

新型コロナウイルス感染症に係る生活福祉資金特例貸付債権管理業務委託仕様書

社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

1 業務委託の目的

新型コロナウイルス感染症に係る生活福祉資金特例貸付（以下、「特例貸付」という。）の債権管理に関わる業務を委託することにより、確実かつ効率的な業務の実施を図り、償還に関わる事務処理や情報管理を適正かつ円滑に行うことを目的とする。

2 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生活福祉資金特例貸付債権管理業務

（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（予定）

（４）委託料上限額

3 年間の総額 67,267,000 円（消費税および地方消費税含む。）

※なお、本会の予算は年度単位であることから、委託契約は年度単位とする予定。

3 特例貸付の実施内容について

特例貸付は、令和 2 年 3 月 11 日付け社援発 0311 第 8 号から令和 4 年 10 月 28 日付け社援発 1028 第 11 号（第 15 次改正）厚生労働省社会・援護局長通知「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」に基づき実施しているもの。

なお、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「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」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。

また、令和 4 年 10 月 28 日付け事務連絡「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」に基づく、同貸付制度借受人に対して市町社会福祉協議会や自立相談支援機関と連携しながら利用者へのフォローアップ支援も実施している。

4 委託業務内容等

（１）業務委託にあたっての要件

- ① 福井県社会福祉協議会（以下、「本会」という。）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ときの危機管理体制を確保すること。
- ③ 秘密の保持およ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。（業務に従事する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。）

- ⑤ 本会の要請に対して速やかな協議およ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 業務履行レベルおよび意見疎通レベルの低下を招くことがないよう、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、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

委託業務の範囲は、下記の①から④のとおりとする。ただし、決裁行為は除く。

なお、業務内容の詳細は、別紙A「業務内容」を参照のこと。

また、業務量算出の参考のため、貸付件数等を以下に示す。

特例貸付件数（令和6年12月31日時点）

資金種類	貸付決定件数	償還完了件数	貸付中件数
緊急小口資金	6,015 件	3,248 件	2,767 件
総合支援資金（初回）	4,004 件	1,804 件	2,200 件
総合支援資金（延長）	1,040 件	450 件	590 件
総合支援資金（再貸付）	1,365 件	496 件	869 件
合 計	12,424 件	5,998 件	6,426 件

- ① 償還免除業務
- ② 償還猶予業務
- ③ 償還業務
- ④ コールセンター業務
- ⑤ その他特例貸付に関する業務

5 業務委託スケジュール

別紙B「特例貸付債権管理業務スケジュール」を参照のこと。

6 業務の運営体制

（１）業務場所

社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

福井県福井市光陽2丁目3番22号 福井県社会福祉センター 地域福祉課分室

（２）業務日時

- ① 本業務を実施する日は、土・日曜日、祝日・休日、年末年始（12月29日～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8時30分から17時15分までとする。ただし、上記実施時間外においても、事前の準備または事後の整理を必要とする場合には、本会と予め協議の上、本会が

必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

(3) 設備・機器等

- ① 業務の実施においては、本会指定の機器を使用すること。

これによりがたい場合は、予め本会の許可を得ることとする。

- ② 受託者が業務場所で使用することができる機器・物品等は、下記「11 備品・資料等の貸与および適正管理」のとおりとする。
- ③ 前2号に記載する物品以外で受託者が必要と判断する物品に関しては、受託者が用意すること。

7 実施体制

(1) 人員体制

受託者は、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実施体制を構築すること。

(2) 業務の実施体制

受託者は、実務に従事する担当者（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、業務担当者の指導・管理ができる管理者（以下、「業務管理者」）を配置すること。

なお、業務管理者の業務は、以下のとおりとする。

- ・業務状況に応じた適正な実施体制の確保
- ・業務担当者に対する業務指示、個別の業務に係る教育、研修等
- ・委託業務に係る工程管理および品質管理
- ・本会への業務報告、連絡調整等
- ・業務担当者の労務管理

(3) 実施体制等の報告

受託者は、以下の書類を作成し、本会に提出すること。

- ・業務計画書
- ・業務マニュアル
- ・業務担当者名簿
- ・業務報告書（日報、月報、クレーム等）

(4) 教育・研修等

受託者は、事前に業務上必要な基礎知識等を身につけるための教育・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えること。

(5) 検査・業務改善

- ① 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監督を受けること。また、検査監督業務結果に基づく改善指示に従うこと。
- ② 受託者による業務遂行について本会が不適当と判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

(6) 事故発生時の報告・対応

- ① 受託者は、業務に支障が生じるおそれがあるときおよび、事故の発生を知ったときは、その

事故発生時の帰責の如何に関わらず、直ちに本会に報告すること。

② 受託者は、予め事故発生時の対応方法および緊急時の連絡体制を定めておくこと。

(7) 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は受託者と本会職員の間で行うこととし、引継ぎにあたっては、通常の業務に支障をきたさないようにすること。

但し、本会が業務の引継ぎに旧受託者と新受託者の間でする必要があると判断した場合は旧受託者は可能な範囲で協力すること。

② 受託者は、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、受託者が負担すること。

8 個人情報保護・秘密の保持

(1) 個人情報保護の取扱い

① 受託者、業務管理者および業務担当者は、業務上知り得た個人情報について、別紙C「個人情報取扱特記事項」により取扱うこと。

② 受託者は、個人情報を取り扱う責任者を本会に報告すること。

③ 受託者が情報端末等（携帯電話、スマートフォン、ノートPC、タブレットPC等）および外部記憶装置（USBメモリ、外付けHDD等）を持ち込むことを禁止する。ただし、業務管理者が受託者への報告業務や業務担当者等への連絡調整等のために必要な場合は、予め本会の許可を得ることとする。

(2) 個人情報保護の教育・研修

受託者は、個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。

(3) 秘密の保持

受託者、業務管理者および業務担当者は、業務上知り得た業務内容および秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、または解除された後においても、同様とする。

9 勤務環境等

(1) 服装

業務に従事する際、業務管理者および業務担当者は、本会業務に従事する職員として品位を失しない装いとし、本会が認めた名札を着用すること。

(2) 労働安全衛生

受託者は、労働関係の法令を遵守し、業務管理者および業務担当者の健康管理労働安全衛生に努めること。

10 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	受託者
執務室（約 50 m ² 、定員 10 人）※ 別紙D	○	

備品（机、椅子、棚等） ※ 委託業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
コンピュータ機器および運用費 ※ 委託業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）・通信費（電話、FAX、インターネットの設置および料金等）	○	
郵便料金 ※ 委託業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
消耗品費（事務用品等） ※ 委託業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
印刷製本費（帳票等） ※ 委託業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
労務費（福利厚生費、健康診断費、被服費等）		○
教育研修費		○
交通費、駐車場借上 ※ 委託業務に必要なものは除く。		○

11 備品・資料等の貸与および適正管理

（１）貸与

① 本会より受託者へ貸与する什器・備品は下記のとおりとする。（台数は上限）

貸 与 品	台 数	備考
生活福祉資金業務システム端末	7	
業務用PC（システム以外）	7	
ドットプリンタ	1	
レーザープリンタ	1	
机	7	追加等は応相談
椅子	7	追加等は応相談
書棚	必要数	
シュレッダー	1	
複合機	1	
電話	7	
職員ロッカー	7	応相談

② 業務遂行上必要な資料等については、本会が受託者に貸与する。

③ 受託者は、貸与物品等の管理を善良な管理者として行うこと。

(2) 適正使用

- ① 貸与備品・資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざんおよ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。
- ② 貸与備品・資料等については、本会の許可なく複写、改造、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはいけない。
- ③ 貸与備品・資料等については、委託業務が完了したとき、または契約が解除されたときは本会に返還し、または本会の指示に従い破棄しなければならない。

12 再委託の禁止

受託者は、原則として本業務の全部また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 受託者は本会に対し、再委託先事業者へ委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性および必要性、再委託先事業者の履行能力ならびに報告徴収、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、本業務の実施にあたり、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 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。
- ④ 再委託先事業者が実施する業務は、全て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、受託者の責めに帰すべき事由とみなして、受託者が責任を負う。

13 賠償責任

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

14 その他

この仕様書に定めのない事項については、本会と受託者で協議のうえ決定する。