

令和6年9月17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償還猶予に関わる業務
③償還管理に関わる業務
④償還指導に関わる業務
⑤コールセンター業務
⑥その他、特例貸付の償還に関わる共通業務
- (3) 委託期間 契約締結の日（令和7年1月頃：業務実施準備期間を含む）～令和10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、償還免除業務、償還猶予業務、償還管理業務、償還指導業務、コールセンター業務、その他、特例貸付の償還に関わる共通業務とする。それぞれの業務は以下のとおりとする。

- (1) 償還免除業務
- ①免除申請者の対応
 - ②不備書類の処理
 - ③猶予後免除対応
- (2) 償還猶予業務
- ①猶予申請者の対応
 - ②不備書類の処理
 - ③猶予期間終了のお知らせの送付
- (3) 償還管理業務
- ①口座振替依頼書の審査
 - ②不備書類の処理
 - ③口座管理

- ④償還依頼（口座振替）
 - ⑤償還依頼（コンビニ払込票）
 - ⑥入金データの消し込み（口座振替）
 - ⑦入金データの消し込み（コンビニ払込票）
 - ⑧引落不能者対応
 - ⑨繰上償還対応（払込票再発行）
 - ⑩口座登録のお願い（口座登録の誘導）
 - ⑪残額のお知らせの送付
 - ⑫最終償還期限到来のお知らせの送付
 - ⑬償還完了のお知らせの送付
- (4) 償還指導業務
- ①住民票調査
 - ②訪問調査
- (5) コールセンター業務
- ①問い合わせ対応
 - ②郵送戻り対応
- (6) その他、特例貸付の償還に関わる共通業務
- ①郵便物開封
 - ②発送
 - ③郵送戻り処理
 - ④住所氏名変更
 - ⑤死亡届対応
 - ⑥情報共有（県社協）
 - ⑦借受人情報提供（市町村社協）
 - ⑧報告
 - ⑨書類管理

※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。

※(6)⑥情報共有（県社協）には、「督促関連業務（令和7年度開始予定）」に関わる連携・情報共有も含む。

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、コールセンターの開設時間は9時から17時までとする。

5. 業務実施場所

受託事業者が用意するものとし、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

- (1) 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）。
 - ・プライバシーマーク
 - ・ISO/IEC27001 または JISQ27001
- (2) 過去に当該分野の実施実績があること（特例貸付の債権管理業務受託の実績があること）。

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業務実施場所等（上記5参照のこと）
- (3) その他提案事項

10. 提出方法

- (1) 提出期限 応募意思表明書は、令和6年10月2日（水）17時までに必着のこと。
事業者からの質問は、令和6年10月4日（金）まで受け付け、令和6年10月18日（金）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6年12月20日（金）までに通知する。