

令和 7 年 1 月 2 8 日  
富山県社会福祉協議会

## 新型コロナウイルス感染症に係る緊急小口資金等の特例貸付 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) 業務名称

新型コロナウイルス感染症に係る緊急小口資金等の特例貸付（以下、「特例貸付」という）の債権管理に関わる業務。

特例貸付は、緊急小口資金（特例小口）と総合支援資金（特例総合）の 2 種類。

#### (2) 業務概要

償還免除業務、償還金の請求・入金管理業務などの償還業務およ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、特例小口および特例総合 2 種類の資金を貸し付けたものであり、特例総合は、さらに初回貸付、延長貸付、再貸付の 3 つの区分がある。

特例貸付は、富山県社会福祉協議会（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。特例小口の貸付は上限額までの貸付、特例総合の貸付は初回、延長、再貸付の計 9 か月を上限とした貸付となる。

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、市町村社協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。償還猶予は、市町村社協に相談・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【別紙 2 参照】。

### 3. 業務委託の目的

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適正かつ円滑に行うこと。

### 4. 業務委託による効果

- (1) 債権管理業務の効率化
- (2) 債権管理に関わる業務量およびコスト削減
- (3) 債権管理業務の適正かつ円滑な進捗管理

### 5. 業務の委託項目

以下の項目について、本会と受託者とが随時情報共有や協議を行いながら詳細を決定するものとし、その上で受託者がより良い案を提案すること。

- (1) 借受人等からの問い合わせ等への対応
- (2) 借受人等への連絡・通知業務
- (3) 業務システムへのデータ入力・出力等の管理業務
- (4) 償還免除業務（判定年度以降の免除業務を含む）
- (5) 償還金管理業務（償還金請求、入金処理）
- (6) その他の業務

### 6. 主な業務の内容

(1) 借受人等からの問い合わせ等への対応（電話、メール、FAX、来所）  
借受人等からの償還免除、償還状況、住所変更等の問い合わせ対応を行う。問い合わせは、電話、メール、FAX、来所で受け付け対応するものとする。

①償還等に関わる内容および各種変更届に対する本人その家族、関係者からの問い合わせに対応する。

→各年度の取扱件数の40%を想定

②住所等各種変更届に対して業務システム内の借受人情報等を変更する。

→毎年度の取扱件数の20%を想定

(2) 借受人等への連絡・通知業務

借受人等への連絡・通知（印刷・封入・発送等）および、借受人等から提出された書類等の確認を行う。また、確認により不備がある場合の連絡と再提出依頼および対応期間中の書類管理、記録を行う。

※想定される送付書類一覧【別紙3参照】

→借受人からの返信が必要となる様式の不備率は40%を想定

(3) 業務システムへのデータ入力・出力等の管理業務

債権管理業務に必要な業務システムへのデータ入力・修正作業および必要データや関連帳票の出力を行う。

(4) 償還免除業務（判定年度以降の償還免除含む）

償還免除業務に関して送付する通知は以下のとおり。

i 償還免除申請書

※償還免除申請後の確認業務の業務フロー【別紙A参照】

ii 償還免除承認・不承認通知

①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・封入含む）

し、償還免除申請書類の回収・確認・保管、全国社会福祉協議会の生活福祉資金業務システム（以下、「本業務システム」という）への登録を行う。

→償還免除申請書の発行は、資金種類ごとに行う。各資金種類の償還免除の取扱件数の全数分を出力し、償還免除の申請対象となる借受人宛に送付する。

上記の送付、回収等の作業において不備があった場合は、不備の解消までの対応を行う。

→不備率は業務実施年度の各資金種類の取扱件数の40%を想定

②償還免除申請者より送付された償還免除申請書類および添付書類の確認作業

→償還免除申請書類の返送率は各資金種類の取扱件数の60%を想定

上記の確認作業において不備があった場合は、不備の解消までの対応を行う。

→不備率は返送された各資金種類の取扱件数の40%を想定

③償還免除の承認または不承認データを本会職員に報告※し、業務システムへの入力または読込処理を行う。

※本会職員は、償還免除業務のプロセスにおいて償還免除可否について決裁事務を行う必要があるため。

→償還免除申請書類の返送率は各資金種類の取扱件数の60%を想定

④償還免除申請者に償還免除の承認または不承認の通知（印刷・封入含む）の作成、不承認の場合、償還開始のお知らせや払込票（希望者）を通知（印刷・封入含む）する。

- 償還免除の承認となる割合は90%を想定
- 償還免除の不承認となる割合は10%を想定

⑤月ごとに償還免除の申請対象者情報と償還免除申請有無の情報を照合し、システム情報を更新する。

- 償還免除申請書類の返送率は各資金種類の取扱件数の60%を想定

#### (5) 償還金管理業務

償還金管理業務に関して送付する通知は以下のとおり。

- i 償還残額のお知らせ
- ii 償還滞納に対する督促
- iii 最終償還期限到来のお知らせ
- iv 償還完了のお知らせ
- v 払込取扱票  
※払込取扱票による償還業務の業務フロー【別紙B参照】
- vi 口座振替依頼書  
※償還金振替口座の登録業務フロー【別紙C参照】

①償還のために必要な償還残額のお知らせ、償還滞納に対する督促、最終償還期限到来のお知らせ、払込取扱票等を借受人等に通知（印刷・封入含む）する。

上記において不備があった場合は、不備の解消までの対応を行う。

- 不備率は40%を想定

②償還金請求に係る口座振替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のサービスを活用のうえ実施する。

③借受人からの入金情報及び収納代行業者からの収納データをもとに償還金についての入金確認を行い、業務システムへの入力・確定作業を行う。

④償還金の収納に際して、過誤納金が発生している場合には、返金等の事務処理を行う。

#### (6) その他の業務

- ①借入申請書等原本のファイリングおよび保管・管理  
→資金種類別の取扱件数の全数を対象

②その他各種発送物の不着時対応を行う。

→各種発送物の送付時の不着率は40%を想定

③業務に関する報告、連絡、相談のための定例会議を開催する。

本会職員、業務管理者、業務担当者、その他関係者で月1回程度定例会議を実施し、業務実施状況を報告すること。また、定例会議に必要となる資料、記録および課題改善に向けた資料を作成すること。

## 7. その他

(1) 特例貸付の債権管理業務スケジュール【別紙4参照】

(2) 業務を実施する場所

- ①本会が用意する業務スペース。ただし、スペースには限りがあるため、上限を別途設定する。
- 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再委託を行う場合は本会の許可を得ること。ただし、全ての業務再委託は認められない。

(3) 人員体制

①必要な人員を受託者にて確保する。

受託者は、本業務に適切かつ迅速に対応できる体制を整備すること。

※必要人数算出参考 特例貸付件数一覧【別紙5参照】

②業務管理者および統括責任者の選任

実務を担当する担当者（以下、「業務担当者」）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、実務担当者の指導・管理ができる管理者（以下、「業務管理者」）および業務を統括する責任者（以下、「統括責任者」）を配置すること。

なお、業務管理者および統括責任者は、本業務を実施するために必要な能力・経験を有する自社の者を選任するものとする。

(4) その他物品

その他、受託者側にて必要と判断する物品に関しては受託者側で用意することとする。

#### (5) 業務システム

- ①本会の指定する、生活福祉資金業務システム（以下、「本業務システム」という。）を使用する。ただし、受託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。
- ②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、台数には限りがあるため上限を別途設定する。

(6) 受託者は、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。

(7) 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。

(8) 委託料は、月毎に確認し、支払うものとする。

(9) 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。

### 8. 守秘義務

- (1) 受託者およびその従業員は、本業務の遂行上知り得た事項を他に漏らし、または他の目的に使用してはならない。
- (2) 上記（1）の規定は、本業務の履行完了後も有効とする。

### 9. 個人情報の適切な取り扱い

- (1) 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）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。

## 10. 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確認すること。

- (1) 全省庁統一資格 A 等級を保有すること
- (2) 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
- (3) これまでに特例貸付の債権管理に係る業務の受託実績があること
- (4) 償還業務において業務分析を実施し、作業単位で可視化し、業務の効率化および適切な人員配置に向けた提案ができることが望ましい
- (5) 償還業務において AI-OCR 等のデジタルツールの活用によって、省力化・品質向上に向けた提案ができることが望ましい
- (6) (1) (2) の情報に関して、証明書を添付し提出すること

## 11. 業務の提案内容

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。

- (1) サービス提供方法
  - ① サービス提供拠点（事業者の拠点とする場合は、セキュリティの観点からクローズドブースを前提とする）
  - ② サービス提供時の業務品質の担保方法
  - ③ サービス提供拠点のセキュリティポリシー・レベル  
（設備セキュリティ・ITセキュリティ・情報セキュリティ）
  - ④ 提供会社および協力会社の活用有無、内容
  
- (2) 全体スケジュール  
業務開始（移行）からサービス開始・終了までの全体スケジュール
  
- (3) 業務開始（移行）アプローチ／スケジュール
  - ① 実施作業内容  
※事業者のノウハウを用いた業務開始（移行）アプローチおよび実施作業を記載
  - ② 業務開始（移行）計画

- ③推進体制
- ④役割分担案

(4) サービス提供体制

- ①サービス提供時の全体を俯瞰できる体制図
- ②オペレーションを担う人材マネジメント（管理者要件、オペレーション人材要件）
- ③安定的に人材を確保できる採用の仕組み
- ④人材の育成とトレーニング方法

(5) 業務移管後の取り組み

- ①日々の業務量を把握するための取組、システム提案等
- ②実績のある業務改善のケース
- ③業務品質向上への更なる取り組み
- ④業務品質・状況を改善していくための検討体制・品質管理案等
- ⑤オペレーションの生産性向上・コスト削減への更なる取り組み

(6) その他

見積作成時において、費用が変動する場合は単価と変動理由を記載する。

## 12. 提出方法

- (1) 提出期限 令和7年2月14日（金）正午まで  
事業者からの質問を2月7日（金）正午まで受付け、後日、本会より参加事業者に回答する。
- (2) 提出先 社会福祉法人富山県社会福祉協議会  
地域福祉部 地域福祉・ボランティア振興課  
〒930-0094 富山市安住町5番21号  
E-mail : shikin@wel.pref.toyama.jp
- (3) 提出方法 電子ファイル及び紙ベースの送付、提案内容は事業者任意書式、コストに関しては貴社のフォーマットを用いる事

## 13. 審査の実施

業務委託提案書の内容について、本会において審査を実施する。



#### 14. 結果の通知

本会設置の審査会で決定し、後日、文書で通知する。

#### 15. 業者決定後の問い合わせ先

社会福祉法人富山県社会福祉協議会

地域福祉部 地域福祉・ボランティア振興課

TEL : 076-432-2960 FAX : 076-432-6124