

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

(1) 業務名称

生活福祉資金特例貸付（以下「特例貸付」という。）債権管理に係る業務

(2) 業務概要

償還免除、償還猶予、償還金の請求業務などの償還業務並びに借受人とその家族（以下「借受人等」という。）の状況把握、調査及び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

2 特例貸付の実施内容

特例貸付は、令和2年3月11日付け社援発0311第8号厚生労働省社会・援護局長通知（最終改正令和4年10月28日）「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」（別紙1）に基づき実施した。

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・離職した方々に対し、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、更に初回貸付、延長貸付及び再貸付の3区分がある。

実施主体は、各都道府県社会福祉協議会であり、山梨県においては、山梨県社会福祉協議会（以下「本会」という。）が貸付の審査及び決定を行った。

また、特例貸付においては、令和3年11月22日付け社援発1122第2号厚生労働省社会・援護局長通知（最終改正令和4年2月25日）「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）に基づき、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。

3 委託業務の目的

特例貸付債権管理に係る業務を委託することにより、本会の業務負担を軽減するとともに、適正で円滑な進捗管理と確実に効率的な業務実施を図ることを目的とする。

4 委託業務内容等

(1) 業務に当たっての要件

- (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) 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。
- (ウ) 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。
- (エ) 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を適切に行えるよう人員の手配をすること）。
- (オ) 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。
- (カ) 関係法令、規則等を遵守すること。
- (キ) 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。
- (ケ) 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、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ぎ等の連携を図りながら対応すること。

(2) 業務内容

委託業務は、償還免除業務、償還猶予・償還計画変更業務、償還業務、コールセンター業務及びその他の業務とする。それぞれの主な業務は、次のとおりである。ただし、決裁行為は除く。

詳細は、「業務内容詳細」（別紙3）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。

(ア) 償還免除業務

- ①借受人等への通知
- ②借受人等からの収受
- ③償還免除
- ④業務システム入出力
- ⑤不達者の状況把握

(イ) 償還猶予・償還計画変更業務

- ①借受人等からの収受
- ②償還猶予のヒアリングの日程調整
- ③償還猶予・償還計画変更
- ④業務システム入出力

(ウ) 償還

①償還金の請求（払込取扱票の送付※）

②未納者に対する文書の発送

③業務システム入出力

※償還方法は、コンビニ収納を基本とし、借受人からの要望に応じて、山梨中央銀行及び郵便局の払込票の使用が可能。

(エ) コールセンター業務

①受電

②架電

※最低6か国語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語）に対応できること。

(オ) その他の業務

①住民票居住地調査

②過誤納金振込口座報告書の発送、徴収にかかる業務

③ファイリング及び保管・管理

④クレーム対応

⑤各書類のPDF化・データ化

⑥その他委託業務を行う上で必要と考えられる業務

(カ) kintone アプリを活用した業務管理（以下、kintone システムという）

①kintone システムによる上記（ア）～（オ）の業務管理

②RPA 等による kintone システムと業務システム相互のデータ取り込み

なお、業務量算出の参考のため、貸付件数、償還免除・償還完了件数及び債権管理対象件数を以下に示す。

(令和6年11月30日時点)

資金	貸付件数	償還免除・償還完了件数	債権管理対象件数
緊急	11,048 件	5,759 件	5,289 件
総合（初回貸付）	13,082 件	5,932 件	7,150 件
総合（延長貸付）			
総合（再貸付）			
合計	24,130 件	11,691 件	12,439 件

5 委託業務スケジュール

「委託業務スケジュール」を参照のこと。

6 業務場所

山梨県甲府市北新1丁目2番12号

山梨県福祉プラザ4階

7 業務日時

- (1) 業務を実施する日時は、土・日曜日、祝日・休日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く、月曜日から金曜日までとする。
- (2) 業務を実施する時間は、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、本会が必要と認める範囲内で本業務を実施することができる。

8 業務の実施体制

(1) 人員体制

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上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、確実かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

(2) 実施体制

受託事業者は、業務に従事する担当者（以下「業務担当者」という。）を配置すること。また、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・管理し、業務担当者の指導・管理ができる責任者（以下「業務責任者」という。）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、主な業務内容は、以下のとおりとする。

- ①業務状況に応じた適正な実施体制の確保
- ②業務に係る工程管理及び品質管理
- ③業務担当者に対する業務指示、教育、研修等
- ④トラブル・クレーム発生時の迅速な対応、本会への相談・報告
- ⑤本会への業務報告、連絡調整等
- ⑥業務担当者の労務管理

(3) 実施体制等の報告

受託事業者は、以下の書類を作成し、本会に提出すること。

- ①業務計画書

②業務マニュアル

③業務担当者名簿

- ・ 人員の交代や増減がある場合も、その都度、速やかに提出すること。
- ・ 業務担当者は、特例貸付及び生活福祉資金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。ただし、償還完了者は、この限りでない。

④業務報告書（月報、年次報、トラブル・クレーム等）

（４）教育、研修等

受託事業者は、事前に業務上必要な基礎知識等を身に着けるための教育・研修を行うこと。また、履行期間中においても、必要な教育やフォローを実施する体制を整備すること。

（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、その事業の遅れを解決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。

9 使用できる機器等

（１）業務システム等

（ア）業務の実施においては、本会指定の kintone システムと業務システム（以下「本業務システム」という。）を使用すること。ただし、これ以外のシステムを使用する場合は、あらかじめ本会の許可を得ることとする。

（イ）本業務システムを使用するためのパソコン及び AI-OCR については、本会より貸与する。ただし、パソコンは本業務システム接続 PC が 8 台、インターネット接続の PC 8 台、AI-OCR は 1 台を限度とする。

（２）貸与物品等及びその管理

（ア）上記（１）のほか、業務上必要な資料等については、本会が受託事業者に貸与する。

（イ）本業務システム等及び資料等の貸与に当たっては、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

（３）その他受託事業者が必要と判断する物品は、受託事業者が用意すること。

（４）適正使用

（ア）貸与されている本業務システム等及び資料等については、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) 貸与されている本業務システム等及び資料等については、本会の許可なく複製・復刻、改造、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。
- (ウ) 貸与されている本業務システム等及び資料等については、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廃棄しなければならない。

10 業務報告・点検

(1) 業務報告

- (ア) 受託事業者は、業務報告書を月次、年次ごとに作成し、本会に提出すること。
 なお、月次業務報告書には、業務実績、業務支障の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。

11 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下記のとおりとする。

区 分	本 会	受託事業者
委託業務に使用する備品（机、椅子、棚、複合機、電話、プリンタ等）	○	
業務引継日に上記6に備付けのもの以外の備品		○
委託業務に使用する光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）	○	
通信費（通話料、F A X、インターネット料金）	○	
業務引継日以後、新たに通信回線等を設置する場合の設置費用、回線使用料等		○
業務委託に使用する郵便料金（本会が承認を受けた後納郵便を使用する場合）	○	
業務委託に使用する消耗品費（事務用品等）		○
業務委託に使用する印刷製本費（帳票等）		○

人員の確保に要する給与・社会保険料、福利厚生費、健康診断費		○
教育研修費		○
交通費		○
生活福祉資金業務システム端末（P C）	○	
委託業務に必要な AI-OCR	○	
その他	協議の上定める	

12 契約期間終了に伴う引継ぎ

- (1) 本業務委託契約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) 受託事業者は、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こと。

13 検査・監督等

- (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。

14 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、業務の支障が生じるおそれがあるとき、及び事故の発生を知ったときは、その事故発生の原因の如何に関わらず、直ちに本会に報告すること。
- (2) 事故発生時の対応

受託事業者は、あらかじめ、事故発生時の対応方法及び緊急時の連絡体制を定めて本会に提出すること。

15 労働安全衛生

受託事業者は、労働関係の法令を遵守し、業務責任者及び業務担当者については、労働安全衛生規則（昭和 47 年労働省令第 32 号）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。

16 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（4）までの全ての要件を満たす場合は、本会の了承を得た上で、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、本会对し、再委託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）再委託事業者は、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、再委託事業者から必要な報告を聴取すること。
- （4）再委託事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、再委託事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。

17 損害賠償

受託事業者は、本業務の実施に当たり、受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。

18 守秘義務

受託事業者及び業務担当者は、業務上知り得た業務内容及び秘密、個人情報等を第三者に漏洩及び開示し、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、当該情報が記載又は記録された書類、データ等を業務場所及び指定場所以外へ持ち出してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

19 個人情報の適切な取扱い

- (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、契約書別記「個人情報取扱注意事項」に基づき、適切に管理すること。受託事業者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、漏洩等が発生しないよう必要な措置を講じることとし、万が一、これらの事由が発生したときは、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、本業務の履行完了後、本会の指示に従い、廃棄又は消去した上で、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本会の指示に従うものとする。
- (6) 受託事業者及び業務担当者が、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、外付けHDD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、業務担当者への連絡調整等のため、事前に本会の許可を得て持ち込む場合は、この限りでない。
- (7) 受託事業者は、業務担当者に対する個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。

20 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上、決定する。

◇ 添付資料

- ・別紙1 令和2年3月11日付け社援発0311第8号 厚生労働省社会・援護局長通知（最終改正令和4年10月28日）「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」
- ・別紙2 令和3年11月22日付け社援発1122第2号 厚生労働省社会・援護局長通知（最終改正令和4年2月25日）「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3 業務内容詳細
- ・別紙4 委託業務スケジュール