新型コロナウイルス感染症に係る緊急小口資金等の生活福祉資金特例貸付
債権管理に関わる業務委託の仕様書概要

千葉県社会福祉協議会

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症に係る生活福祉資金特例貸付（以下、「特例貸付」という）の債権管理に関わる業務。

（２）業務概要

①償還業務

②償還猶予に関する業務

③償還猶予中の借受人への支援業務

④償還免除に関わる業務

⑤コールセンター業務

⑥借受人等の情報管理業務

⑦その他の業務

（３）委託期間　契約締結の日から令和１０年３月３１日（業務実施準備期間を含む）

２．委託業務の目的

特例貸付の債権管理業務を委託することにより、膨大な業務量を確実かつ効率的に処理し、適正で円滑な債権管理を図ることを目的とする。

３．委託業務内容

（１）償還業務

借受人等に対する通知・各種帳票等の作成・発送、入金・未入金の処理、システム入力、督促準備業務

（２）償還猶予業務

償還猶予等に係る申請書等の発送・収受、不備対応、審査、システム入力業務

（３）償還猶予中の借受人への支援業務

申請書等の収受、不備対応、審査、システム入力業務

（４）償還免除業務

償還免除に係る申請書等の発送・収受、不備対応、審査、システム入力業務

（５）コールセンター業務

特例貸付の制度、償還免除、償還管理に関する問合せ等の受信・発信業務

（６）借受人の情報管理業務

借受人等からの住所変更届等の収受、返戻郵便物をもとに各市町村への居住地調査、市町村から回答のあった住民票に基づく住所変更、弁護士等からの債務整理の受任通知の収受、回答準備、警察等からの照会対応、システム入力業務

（７）その他の業務

書類の保管・管理、郵便物の発送、定例会議の開催、各種成果物の納品、通知のドラフト作成、RPAシナリオ作成

４．スケジュール

各業務の実施スケジュールは、別紙２「債権管理業務スケジュール」のとおりとする。

５．実施日時

実施日時は、土・日曜日、祝祭日、年末年始（１２月２９日から１月３日）を除く、月曜日から金曜日とし、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。

６．委託実施場所

令和４年度から６年度まで使用している場所（別紙３「業務実施場所」参照）を継続して使用すること。

７．守秘義務及び個人情報の取扱い

（１）受託者、業務管理者および業務担当者は、本業務の遂行上知り得た個人情報等を第三者に漏洩および開示、並びに目的外使用してはならない。また、指定場所以外へ持ち出してはならない。

（２）受託者は、本業務の実施に関して入手した個人情報（複写、複製等を含む）および関係資料については、委託者の個人情報に関する規定に基づき適切に管理すること。受託者側の管理体制については委託者に書面にて報告するとともに、滅失、棄損または漏洩等が発生しないよう必要な措置を講じるとともに、事由が生じた場合は、速やかに本会に報告しなければならない。

８．受託者に求める要件

事業者選定の参加にあたっては、事業者は以下の内容をいずれも満たしていること（その証明を下記提出書類に添付すること）。

（１）ＩＳＭＳの認証、またはプライバシーマークを取得していること。

（２）特例貸付事業の償還管理に係る業務委託の実績があること。

９．業務の提案

（１）提出書類

①企画提案書

②見積書

③提案事業者の定款の写し、決算資料及び会社概要等

（２）提出方法等

企画提案書等の提出書類一式の様式は任意とする。提出は、郵送（正本１部、副本１０部）と、提出書類一式を電子データで令和７年２月１９日（木）正午送付すること。

なお、仕様書の内容等に関する質問は１月２９日（水）正午までに受付け、２月５日（水）までに回答する。

また、本要領及び業務委託仕様書の内容以外の質問については、回答しません。

（３）提出先

千葉県社会福祉協議会福祉資金部

10. 審査の実施

委託者において業務委託提案書の内容について、提出書類（見積書含む）及び業者プレゼンテーション(２月２８日開催予定)に基づき、総合的に評価したうえで選定する。

11. 結果の通知

業者プレゼンテーション終了後、概ね１０日程度で応募者あて通知する。