようにすること。

(2) 業務の引継に必要な書類を作成し、契約期間内に引継を完了すること。

(3) 引継において発生する費用については、業務受託者が負担するものとする。

### 15 賠償責任

業務受託者は、本業務の実施にあたり、業務受託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、業務受託者の責任において、その損害を賠償することとする。

### 16 守秘義務

(1) 業務受託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えい及び開示、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。

## 17 個人情報の適切な取扱い

- (1) 業務受託者は、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。業務受託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、棄損または漏えい等が発生しないような必要な措置を講じるとともに、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) 業務受託者は、本業務の実施に関して入手した個人情報の全部または一部の複写・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) 業務受託者は、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) 業務受託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または消去したうえで、本会に報告しなければならない。
- (5) 本業務の履行完了後または本会から指示があった場合、業務受託者は本業務に関して入手した個人情報の取り扱いについては、本会の指示に従うものとする。
- (6) 業務受託者及び従事者が、情報端末（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、業務責任者が業務受託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。

## 18 再委託の禁止

業務受託者は、原則として本業務の全部又は一部を他の事業者にも再委託してはならない。ただし、次の(1)から(4)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) 業務受託者は本会に対し、再委託先事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、再委託先事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) 再委託先事業者は、本業務の実施に当たり、業務受託者が負うべき責務と同様の責務を負うこととする。
- (3) 業務受託者は、再委託先事業者に対し、上記(2)について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先事業者から必要な報告を聴取すること。
- (4) 再委託先事業者が実施する業務は、全て業務受託者の責任において実施することとし、再委託先事業者の責めに帰すべき事由については、業務受託者の責めに帰すべき事由とみなして、業務受託者が責任を負うこととする。

## 19 その他

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

## 20 委託契約上限額

340,000,000円(税込)

## 21 提出書類

- (1) 応募申請書(様式第1号)
- (2) 実施計画書(様式第2号)
- (3) 見積書及び経費積算書(様式第3号-1及び様式第3号-2)
  - ・年度ごとに、人員配置および人数の変化が分かるように記載すること。
  - ・年度ごとに、通常貸付と特例貸付の金額が分かるよう記載すること。
  - ・本会が用意する事務スペースで不足する場合は、年度ごとに記載すること。
- (4) 応募資格誓約書(様式第4号)
- (5) 会社概要(パンフレット等)
- (6) 派遣業の許可書又は届出書の写し
- (7) ISMS 及びプライバシーマークの認定資格の写し
- (8) 履歴事項全部証明書の写し(直近3ヶ月以内のもの)

## 22 提出方法及び提出期限

### (1) 提出方法

提出書類一式を正本1部、副本10部、郵送または持参するとともに、提出書類一式を下記のメールアドレスあてに電子データで送付すること。また、提出後は、下記(2)の問い合わせ先まで電話連絡し、書類の到着を確認すること。

### (2) 提出先及び問い合わせ先

〒903-8603 沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 県総合福祉センター内  
社会福祉法人沖縄県社会福祉協議会 民生部(新屋・津波古)  
TEL:098-988-1880 FAX:098-882-5717  
MAIL [minsei@okishakyo.or.jp](mailto:minsei@okishakyo.or.jp)

### (3) 提出期限

令和7年1月24日(金)17時必着



#### (4) 質問の受付及び回答

仕様書の内容等に関する質問は、上記メールアドレスあて 1 月 10 日(金)17 時までには受け、1 月 17 日(金)までに回答する。

また、委託者が用意する事業実施場所の見学を希望する場合は、上記質問期間中に事前に連絡のうえ、実施するものとする。

## 23 審査方法

本会が設置する「業務委託候補者選定委員会」において、提出された書類一式を審査するとともに、参加者が行うプレゼンテーションを総合的に評価して業務委託候補者を選定する。

・実施日:令和 6 年 2 月 7 日(金)

・時 間:別途通知

・場 所:沖縄県那覇市首里石嶺町 4-373-1 沖縄県総合福祉センター

## 24 結果の通知

事業委託候補者選定委員会の審査結果に基づき、受託候補者を 1 者選定し、選定後、速やかに結果を通知する。なお、審査内容は非公開とし、審査結果についての異議申し立ては認めない。