

生活福祉資金償還に関わるフォローアップ支援及び償還指導人材派遣業務仕様書

社会福祉法人奈良県社会福祉協議会

この仕様書は、令和7年度生活福祉資金償還に関わるフォローアップ支援及び償還指導人材派遣業務(以下、「派遣業務」という。)の内容について、社会福祉法人奈良県社会福祉協議会(以下、「甲」とする。)と派遣元(以下、「乙」という。)と定めるものである。

1. 業務名

生活福祉資金償還に関わるフォローアップ支援及び償還指導人材派遣業務

(1)生活福祉資金及び特例貸付借受人へのフォローアップ支援業務

(2)滞納者への償還指導業務

2. 派遣期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

3. 履行場所

奈良県橿原市大久保町 320 番11 奈良県社会福祉協議会内

4. 業務日時

月曜日から金曜日の9時～17時(うち、休憩60分)

※実働時間:1日あたり7時間

※業務運営上必要な場合、甲乙協議のうえで勤務時間を調整することがある。

※土日・祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く

※乙と派遣労働者との間の労働契約に定める範囲内において、休日勤務を命じることができるものとする。

5. 時間外労働

時間外労働は原則行わないが、やむを得ない場合には、前記業務日時に拘わらず、甲は派遣労働者に時間外労働を命じることができる。

6. 派遣労働者の休暇取得

(1)派遣労働者が派遣期間中に乙が付与する有給休暇を取得する場合には、休暇

取得の前日までに、甲に対して休暇の取得を申し出ること。

(2)乙及び派遣労働者は、休暇の取得にあたっては、業務の進捗に支障を来さないよう留意すること。

(3)甲は、業務の進捗に支障を来すと判断した場合には、乙に対して、代替の派遣労働者を求めることができるものとする。

7. 派遣人数

9名。(リーダー1名、オペレーター2名、償還指導員6名とする。)

8. 業務体制

派遣リーダーを配置するユニット派遣とする。

9. 業務内容

(1)業務構築にあたっての準備作業及び派遣職員の研修実施

(2)リーダーが行う業務

①プロジェクト管理業務

②オペレーター及び償還指導員の管理、異動及び運用等業務

③奈良県社会福祉協議会生活福祉資金等の個人情報管理業務

④オペレーター及び償還指導員の行う業務内容の把握

⑤業務運営、勤務記録等の報告業務

⑥借受人からのクレームへの対応

⑦奈良県社会福祉協議会が指定する職員との協議

⑧その他コンサルティング業務

(3)オペレーターが行う業務

①対象者リストの作成業務

②架電による償還促進業務

③架電による生活状況の把握業務

④償還免除及び猶予に関する問合せ対応業務

⑤償還状況確認業務

⑥折衝内容等についてのシステム入力業務

⑦督促状等の発送業務

⑧その他付随する業務

(4)償還指導員が行う業務

①現地調査用リストの作成業務

②訪問スケジュールの作成業務

③2人1組での訪問による償還促進及び生活状況把握業務

④折衝内容等についてのシステム入力業務

⑤その他付随する業務

10. 対応件数

(1)架電件数： 7,000件程度

(2)訪問件数： 2,200件程度

11. 派遣労働者の条件

乙は、甲の職員としてふさわしく品行方正で心身ともに健全であり、以下の条件を満たす者を派遣すること。

(1)Word や Excel 等のパソコン操作ができる。

(2)業務を円滑に遂行するための接遇ができる。

(3)個人情報的重要性を理解するとともに、厳重な取り扱いができる。

(4)関係法令等を遵守できる。

12. 出張

(1)甲は、派遣労働者に対して出張をさせることができる。

(2)派遣労働者の出張は、原則として、公共交通機関の利用により行うものとする。ただし、公共交通機関を利用できない場所に出張する場合は、最も経済的な手段により行うものとする。出張に自動車を使用する場合には、乙が自動車を用意する。

(3)派遣労働者の出張に要する経費(自動車含む)は、甲の負担とし、甲は乙に対し実費額を支払うものとする。

(4)甲及び乙は、派遣労働者の出張中の就業時間は、実際に出張先で就労した開始時間から終了時間までの実働時間とする。ただし、就業時間を算定し難いとき、又は、実働時間が派遣契約上の就業時間に満たない場合は、4で定める就業時間を就業したものとみなす。

(5)派遣労働者の出張業務上の災害時には、労働基準法、労働者災害補償保険法等で定められた義務は乙が負う。

13. 派遣労働者の交代

乙は、派遣労働者が次の事項のいずれかに該当すると甲が判断した場合は、派遣労働者を遅滞なく交代させなければならない。

(1)本業務の関係者と判明したとき。

(2)前項に定めた業務を行うことができないとき。

(3)業務執行にあたって誤りが多いとき。

(4)勤務を懈怠するとき。

- (5)不適切な言動があるとき。
- (6)その他、甲が判断したとき。

14. 応札要件

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)労働者派遣事業にかかる許可を得ている。
- (2)プライバシーマークを取得している。
- (3)都道府県社会福祉協議会の生活福祉資金貸付事業への職員派遣もしくは業務受託での運用実績がある。

15. プロジェクト管理

(1)スケジュール

本業務の実施計画書及びスケジュール表を作成し、これに基づいたプロジェクト管理及び適切な進捗管理を実施すること。

(2)定例会議の実施

本業務の円滑な運用開始のため、仕様書にある各要件等を確保し、かつ、プロジェクトの進捗管理のため、下記事項について毎月1回以上、甲との定例会議を実施すること。

- ①進捗状況の報告
- ②詳細仕様の確認
- ③研修計画の確認
- ④各種業務の概要
- ⑤運営管理の報告
- ⑥各種調整事項の確認
- ⑦その他協議により決定した事項

(3)開催場所

甲の事務所を原則とする。

(4)議事録の作成

乙は定例会議の議事録を会議終了後、速やかに甲に提出すること。

(5)納入成果物

乙は、以下に掲げるものについて、甲が指定する期日までに、甲が指定する媒体及び部数を納品すること。

- ① 業務運営に関するもの(業務実施計画書、実施スケジュール表、担当者名簿、議事録等)
- ② 業務実施に関するもの(業務マニュアル、電話対応マニュアル、訪問対応マニュアル等)

③ 運用管理業務等に関するもの(運用状況報告書等)

16. 勤務記録等に関する報告

派遣労働者は、毎勤務日終了後、勤務記録簿(様式任意)を作成し、乙は、毎月ごとに勤務記録簿を取りまとめ、これを派遣業務完了報告書に添えて甲に報告する。

17. 個人情報の適切な取り扱い

乙及び派遣労働者は、次の事項を遵守するものとする。

(1) 甲の個人情報保護規程を遵守するとともに、業務上知り得た情報を第三者に漏洩し、又は他の目的に使用してはならない。又、派遣期間終了後も同様とする。

(2) 前号に掲げる事項に違反した場合、甲は、契約を解除できるものとする。

(3) (2)の場合において、乙は甲に対して損害賠償を請求することはできない。

(4) (2)により甲に損害が発生した場合は、甲は乙に対して損害賠償を請求することができる。

18. 教育・研修等

乙は、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、出張時の自動車使用に伴う安全運転研修を行うこと。

また、派遣期間中においても、必要な教育や研修を実施する体制を整えること。

19. 設備、備品等の経費負担

下表のとおりとし、記載のないものについては、別途協議のうえ、決定するものとする。乙は常にコスト意識を持ち、出来る限り経費の節減に務めなければならない。

項目	甲	乙	備考
社会保険料・労働保険料		○	
研修に要する費用		○	
出張旅費	○		出張に要した実費額
健康診断		○	
派遣労働者を選定する経費		○	
事務用消耗品	○		甲が購入した物品を提供
パソコン及び電話、WI-FI	○		円滑な業務遂行が可能な物品及び台数を乙にて調達
管理システム機器	○		生活福祉資金業務システムに要する機器

			及び利用料(3台) 福祉フォロークラウド【kintone】アカウント (派遣人数分)
その他業務遂行に必要と 認めるもの	○	○	別途協議のうえ、決定

20. 契約金額

派遣労働者1人1時間あたりの派遣単価(通勤交通費含む)に下記の計算方式により算出した金額をもって契約を締結するものとする。

ただし、時間外及び休日労働、訪問時の実費交通費に関しては、契約金額に加算するものとする。

契約金額計算方式:7 時間×20.2 日×12 ヶ月

21. 支払い方法

乙は、「16.勤務記録に関する報告」の確認を受けた後に、甲に対して派遣料を請求することができる。甲は、乙の請求があった日から30日以内に派遣料を支払うものとする。

22. 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

乙は、業務の実施に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の原因の如何にかかわらず、直ちに甲に報告する。

(2) 事故発生時の対応

- ① 乙は、事故発生時の対応方法を定めておく。
- ② 緊急時の連絡体制を定め、甲に提出する。

23. 損害賠償

(1) 派遣労働者が故意又は過失により甲に損害を与えた場合は、乙は甲にその損害を賠償するものとする。ただし、その損害が甲による指揮命令上の故意又は過失のみにより生じたと認められる場合は、この限りではない。

(2) 前項の場合において、その損害が、派遣労働者の故意もしくは過失又は乙の派遣労働者の選任・教育・指導等不行き届き及び指揮命令者の指揮命令等の故意又は過失の双方に起因するときは、甲及び乙は、協議して合理的に当該損害の負担割合を定めるものとする。

(3) 甲は、損害賠償請求に関しては、損害の発生を知った場合、速やかに、乙に書面で通知するものとする。

24. 業務の引継ぎ

- (1) 本業務の契約期間終了に伴う業務の引継ぎは、甲と乙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。
- (2) 乙は、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。
- (3) 引継ぎにおいて発生する費用については、乙が負担する。

25. その他

次に定めるもののほか、定めのない事項に関しては、甲乙協議のうえ、決定するものとする。

(1) 名札の着用

派遣労働者については写真付き名札の着用を義務づける。なお、名札については、甲において準備する。

(2) 書類等の持ち出し禁止

派遣労働者は、執務場所からの退室において、書類及び磁気媒体等の持ち出しを禁止する。ただし、償還指導員が訪問時に必要な書類等を持ち出す場合はリーダーの許可を得た場合のみ認める。

(3) 誓約書の提出

派遣労働者が業務を行うにあたり、甲は乙に対し、乙が派遣労働者に提出を求めた守秘義務を遵守する旨の誓約書の提出を求めるものとする。