

令和 4 年 3 月 9 日

## コロナ特例貸付制度債権管理業務委託仕様書

社会福祉法人滋賀県社会福祉協議会

### 1 業務の概要について

- (1) 業務名称 コロナ特例貸付制度債権管理業務委託
- (2) 業務概要
  - ①特例貸付の貸付に関わる業
  - ②特例貸付の債権に関する償還免除に関わる業務
  - ③特例貸付の債権に関する償還金の請求・入金管理業務など償還金管理に関わる業務
  - ④特例貸付の借受人等の情報管理に関わる業務
- (3) 委託期間 令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

### 2 業務委託の目的

特例貸付の貸付および貸付後において、貸付事務、償還に関わる事務処理や情報管理などの債権管理業務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を図り、業務量及びコストの削減を可能とすることを目的とする。

### 3 特例貸付の概要 (令和4年2月27日現在)

- ・特例貸付は、令和2年3月25日から令和4年6月30日（予定）を申請の受付期間として、新型コロナウイルス感染症の影響で減収・休業・離職した世帯に対し、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資金を貸付けるもの。総合は、さらに初回貸付・延長貸付・再貸付の3区分がある。
- ・それぞれの貸付限度額は、小口は20万円、総合は初回貸付・延長貸付・再貸付とも20万円×3か月（単身世帯の場合は、15万円×3か月）となっている。
- ・国の要綱等（資料1）に基づき滋賀県社会福祉協議会（以下、「県社協」という。）が実施主体となり、貸付の判断および決定については、県社協が行う。なお、市町社会福祉協議会等（以下、「市町社協」という）に相談・申請窓口等を委託している。
- ・各資金の償還は、令和4年度以降に資金ごとに開始する。なお、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。（対象：住民税非課税世帯）
- ・償還免除は令和4～6年度の毎年度、資金の区分ごとに実施する。詳細は、（別紙1）「コロナ特例貸付制度」「緊急小口資金等の特例貸付に係る償還金免除規定」（資料2）を参照のこと。

### 4 委託業務の内容

委託業務は、事務処理業務（貸付業務、償還免除、償還金管理および情報管理）とコールセンター業務およびその他関連業務とする。それぞれの業務内容は以下のとおり。なお、業務内容の詳細については、（別紙2）「事務処理業務およびコールセンター業務」を参照のこと。

- (1) 事務処理業務
  - ① 申請書の受付
  - ② 申請書類の不備確認
  - ③ 申請内容のシステム入力
  - ④ 貸付決定者の送金にかかる事務補助
  - ⑤ 借受人への通知業務

- ⑥ 借受人からの収受業務
- ⑦ 償還免除にかかる審査業務
- ⑧ 償還金および免除にかかるシステム入力業務
- ⑨ 不達発送物の管理業務
- ⑩ 借受人の情報記録（支援メモの入力等）

※償還金の収納業務は、別途、収納代行業者に委託する予定

## (2) コールセンター業務

- ①受信業務
- ②発信業務

※受信・発信業務には外国語対応（英語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語等）を含む

## (3) その他業務

- ①借受申請書、償還免除申請書等原本のファイリングおよび保管、管理
- ②その他、アンケート集計、データ分析のためのデータ整理等、県社協が定める業務
- ③県社協との定例会議の開催

## 5 業務スケジュール

（別紙3）「償還業務スケジュール（令和4年度～令和6年度）」参照のこと

## 6 実施日時

- (1) 実施日は、土・日曜日、祝日・休日、年末年始（12/29～1/3）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8時30分から17時15分までとする。なお、コールセンターの開設時間も同様とする。但し、業務が滞ってきた場合は県社協の許可を得て、この時間以外及び休日の稼働も可能とする（コールセンター業務は除く）。

## 7 業務を実施する場所

- (1) 業務実施場所については、県社協が用意する場所（以下「特例貸付事務室」という。）を使用すること。所在地は以下のとおり。  
〒525-0072 滋賀県草津市笠山七丁目8-138 滋賀県立長寿社会福祉センター内  
社会福祉法人滋賀県社会福祉協議会 2階
- (2) 特例貸付事務室のスペースで不足する場合は、県社協と協議のうえ、原則受託者がスペースを用意すること。
- (3) 業務の再委託については、原則認めない。ただし、県社協に事前に協議し、真に業務の再委託が必要と認める場合には、この限りではない。

## 8 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、県社協指定の業務システムを使用すること。
- ②県社協指定の業務システムを使用するためのパソコン等の端末を貸出することは可能とするが、その貸出端末台数は合計15台を上限とする。
- ③なお、受託事業者が保有するシステムの方が業務システムよりも適正かつ迅速に業務を遂行できる場合は、事前に県社協への申請および許可を得た上で、受託者のシステムを活用することができる。ただし、その場合は、受託事業者のシステムで管理する情報のうち県社協が指定する情報を、県社協が指定する時期までに、業務システムに移行させる必要がある。

### (2) 特例貸付事務室において使用することができる機器・物品等

- ①受託事業者が、特例貸付事務室で使用することができる機器・物品は（別紙4）「事務処理業務

およびコールセンターに用意する機器・物品等一覧」のとおりとする。

②その他、受託事業者が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。

## 9 実施体制

(1) 受託事業者は、本業務を実施するため、必要かつ十分な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、確実かつ効率的な運営が可能な実施体制を構築すること。

※必要人員の算出のため、令和4年1月31日現在の申請・貸付決定状況については（別紙5）

「特例貸付の申請件数と貸付件数（令和4年1月末現在）」および（別紙2）事務処理業務およびコールセンター業務に記載内容を参照のこと。

(2) 受託事業者は、業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、本会からの依頼に対する交渉等の権限を有する業務責任者を配置すること。また、事務処理業務とコールセンターにもそれぞれリーダーを配置すること。業務責任者および各リーダーの業務は以下のとおりとする。

＜業務責任者＞

- ① 県社協との情報共有のための会議等の開催
- ② 県社協からの指示、連絡事項に関わる従事者との連携
- ③ 業務状況に応じた、適正な実施体制の確保
- ④ 従事者に対する指揮・監督
- ⑤ トラブル発生時における対応、報告

＜各リーダー＞

- ① 業務責任者からの指示による業務の取りまとめ・進行管理
- ② トラブル発生時における緊急対応、業務管理者への報告

(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。

- ① 業務計画書
- ② 業務マニュアル
- ③ 従事者名簿
- ④ 業務報告書（日報・月報・各年度末報告）

(4) その他

- ① 受託事業者は、不測の事態等により事業計画書等にある期日までに業務を完了することが困難となった場合は、遅滞なくその旨を県社協に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、受託事業者は、事業が困難に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。
- ② 受託事業者は、業務の過程において県社協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 守秘義務

(1) 受託事業者および従事者は、本業務の遂行上で知り得た個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。

(2) なお、上記(1)の規定は、業務終了後においても同様とする。

## 11 個人情報の取扱い

(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）および関係資料については、県社協の個人情報に関する規定にもと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県社協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) 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、県社協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、あらかじめ県社協の承認を得ること。
- (4) 受託事業者が県社協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、県社協の指示に従い廃棄または消去したうえで、県社協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県社協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、県社協の指示に従うものとする。
- (6) 受託業者が、情報端末等（携帯電話、スマートフォン、ノートＰＣ、タブレットＰＣ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スタッフへの連絡調整等のために持ち込む場合は、事前に県社協の許可を得ることとする。

## 12 委託契約上限額

296,000,000 円（消費税及び地方消費税含む）

※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。