

社会福祉法人佐賀県社会福祉協議会
新型コロナウイルス感染症に係る緊急小口資金等特例貸付における
債権管理業務委託に関する仕様書

1 目的

本業務は、新型コロナウイルス感染症に係る緊急小口資金等特例貸付（以下、特例貸付）の償還業務における各種案内及び申請書の発送、各種申請書の受付及び登録業務等に関する業務を外部企業委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

2 委託名称

新型コロナウイルス感染症に係る緊急小口資金等特例貸付における債権管理業務委託

3 委託期間

令和4年10月1日から令和6年3月31日までとする。

4 特例貸付の貸付状況（令和4年7月31日現在）

緊急小口資金特例貸付	6, 171件
総合支援資金特例貸付（初回）	4, 141件
総合支援資金特例貸付（延長）	1, 418件
総合支援資金特例貸付（再貸付）	1, 616件
（合計）	13, 346件

5 業務内容等

(1) 業務委託に当たっての要件

- ① 佐賀県社会福祉協議会（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 ド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 秘密の保持及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。（業務従事者が突発的に休暇を取得した場合も業務は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及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 業務履行レベル及び意見疎通レベルの低下を招くことがないよう、業務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、業務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

佐賀県社会福祉協議会地域福祉部福祉資金課にて処理している以下の業務等（決裁行為は除く）。

※緊急小口資金・総合支援資金（初回）・総合支援資金（延長貸付）の業務スケジュールは【別紙1】を参照。

項番	業務名称
1	特例貸付コールセンター業務
2	償還免除業務
3	償還準備業務
4	償還業務
5	住所変更及び宛先不明による郵送戻り処理業務
6	債務整理関係業務
7	印刷発送業務

6 業務の運営体制

(1) 業務場所

本会所在地の外部に業務を行うための場所を手配すること（業務受託者にて手配）。

ア コールセンター専用の電話回線は業務受託業者が用意する。

イ インターネット回線は業務受託者が用意する。

ウ 業務委託場所で使用する生活福祉資金システムは本会で用意する。

ただし、生活福祉資金システムを使用するためには、NTTによる専用回線の工事が必要であり、工事完了までに2ヵ月を要する見込みであるため、それまでの間は、イのインターネット環境を利用し、生活福祉資金システムを使用する。

(2) 業務日

本業務を実施する日は、次の（ア）から（ウ）に該当する日を除く日とする。

（ア）日曜日及び土曜日

（イ）「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に規定する休日

（ウ）年末又は年始における日で本会が定める休日

(3) 業務時間

本業務の実施時間は、原則として本会福祉資金課の業務時間（午前9時00分から午後5時30分まで）とする。ただし、上記実施時間外においても、事前の準備又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。

7 業務の実施体制

(1) 業務の実施体制

呼称	役割等
管理責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者の労務管理 ・委託業務全体に係る工程管理および品質管理 ・業務従事者に対する業務指示、個別の業務に係る教育、研修等 ・個別業務の進捗管理 ・本会への業務改善の提案、業務報告、連絡調整等
業務従事者	業務管理者の指示の下に業務処理

(2) 従事者の報告

業務受託者は、事前に管理責任者及び業務従事者の一覧表を作成して提出すること。また、人員の交替や増減がある場合も、その都度速やかに提出すること。

8 教育・研修等

業務受託者は、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。

9 個人情報保護・秘密の保持

(1) 個人情報保護の取扱い

(ア) 業務受託者、管理責任者及び業務従事者は、業務上知り得た個人情報について、「個人情報取扱特記事項」により取扱うこと。

(イ) 業務受託者は、個人情報を取扱う管理責任者及び業務責任者を本会に報告すること。

(2) 個人情報保護の教育・研修

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

業務受託者、管理責任者及び業務従事者は、業務上知り得た業務内容及び秘密を他に漏らしてはならない。

10 業務報告・点検

(1) 業務報告

(ア) 業務受託者は、業務報告書を週次・月次ごとに作成し、本会に提出すること。なお、業務報告書には、業務実績（各業務/作業毎の処理件数、処理時間、業務従事者数等）、業務支障（延滞、クレーム等）総件数及び内訳件数、その他必要な事項を記載すること。

(イ) 業務受託者は、本会が必要と認めた際の業務に関する報告の求めに応じること。

(2) 業務点検

(ア) 業務受託者は、定期的に業務の遂行について、適正に処理されているか等を点検し、本会に報告すること。

(イ) 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を行うこと。

11 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は業務受託者と本会職員の間で行うこととし、引継に当たっては、通常の業務に支障をきたさないようにすること。
- (2) 業務の引継に必要な書類を作成し、契約期間内に引継を完了すること。
- (3) 引継ぎにおいて発生する費用については、業務受託者が負担するものとする。

12 検査・監督

(1) 検査・監督

(ア) 業務受託者は、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及び検査監督業務結果に基づく改善指示に従うこと。

(ア) 業務受託者は、本会から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(2) 業務改善

業務受託者は、業務遂行について本会が不相当であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

13 事故発生時の報告・対応

(1) 事故発生時の報告

業務受託者は、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、その事故発生の帰責の如何に関わらず、直ちに本会に報告すること。

(2) 事故発生時の対応

(ア) 事故発生時の対応方法を定めておくこと。

(イ) 緊急時の連絡体制を定め、本会に提出すること。

14 勤務環境等

(1) 労働安全衛生

(ア) 業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、管理責任者及び業務従事者の健康管理労働安全衛生に努めること。

(イ) 業務受託者は、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は業務受託者が負担すること。

15 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	業務受託者
執務室		○

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。		○
コンピュータ機器及び運用費 ※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及び料金、郵便料金等） ※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。		○
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・通知等） ※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。 ※郵便料金は除く。		○
郵券料	○	
労務費（福利厚生費、健康診断費、被服等）		○
教育研修費		○
交通費		○

16 備品・資料等の貸与及び適正管理

本会より業務受託者へ貸与する什器・備品は下記の通りとする。

貸与品	台数	備考
生活福祉資金業務システム端末	4	

※現時点で準備可能な台数の上限台数。これ以上の台数が必要な場合も、対応可能であり、その場合は本会で至急手配する。

(1) 貸与

- (ア) 業務遂行上必要な備品・資料等については、本会が業務受託者に貸与する。
- (イ) 業務受託者は、備品・資料等の貸与にあたって資産管理台帳を作成し、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

- (ア) 貸与されている備品・資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及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。
- (イ) 貸与されている備品・資料等については、本会の許可なく複写・複製、改造、目的

外使用、持ち出し、廃棄を行ってはいけない。

(ウ) 貸与されている備品・資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは本会に返還し、又は本会の指示に従い破棄しなければならない。

※貸与物品の返還に際し発生する費用は、本会の負担とする。

17 再委託の禁止

業務受託者は、原則として本業務の全部又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) 業務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及び必要性、再委託先事業者の履行能力並びに報告徴収、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、本業務の実施に当たり、業務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) 業務受託者は、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こと。
- (4) 再委託先事業者が実施する業務は、全て業務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、業務受託者の責めに帰すべき事由とみなして、業務受託者が責任を負うこととする。

18 賠償責任

業務受託者は、本業務の実施に当たり、業務受託者の責めに帰すべき事由により本会又は第三者に損害を与えたときは、業務受託者の責任において、その損害を賠償することとする。

19 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項については、本会と業務受託者で協議のうえ決定する。
- (2) 企画提案にあたっては、契約締結日から履行期間開始日までの準備期間に実施可能な業務について、併せて提案すること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 業務受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

(収集の制限)

第2 業務受託者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外使用・提供の制限)

第3 業務受託者は、本会の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は本会の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及び棄損の防止)

第4 業務受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及び棄損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(廃棄)

第5 業務受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(秘密の保持)

第6 業務受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(複写又は複製の禁止)

第7 業務受託者は、この契約による事務を処理するために本会から引き渡された個人情報が記録された資料等を本会の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(委託職員への周知)

第8 業務受託者は、その事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させる。

(資料等の返還等)

第9 業務受託者は、この契約による事務を処理するために、本会から提供を受け、又は業務受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後直ちに本会に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、本会が別に指示した

ときは当該方法によるものとする。

(立入調査)

第10 本会は、業務受託者が契約による事務の執行にあたり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故発生時における報告)

第11 業務受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに本会に報告し、本会の指示に従うものとする。