

## 貸付事業に関わる債権管理業務委託仕様書

社会福祉法人奈良県社会福祉協議会

### 1. 事業名称

貸付事業に関わる債権管理業務

### 2. 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 3. 委託業務の目的

- (1) 緊急小口資金等特例貸付借受人の免除・猶予・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確実にを行うこと。
- (2) 新たな貸付事業借受人の在学・業務従事状況等の情報管理と返還免除業務を適正かつ確実にを行うこと。

### 4. 委託契約上限額

68,000,000円(消費税及び地方消費税を含む)

### 5. 委託する貸付事業

- (1) 生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等特例貸付
- (2) 新たな貸付事業
  - ① 介護福祉士修学資金貸付事業
  - ② 介護福祉士実務者研修受講資金貸付事業
  - ③ 福祉系高校修学資金貸付事業
  - ④ 保育士修学資金貸付事業
  - ⑤ 保育士就職準備金貸付事業
  - ⑥ ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付事業

### 6. 業務の委託項目

- (1) 特例貸付債権管理センター運営業務
- (2) 貸付事業事務センター運営業務

### 7. 業務内容

- (1) 特例貸付債権管理センター運営業務
  - ① 借受人等からの問い合わせへの対応(電話、来所等)  
借受人、その世帯員、関係者(以下、「借受人等」という。)からの償還免除(猶

- 予)、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、来所等で受け付け対応する。
- (ア) 償還等に関わる内容及び各種変更届に対する借受人等からの問い合わせに対応する。
- (イ) 住所等各種変更届に対して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。)内の借受人情報等を変更する。
- 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)及び、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及び書類管理、記録を行う。  
※対象件数及び発送時期は別紙1を参照。
- ③ 本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本業務システムへのデータ入力・修正作業及び必要データや関連帳票を出力し、保管する。
- ④ 償還免除(猶予)業務  
(ア) 償還免除(猶予)対象となる借受人に償還免除(猶予)申請書を通知(印刷・封入含む)し、償還免除(猶予)申請書類の回収、申請書類及び添付書類の確認、保管、本業務システムへの登録を行う。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。
- (イ) 償還免除(猶予)の承認または不承認データを委託者に報告(※)し、本業務システムへの入力または読込処理を行う。  
(※)委託者は、償還免除(猶予)業務のプロセスにおいて償還免除(猶予)可否について決裁事務を行う必要があるため。
- (ウ) 償還免除(猶予)申請者に償還免除(猶予)の承認または不承認の通知(印刷・封入含む)の作成及び発送を行う。
- (エ) 月ごとに償還免除(猶予)の申請対象者情報と償還免除(猶予)申請有無の情報を照合し、システム情報を更新する。
- ⑤ 償還金管理業務  
(ア) 借受人からの償還金回収は、委託者が契約する口座振替、コンビニ収納による方法を案内する。
- (イ) 希望する借受人に口座振替依頼書または払込票を通知(印刷・封入含む)し、必要に応じた回収・保管、本業務システムへの登録を行う。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。
- (ウ) 委託者が契約する収納代行業者への口座振替データ及びコンビニ収納データ作成・收受、本業務システムへの登録を行う。また、口座振替不能の借受

人に払込票を通知する。

(エ) 月ごとに入金情報と貸付情報を照合し、システム情報を更新する。

⑥ 借入申請書等のデータ化及び管理業務

(ア) 借入申請書等原本のファイリング及び保管・管理を行う。

借入申請書件数 35,849件(1件あたり7枚程度<概ね A4 サイズ>)

(イ) 借入申請書及び添付書類(以下、「借入申請書等」という。)を貸付コード毎にスキャンし、PDF ファイルにデータ変換を行う。データの納品方法は別途定める。

(ウ) スキャン後の借入申請書等は委託者が契約する文書保管サービスに預け入れるために分類及び管理データ登録、搬出作業を行う。

⑦ その他の業務

(ア) その他各種発送物の不着時対応(架電による現住所確認、委託者における住民票調査にあたってのリスト化等)を行う。

発送物の不着率は別紙1を参照

(2) 貸付事業事務センター運営業務

① 在学・業務従事確認

(ア) 在学確認

ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付事業入学準備金借受人が入学した学校に引き続き在学しているかを「4月」「8月」「12月」に在学証明書を提出させ、確認する。

(イ) 業務従事確認

借受人が就職した事業所に、又は他の事業所に転職することにより引き続き就労しているか、関係書類を提出させ、確認する。

※貸付事業ごとの対象人数、確認時期及び提出書類は別紙2を参照。

② 氏名・住所等の管理

借受人からの申し出又は業務従事確認の際に氏名・住所等が変更されていることを把握したとき、借受人に関係書類を提出させ、借受人情報を更新する。

【関係書類】氏名等変更届、変更内容が確認できる公的書類

③ 返還免除業務

借受人が貸付事業所定の期間就労した場合、関係書類を提出させる。

【関係書類】返還免除申請書、業務従事期間証明書

④ 上記①～③に付随する業務

(ア) 借受人へ書類提出依頼文等の送付

- (イ) 借受人からの問い合わせへの対応
- (ウ) 提出書類の不備解消
- (エ) 書類を提出しない借受人への提出督促
- (オ) 借受人への通知・連絡及び借受人からの書類提出・連絡についての記録作成

(3) 共通業務

- ① 管理システムへのデータ入力・出力等の管理業務
- (ア) 緊急小口資金等特例貸付においては、本業務システムを使用し、データの入力・修正作業及び必要データや関連帳票を出力し、保管する。
- (イ) 業務進捗管理のための事務ステータスは、委託者が契約する「福祉フォロークラウド」を使用し、データの入力等を行う。8.(3)人員体制に応じたアカウントを付与し、その費用は委託者が負担する。ただし、ログイン用の PC は受託者にて用意すること。

8. 業務実施体制

(1) 実施日時

- ① 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く、月曜日から金曜日までとする。
- ② 時間は、原則として午前9時から午後5時までとする。ただし、上記実施時間外においても事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、委託者とあらかじめ協議のうえ、委託者が必要と認める範囲内で本業務を実施する。

(2) 業務を実施する場所

- ① 委託者が契約する下記の住所地において業務を実施し、セキュリティ対策を講じたうえで適切に管理すること。また、委託者が貸主から求められている入居者として守るべきルールを遵守すること。

奈良県橿原市新賀町 237 番地 1 フクダ不動産八木ビル 6F 601 号  
156.77 m<sup>2</sup>(47.42 坪) ※レイアウトは別紙3参照

- ② 業務を実施する場所に要する経費負担区分は下表のとおりとし、業務に必要な機器、物品等を用意することを前提とした費用も含め提案する。記載のないものについては、別途協議のうえ、決定する。

項目	委託者	受託者	備考
物件賃借料、共益費、光熱水費	○		
オフィス什器(机・椅子・書庫)		○	書庫は、7.(1)⑥の借入申込書等を保管できる台数を調達

パソコン及び IP 電話、インターネット回線料、複合機等		○	円滑な業務遂行が可能な物品及び台数を調達
本業務システム機器	○		生活福祉資金業務システムに要する機器及び利用料(6台)
その他業務効率化・セキュリティ対策等に必要と認めるもの		○	必要性及び経費を提案すること

### (3) 人員体制

#### ① 必要な人員の配置

受託者は、本業務を適切かつ迅速に遂行できる能力を有する人員を配置する。

#### ② 業務管理者及び統括責任者の選任

委託者からの指示、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、業務従事者の指導・管理、業務実施場所の管理ができる管理者(以下、「業務管理者」)及び業務を統括する責任者(以下、「統括責任者」)を配置する。

なお、業務管理者及び統括責任者は、本業務を実施するために必要な能力・経験を有する受託者の者を選任する。

#### ③ 教育・研修等

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・研修及び情報漏えい防止や個人情報の取り扱いに関する研修を行う。また、業務委託期間中に渡り随時必要な教育や研修を実施する。

## 9. 計画書及び報告書の提出

### (1) 事業計画書の作成

委託契約締結後、速やかに次の内容の事業計画書を作成し、委託者に提出する。

#### ① 実施体制

#### ② 業務スケジュール

### (2) 事業の進捗状況等報告

#### ① 定例会議

委託者、業務管理者及び統括責任者で月 1 回程度定例会議を実施し、次項に定める業務報告書により業務実施状況を報告する。

#### ② 定期報告

業務報告書を作成し、翌月に委託者へ報告する。なお、報告内容は、目標の達成状況及び改善を必ず含み、それ以外の内容については、あらかじめ委託者と協議しなければならない。

③ その他事項の報告

委託者は、必要に応じ、事業の実施状況について受託者に報告を求めることができる。

(3) 実績報告書の作成

業務完了後、9.(2)②の定期報告に基づいた実績報告書を業務完了後から1ヶ月以内に提出する。なお、報告内容及び書式について、あらかじめ委託者と協議しなければならない。

10. 守秘義務及び個人情報の適切な取扱い

(1) 守秘義務

受託者及びその従業員は、本業務の遂行上知り得た事項を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。本業務完了後も同様とする。

(2) 個人情報の適切な取扱い

- 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)及び関係資料を委託者の個人情報保護に関する規程及び個人情報関係諸法令に基づき適切に管理しなければならない。また、受託者はその管理体制を委託者に書面にて報告するとともに、滅失、棄損又は漏洩等が生じた場合、速やかに委託者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又は一部の複写、複製等を行ってはならない。ただし、委託者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、あらかじめ委託者の承認を得なければならない。
- ④ 受託者が委託者の承認を得て複写物、複製物等を作成した場合は、本業務の完了後、委託者の指示に従い廃棄又は消去し、委託者にその旨報告しなければならない。
- ⑤ 事前に情報漏えい防止や個人情報の取り扱いに関する研修を行う。
- ⑥ 本業務の完了後又は委託者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、委託者の指示に従わなければならない。

11. 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) プライバシーマークを取得していること
- (2) 緊急小口資金等特例貸付事業における派遣又は業務受託実績があること
- (3) 業務において業務分析を実施し、作業単位で可視化し、業務の効率化及び適切な人員配置に向けた提案ができること
- (4) 万が一の個人情報漏えいに備え、個人情報に対応する個人情報漏えい保険に加入すること

(5) (1)の情報に関して、証明書を添付し提出すること

## 12. 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 サービス提供時の業務品質の担保方法
- ② 業務実施場所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)
- ③ 提供会社及び協力会社の活用有無、内容

### (2) 全体スケジュール

サービス開始・終了までの全体スケジュール

### (3) 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移行アプローチ及び実施作業を記載
- ② 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) 業務受託時の取り組み

- 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

## 13. その他

- (1) 業務の一部を再委託する場合は、事前に委託者の許可を得なければならない。
- (2) 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。
- (3) 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、遅滞なくその旨を委託者に連絡し、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。

- (4) 受託者は、業務の過程において委託者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。
- (5) 受託者は、業務開始前に令和6年度の受託者から業務の引継ぎを受けること。また、本業務に係る契約の終了後、他者に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、円滑な引継ぎに努め、引継ぎを行った結果については、書面で委託者に報告すること。  
なお、引き継ぎに係る諸経費は、委託者の負担とし、別途契約する。受託者は出来る限り経費の節減に務めること。
- (6) 本仕様書に記載がない事項等については、委託者と協議のうえ決定すること。



## &lt;別紙1&gt;7.(1)②に定める対象件数及び発送時期

通知文書	件数(年間)	発送時期	発送対象
1. 償還免除申請書	900件	随時	資金種類別に償還免除申請対象となる者に送付
2. 償還免除承認通知	800件	毎月	通知文書1.の申請書の提出があった者のうち、承認決定した者に送付
3. 償還免除不承認通知	100件	毎月	通知文書1.の申請書の提出があった者のうち、不承認決定した者に送付
4. 償還猶予申請書	930件	随時	資金種類別に償還猶予を希望する者に送付
5. 償還猶予承認通知	920件	毎月	通知文書4.の申請書の提出があった者のうち、承認決定した者に送付
6. 償還猶予不承認通知	10件	毎月	通知文書4.の申請書の提出があった者のうち、不承認決定した者に送付
7. 次年度以降非課税免除のお知らせ	13,200件	年1回 令和7年7月	残債のある借受人(既免除者を除く)に送付
8. 督促状	18,000件 (9,000件/1回)	年2回 令和7年9月 令和8年1月	委託者が定める滞納回数が生じている者に送付
9. 償還残額のお知らせ	10,500件	年1回 令和8年1月	残債のある借受人(通知文書8.対象者を除く)に送付
10. 最終償還期限到来のお知らせ	1,200件	毎月	償還期限到来3ヵ月前の者に送付
11. 償還完了のお知らせ	260件	毎月	償還が完了した者に送付
12. 氏名等変更届	600件	随時	住所等の変更、死亡等の連絡がある者に送付
13. 債務承認書	60件	随時	償還方法の変更を希望する者に送付

※件数(年間)は、これまでの実績を元にした概算のため、変動の可能性あり。

※7.(1)⑦(ア)各種発送物不着時対応は、通知文書7.次年度以降非課税免除のお知らせ、8.督促状、9.償還残額のお知らせの発送件数の3%の見込み。

※発送に伴う郵送料は、委託者が負担。

## &lt;別紙2&gt; 7.(2)①に定める対象人数及び確認時期、提出書類

貸付事業	対象人数	確認時期	基本的な提出書類
1. 介護福祉士修学資金貸付事業	264人	4月	・業務従事期間証明書 【養成校卒業後、就職したとき】 ・返還猶予申請書 ・業務従事届 ・資格登録届及び介護福祉士登録証の写
2. 介護福祉士実務者研修受講資金貸付事業	307人	4月、10月	・業務従事期間証明書 【介護福祉士国家試験に合格したとき】 ・返還猶予申請書 ・業務従事届 ・資格登録届及び介護福祉士登録証の写
3. 福祉系高校修学資金貸付事業	22人	4月 ただし、就職したときは5月	・業務従事期間証明書 【養成校卒業後、就職したとき】 ・返還猶予申請書 ・業務従事届 ・資格登録届及び介護福祉士登録証の写
4. 保育士修学資金貸付事業	110人	4月	・業務従事期間証明書 【養成校卒業後、就職したとき】 ・返還猶予申請書 ・業務従事届 ・資格登録届及び保育士登録済証の写
5. 保育士就職準備金貸付事業	5人	4月、10月	・業務従事期間証明書
6. ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付事業	16人	4月、8月、12月	・在学証明書
	161人	4月	・業務従事期間証明書 【養成校卒業後、就職したとき】 ・返還猶予申請書 ・業務従事届 ・資格登録証の写 ・卒業証明書等