

令和7年1月27日

新型コロナウイルス感染拡大に係る生活福祉資金緊急小口資金等特例貸付に関わる  
債権管理業務の委託仕様書

社会福祉法人 北海道社会福祉協議会

1. 業務の概要について

(1) 業務名称

新型コロナウイルス感染拡大に係る生活福祉資金緊急小口資金等特例貸付（以下、「特例貸付」という）の債権管理業務の委託

(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7年4月1日から令和10年3月31日

※但し、引継ぎ等業務が発生する場合は、令和7年3月3日からとする。

2. 業務委託の目的

社会福祉法人北海道社会福祉協議会（以下、「道社協」という）が実施する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、事務処理センターとコールセンターにおいて、償還免除業務と償還金管理業務を実施する。それぞれのセンターにおける業務内容を以下に示す。なお、業務内容の詳細については、別紙1「事務処理センター及びコールセンターにおける業務」及び別紙2「令和7年度スケジュール」を参照のこと。

(1) 事務処理センター業務

- ①免除申請及び決定に係る業務
- ②職権免除に基づく処理業務
- ③延滞利子の免除対応業務
- ④猶予申請、決定及び猶予期間中に係る業務
- ⑤残高通知、その他特例貸付に関する通知等の発送業務
- ⑥各種通知等の印刷業務
- ⑦郵便物の開封業務
- ⑧不達発送物（戻り郵便）の処理業務
- ⑨不備書類の処理業務

- ⑩口座振替申請書（書類申請、WEB申請）の処理業務
- ⑪各種状況変更に係る処理業務
- ⑫償還金収納に関する業務
- ⑬償還計画変更に基づく処理業務
- ⑭繰り上げ償還処理業務
- ⑮償還完了に基づく処理業務
- ⑯住民票調査及び住民票追跡調査（除票分）に基づく処理業務
- ⑰貸付申請書類等の保管業務
- ⑱全借受世帯の状況把握・分析とレポートの作成
- ⑲その他、委託者との合意による特例貸付業務に関する事務作業等
- ⑳上記①から⑱に関する業務システムの入出力等の管理業務

(2) コールセンター業務

- ①自動音声応答システム対応による受信業務
- ②発信業務（SMSによる発信含む）
- ③三者間通話による外国語対応
- ④その他コールセンターの運営に必要な業務等

4. 業務実施日時

- (1) 業務実施日は、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) 業務実施時間は、原則として8時45分から17時30分までとする。なお、コールセンターの開設時間は9時00分から18時00分までとする。  
ただし、業務が滞ってきた場合は、この時間以外及び休日稼働も可とする（コールセンター業務は除く）。

5. 業務実施場所

本会が用意する次の場所を使用する。

〒060-0002

北海道札幌市中央区北2条西3丁目1番8 朝日生命札幌ビル4階

※別添の平面図（赤枠箇所）を参照

6. 使用できる設備・機器等

(1) 業務システム

業務の実施においては、道社協指定の業務システムを使用すること。（業務システム及び専用パソコンの使用料は委託費に含まれ、使用にあたっては使用料〔1台あたり年額税込134,640円※令和6年度単価〕を道社協に支払うものとする。）

(2) 使用する機器・物品等

受託事業者が必要と判断する物品に関しては受託事業者が用意すること。

## 7. 業務実施体制

(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。

※必要人員の算出にあたり、別紙1「事務処理センター及びコールセンターにおける業務」を参照のこと。

(2) 受託事業者は、業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、本会からの依頼に対する交渉等の権限を有している業務責任者を配置すること。なお、業務責任者の業務は以下のとおりとする。

- ・本会との情報共有のための会議等の開催
- ・本会からの連絡事項に関わる従事者との連携
- ・業務状況に応じた、適正な実施体制の確保
- ・従事者に対する指揮・監督
- ・トラブル発生時における対応、報告
- ・道社協が行う定期的な委託業務検査への対応

(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

## 8. 個人情報の取扱い

(1) 受託事業者は、業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む）した後においても同様とする。

(2) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

(3) 受託事業者は、業務の実施において必要な場合を除き（必要な場合は本会の許可を得ること）、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。

(4) 受託事業者が業務実施場所に、情報端末等（携帯電話、スマートフォン、ノート PC、タブレット PC 等）及び記録媒体（USB メモリ等）を持ち込むことを禁止する。但し、業務責任者が受託事業者への報告業務やスタッフへの連絡調整等のために持ち込む場合は、事前に本会の許可を得ることとする。

## 9. 参加事業者を求める要件

以下に該当していること（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又は ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001 の認証を取得していること。

(2) 5年以内に当該分野（給付・貸付等に係る業務）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）

## 10. 委託契約上限額

420,340,000円（消費税及び地方消費税含む）

※委託費については年度毎に委託事業終了後の支払いを原則とするが、道社協と事前協議のうえ概算払いを受けることができるものとする。

## 11. 提出書類

### (1) 見積書

#### ①事業実施に要する費用

・年度ごとに、総額と内訳（業務ごとの作業工数と費用）を記載すること。

※引継ぎ業務に係る経費が発生する場合は、別途明記する。

・令和8年度と9年度は、現時点で想定される業務（本仕様のとおりに）に基づく見積書であり、令和7年度中に業務の見直しを行った場合には、改めて見積書を提出することとする。

※以下の経費については道社協が直接負担する（下記以外の必要経費は委託費に含まれる）。

- ・通知発送等に係る郵送料（後納郵便等による事後精算）
- ・償還に係る口座振替手数料、払込収納手数料
- ・全社協が提供する業務システムと連動した AIOCR 使用料
- ・事業実施場所に係る賃料、光熱水費等

### (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

## 12. 提案書の内容

提案書は、本仕様書が提示する内容を十分に理解して作成すること。

### (1) 基本提案事項（必須）

#### ①本事業に対する取り組み姿勢

#### ②実施計画

- ・スケジュールや工程
- ・業務フロー

#### ③実施体制

- ・体制図
- ・業務責任者の職位や業務経歴
- ・業務責任者と従事者の責任と権限、業務範囲
- ・本会との連絡調整の体制や報告の方法

#### ④業務実績

- ・事業者の業務経歴や実績の詳細
- ・当該分野の業務実施実績、特例貸付における派遣若しくは業務委託の受託の実績(上記9(2)参照のこと)

#### ⑤個人情報保護

- ・参加要件とする認証の取得証明（上記9（1）参照のこと）
- ・個人情報保護方針やマニュアル等の有無
- ・個人情報保護のための対策（研修、体制等）

## （2）提案事項（必須）

### ①業務量やコストの削減への取組み

- ・業務改善ケースの実績

### ②効果的な事業実施への取組み

- ・本業務に対する提案事業者としての課題認識（特にフォローアップ支援の促進や償還指導等）と提案者のノウハウや知見を活かした提案。それによって本会にもたらされる効果性
- ・償還率をあげるための手法やノウハウ

### ③業務システム以外の進捗管理システムの導入

- ・書類の受付・発送の管理や免除・猶予の審査状況等、事務処理状況がリアルタイムで更新され、常に最新の状態が閲覧できるシステム
- ・道社協、道内市町村社協において、借受人の債権状態（免除・猶予・償還完了・償還中・未応答等）や償還状況がリアルタイムで更新され、常に最新の状態が閲覧（道内市町村社協は担当する借受人情報）できるシステム
- ・当該システムの有用性
- ・業務システムへのデータ転記の確実性

### ④申請書類等の管理の円滑化の取組み

- ・膨大な申請書類の確実な収受・管理

### ⑤コールセンターにおける対応

- ・コールセンターマニュアルの作成方法
- ・コールセンターと併用して問合せ等対応の効率化を図ることができる手段等
- ・コールセンター従事者の保有技能・資格、業務経歴
- ・苦情やトラブルが発生した場合の対処方法、発生防止策
- ・債務者からの問い合わせ対応（対応者・処理フロー・対応の記録等）
- ・外国人への対応（言語対応等の円滑化のための方策）
- ・本会職員との連携方法

## （3）その他提案事項

- ・従事者の教育・育成方法
- ・本会への要望、本会との役割分担等の提案 等

## 1 3. 提出方法

### （1）提出期限

令和7年2月17日（月）17時まで必着

事業者からの質問を2月4日（火）17時まで受け付け、2月7日（金）17時までに参加事業者に回答する。

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 北海道社会福祉協議会企画総務部企画総務課（担当：戸嶋）

〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目1番地 かでる2. 7

TEL 011-241-3976 FAX 011-251-3971

Eメール d-somu@dosyakyō.or.jp

(3) 提出方法

提出書類は事業者任意様式とし、正本1部（事業者名あり）、副本10部（事業者名なし）を郵送又は持参し、電子データ（事業者名あり）でも提出書類一式を提出すること。

提出にあたり以下に留意すること。

- ①使用する言語は日本語、通貨は円とする。
- ②全ての提出書類の作成・提出に係る費用については、事業者の負担とする。
- ③採用された案を提出した事業者と委託契約を締結するものとする。また、採用になった案について必要に応じて内容を変更することがある。
- ④提出書類は返却しない。
- ⑤プロポーザルに参加する者に必要な資格を有しない事業者の提出した提出書類は無効とする。

1.4. 審査の実施

北海道社会福祉協議会内に設置する「選考委員会」において、提出書類及びヒアリング内容に基づき、提案内容を総合的に評価した上で選定する。ヒアリングは令和7年2月21日（金）に実施することとし、時間については別途通知する。なお、「選考委員会」は非公開とし、選定内容に係る異議や質問は受け付けない。

1.5. 結果の通知

令和7年2月28日（金）までに通知する。