

新型コロナウイルス感染症に係る緊急小口資金等の生活福祉資金特例貸付 債権管理に関わる業務委託の仕様書

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緊急小口資金等の生活福祉資金特例貸付（以下「特例貸付」という。）債権管理に関わる償還免除、償還猶予業務、償還金の請求・入金管理業務などの償還業務及び借受人等の情報管理、住民票調査、居住実態調査に関わる業務。

(2) 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および総合支援資金特例貸付の2種類の資金を貸し付け、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・2・3・4参照）。

また、償還免除の対象とならない借受人について、償還が著しく困難になったと認められる場合には、貸付元利金の償還を猶予することが可能となる（別紙5参照）。

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、適正かつ効率的な業務の実施並びに業務量およびコストの削減を図ることを目的とする。

4. 主な業務の内容

委託業務は、事務処理業務（償還免除、償還猶予、償還金管理）とコールセンター業務およ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6「事務処理およびコールセンター業務」及び別紙7「案内・通知等の印刷・発送」を参照のこと。

(1) 事務処理業務

- ①借受人等への通知業務
- ②借受人からの収受業務

- ③償還免除にかかる審査業務
- ④償還猶予にかかる審査業務
- ⑤システム入出力業務
- ⑥償還金収納業務
- ⑦不達発送物の管理業務
- ⑧通知返戻者に対する住民票調査業務
- ⑨居住実態調査業務
- ⑩SMS送信業務

(2) コールセンター業務

- ①受信業務
- ②発信業務

※外国人対応を含む。

(3) その他の業務

- ①支援情報共有ツール運用業務
- ②ファイリングおよび保管・管理業務
- ③定例会議の開催
- ④窓口対応
- ⑤電話番号クリーニング業務
- ⑥資料作成業務
- ⑦その他、債権管理を行う上で、必要と考えられる業務

5. 債権管理業務スケジュール

- (1) 特例貸付の償還免除および償還業務のスケジュール
別紙8「債権管理業務スケジュール」を参照のこと。

6. 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）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9時00分から17時00分までとする。

7. 使用できる設備・機器等

(1) 業務システム

- ①業務の実施においては、本会指定の業務システムを使用すること。
- ②なお、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（事前申請および本会による許可が必要）。ただし、その場合においては、受託事業者は貸付後の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。

③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、本会より貸出しすることが可能であるが、台数には限りがあるため、使用台数については、本会と受託事業者の間で調整するものとする。

（２）その他物品

①その他、受託事業者が必要と判断する物品に関しては、原則として受託事業者が用意すること。なお、調達に際し、本会が用意した方が安価な場合は、本会が用意するものとする。

8. その他

（１）業務を実施する場所

①本会が用意する業務スペースを使用する。所在地は以下のとおり。

〒371-8525 群馬県前橋市新前橋町 13-12 群馬県社会福祉総合センター
2階ボランティアルームおよび4階本会福祉資金課

②本会が用意する業務スペースで不足する場合は、受託者がスペースを用意すること。

③再委託は原則、印刷業務及び住民票調査や居住実態調査業務並びにコールセンターにおける通訳業務に限る。それ以外の業務は本会が合理的と認め、許可した場合に限る。

（２）人員体制

①必要な人員を受託事業者にて確保する。

受託事業者は、本業務に適切かつ迅速に対応できるよう、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。

②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、特例貸付における債権管理業務の経験を有し、本業務を実施するために必要な能力・経験およ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等の開催

（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

（オ）トラブル発生時の対応および報告

- ③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
 - (エ) 業務報告書
- (3) 委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は、別紙9「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。
- (4) 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。
- (5) 受託者は、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。
- (6) 本仕様書に記載がない事項等については、本会と協議のうえ決定すること。

9. 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に当たっては、通常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) 受託事業者が変更となる場合は、次期受託事業者が、引継ぎ費用を負担するものとする。

10. 守秘義務

- (1) 受託事業者およびその従事者は、本業務の遂行上知り得た個人情報等を第三者に漏洩および開示、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。

11. 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）およ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、棄損または漏洩等が発生しないよう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) 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) 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、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）および記録媒体（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。

12. 賠償責任

受託事業者は、本事業の実施に当たり、受託事業者の責めに帰すべき事由により本会また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。

13. 参加事業者を求める要件

事業者選定の参加にあたっては、事業者は以下の内容をいずれも満たしていること（その証明を添付すること）。

- (1) ISMS の認証、またはプライバシーマークを取得していること。
- (2) 特例貸付事業の債権管理業務に係る受託実績があること。

14. 提案上限額

280,000,000 円（消費税および地方消費税含む）

※この金額は、契約時の予定価格を示すものではなく、企画提案の規模を示すものである。また、居住実態調査業務の金額は含まないものとする。

※上限額を超えた場合は、失格とする。

15. 提出書類

(1) 見積書

①事業実施に要する費用

- ・年度ごとに、総額と内訳（業務ごとの作業工数と費用）を記載すること。
- ・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。
- ・なお、それ以降は、現時点で想定される業務（本仕様書のとおり）に基づく見積書であり、業務見直しを行った場合には、改めて見積書を提出することと

する。

・居住実態調査業務は、実績に応じて本会負担を予定していることから、1件あたりの単価について、別途見積書を提出すること。

②事業実施場所に係る費用

・本会が用意する業務スペースで不足する場合は、年度ごとに記載すること。

(2) 提案書

(3) 提案事業者の概要が分かる資料（会社概要等）

(4) 定款の写し

16. 業務の提案内容

参加事業者は以下に定める内容を提案にて明確にすることとする。

なお、目的達成のために有効と思われる内容は、提示した仕様の内容にかかわらず積極的に提案すること。

(1) 実施計画

①全体スケジュール（移行期間を含む）

②業務フロー

(2) 実施体制

①体制図

②業務責任者と従事者の責任と権限、業務範囲

③安定的な人材確保の方法

④本会と受託事業者（法人本部含む）の連絡調整の体制や報告の方法

(3) 生産性の向上・コスト削減への取組

(4) 個人情報保護

①個人情報保護方針やマニュアル等の有無

②個人情報保護のための対策（研修等）

(5) 人材育成

①従事者の教育・育成方法

②マニュアルの有無

(6) 業務実績

①事業者の業務経歴や実績の詳細

②特例貸付の債権管理業務に係る受託実績

(7) その他

①業務改善ケースの実績

②苦情やトラブルが発生した場合の対処方法、発生防止策

17. 提出方法

- (1) 提出期限 令和7年2月12日(水)正午まで
事業者からの質問を令和7年2月4日(火)正午まで受付け、
2月6日(木)17時までに本会より参加事業者に回答する。
質問は、(2)の提出先にメールにて送付すること。
- (2) 提出先 社会福祉法人群馬県社会福祉協議会 福祉資金課担当
〒371-8525 群馬県前橋市新前橋町13-12
群馬県社会福祉総合センター4階
Tel027-255-6031 FAX027-255-6444
メール shikin@g-shakyo.or.jp
- (3) 提出方法 提案内容は事業者任意書式とし、正本1部、副本5部を
郵送又は持参し、なおかつメールにて電子データの提出書類
一式を提出すること。

18. 業者プレゼンテーションの実施

令和7年2月17日(月)とし、時間は別途通知する。

19. 審査の実施

本会において業務委託提案書の内容について、提出書類(見積書含む)及び業者プレゼンテーションに基づき、総合的に評価した上で選定する。なお、審査内容は非公開とし、審査結果についての異議申立ては認めない。

20. 結果の通知

令和7年2月21日(金)までに通知する。

新型コロナウイルス感染症に係る緊急小口資金等の生活福祉資金特例貸付
債権管理に関わる業務委託提案書

- * 目的達成のために有効な内容は、提示した仕様の内容にかかわらず提案してください
- * 別途任意の様式での作成も可