

令和3年11月24日

緊急小口資金等特例貸付の債権管理業務に関わる委託仕様書
(概要版)

社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会

1. 業務の概要について

- (1) 業務名称 緊急小口資金等特例貸付（以下、「特例貸付」という）の債権管理業務に関わる委託
- (2) 業務概要 ①償還免除に関わる業務
②償還金管理に関わる業務
- (3) 委託期間 令和4年2月1日～令和7年3月31日

2. 業務委託の目的

特例貸付の債権管理業務を業者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、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. 委託業務の内容

委託業務は、事務処理センター機能とコールセンター機能を有し、償還免除業務、償還金管理業務を実施する。それぞれの機能における業務は以下のとおりとする。

- (1) 事務処理センター機能
 - ①発送業務
 - ②收受業務
 - ③書類判定業務
 - ④システム入力業務
 - ⑤不達発送物の管理業務
 - ⑥償還金管理業務
 - ⑦その他業務
- (2) コールセンター機能
 - ①受信業務
 - ②発信業務

※業務の再委託を行う場合は、本会の許可を得ること、但し、全業務を再委託することは認められない。

4. 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、コールセセン

ターの時間は9時から17時までとする。

5. 業務実施場所

- (1) 令和4年3月までは、本会が用意する場所を使用（以下、「特例貸付事務所」という）する。
- (2) 令和4年4月以降の実施場所は、受託事業者に用意いただくことを想定しており、業務に必要な環境、機器・物品等も受託事業者が用意することを前提とした、費用も含めた提案を行うこと。

※生活福祉資金業務システムに係る経費については、本会にて負担する。

6. 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。
- (2) 受託事業者は、業務責任者を配置すること。
- (3) 受託事業者は、以下の報告書等を作成し、本会に提出すること。
 - 業務計画書
 - 業務マニュアル
 - 従事者名簿
 - 業務報告書（定期）

7. 参加事業者を求める要件

以下のいずれかの認証を取得していること（提案に際しては、その証明を添付すること）。

- (1) プライバシーマーク
- (2) ISO/IEC27001 または JISQ27001
- (3) 2年以内に当該分野の実施実績があること（特例貸付における派遣もしくは業務委託の実績があることが望ましい）

8. 提出書類

- (1) 見積書
- (2) 提案書
- (3) 提案事業者の概要がわかる資料（会社概要等）
- (4) 定款の写し

9. 提案書の内容

- (1) 基本事項（必須）
 - ①本事業に対する取り組み姿勢
 - ②実施計画
 - ③実施体制

- ④業務実績
- ⑤個人情報保護
- (2) 提案事項（必須）
 - ①業務量やコストの削減への取り組み
 - ②申請書類等の管理の円滑化の取り組み
 - ③業務システム以外のシステム導入（導入する場合のみ）
 - ④コールセンターにおける対応
 - ⑤令和4年4月以降の業務実施場所等（上記5(2)参照のこと）
- (3) その他提案事項

10. 提出方法

- (1) 提出期限 令和4年1月6日（木）まで
事業者からの質問は、令和3年12月10日（金）まで受付け、令和3年12月15日（水）17時までに参加事業者へ回答する。
質問は、(2)の提出・お問い合わせ先にメールにて送付のこと。
- (2) 提出・お問い合わせ先
社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会 総務企画部
〒700-0807 岡山県岡山市北区南方2丁目13番1号
きらめきプラザ3階
TEL. 086-226-2822 FAX. 086-227-3566
メールアドレス shakyo@fukushiokayama.or.jp
- (3) 提出方法 提案内容は事業者任意様式とし、正本1部（事業者名あり）、副本9部（事業者名なし）を郵送または持参し、電子データ（事業者名あり）で提出書類一式を提出すること。

11. 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。

12. 結果の通知

令和4年1月17日（月）までに通知する。