

愛知県社会福祉協議会特例貸付償還事務センター 運營業務委託仕様書

1 概要

(1) 業務の名称

愛知県社会福祉協議会特例貸付償還事務センター運營業務

(2) 業務の概要

コールセンター業務、借受人への通知、償還金収納業務、償還免除・償還猶予業務、借受人の住所調査・訪問調査

(3) 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

(4) 特例貸付の貸付状況

別紙 1 のとおり

2 業務の場所

愛知県社会福祉協議会（以下「本会」とする）が用意する場所を使用する。
所在地は以下のとおりであり、配置図は別紙 2 のとおり。
業務スペースが不足する場合は受託者の負担でスペースを確保すること。

所在地：名古屋市東区白壁 1-45 白壁ビル 3F

3 使用できる機器

業務システム、電話、パソコン、机、書類保管庫等を本会で用意する。
貸与備品は別紙 3 のとおり。
不足する場合は受託者の負担で整備すること。

4 業務の日時

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。

業務の日時は 9：00 から 17：00 とする。

業務の状況によっては本会と協議のうえ日時の変更も可能とする。

5 経費の負担

光熱水費等の負担については別紙 4 のとおり。

6 委託契約上限額

1, 200, 000, 000 円（税込）

上記は準備期間・引継ぎ期間に要する経費を含んだ金額である。

7 業務の内容

(1) コールセンター業務

借受人からの償還・免除・猶予等の相談に対応すること。

外国語（少なくとも英語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、ネパール語、タガログ語、シンハラ語）でも対応可能とすること。

郵送物の返戻があった者へ住所確認等の架電をすること。

来所による相談者にも対応すること。

借受人との対応状況は業務システムに入力すること。

《月間推計件数 受電 3, 000 件、架電 2, 000 件、来所 10 人》

(2) 借受人への通知

借受人に対して免除・猶予の案内（A4 判 1～2 枚）を年 1 回送ること。

《年間推計件数 50, 000 件》

ゆうちょ銀行の払込票（6 か月分）及び口座振替の案内（A4 判 1 枚）を年 2 回送ること（ただし、未応答者には年 1 回とする）。

《年間推計件数 20, 000 件×2 回、40, 000 件×1 回》

残額のお知らせ（滞納者には督促状）を年 2 回送ること。

《年間推計件数 80, 000 件×2 回》

該当者に対し、償還再開のお知らせ、償還完了のお知らせ（借用書返送を含む）、償還期限到来のお知らせ、償還滞納額のお知らせ、延滞利子のお知らせ等を毎月送付すること。

借受人への発送物はその状況を管理すること。

(3) 償還金収納業務

ゆうちょ銀行の払込、口座振替、コンビニ支払（口座振替できなかった者）の収納状況の確認、毎月の締め作業、金融機関へのデータ送付を行うこと。

(4) 償還免除・償還猶予業務

借受人からの償還免除・償還猶予の申請を処理し結果を通知すること。

市区町村社協からの調査意見書に基づき償還免除・償還猶予の処理（内容を審査し特例貸付償還事務センターの意見を添えて本会へ提出、結果を借受人へ通知）を行うこと。

本県では業務システムに加えキントーンによる福祉フォロークラウドを導入し市区町村社会福祉協議会とやりとり（情報共有）をしている。調査意見書等も福祉フォロークラウドにより提出されるため毎日確認すること。

償還免除・償還猶予の最終的な決定は本会において行うため、必要なデータ（対象者の一覧）を作成すること。

《年間推計件数 本人申請 5,000 件、調査意見書 3,000 件》

(5) 住所調査

郵送物の返戻があった借受人の住民票調査を行うこと。

《年間推計件数 10,000 件》

(6) 訪問調査

未応答の借受人に対して年 1 回以上居宅を訪問し居住実態の確認、生活状況の聞き取り、不在時のお知らせの投函を行うこと。

《年間推計件数 15,000 件》

(7) 県内居住者へのフォローアップ支援

県内に居住する借受人（償還猶予者、償還免除者、未応答者・滞納者）に対するフォローアップ支援における特例貸付償還事務センターの役割は別紙 5～7 のとおりである。

(8) 県外居住者へのフォローアップ支援

県外居住者に対し郵送・架電により免除・猶予の案内、生活状況の確認を行い、免除・猶予が必要な借受人については本会に意見書を提出すること。

《県外居住者 4,000 人》

(9) その他

借受人への発信は郵送のほか必要に応じ SMS も活用すること。

その他債権管理に必要な業務（提出された書類の不備の解消、住所変更の届出等の処理、過誤納金の返金、借受人状況の業務システムへの入力、書類の保管等）を行うこと。

それぞれの業務の実施状況について毎月本会に報告すること。

業務の実施にあたり常に本会と連携の取れる体制とすること。

8 業務の実施体制

責任者には特例貸付の債権管理業務の経験がある者を配置すること。

その者の債権管理業務に関する経験・職歴を企画提案書に記載すること。

9 再委託

業務の一部の再委託を認める。

再委託する予定の業務について企画提案書に明示すること。

10 企画提案書の内容

企画提案書は次の事項を盛り込んで作成すること。

A4 判で 30 枚（60 ページ）を上限とする。

- (1) 本事業に対する取組方針
- (2) 実施体制（体制図、職員の職位・権限・職務範囲、責任者の経歴など）
- (3) 各年度の業務実施計画（スケジュール、業務工程、マニュアルの整備、業務の再委託など）
- (4) 人材の確保・育成に関すること
- (5) 個人情報保護・セキュリティ対策
- (6) 業務の質の向上・効率化などの独自の提案
- (7) 本会、市区町村社協、受託者が連携して行う借受人に対するフォローアップ支援の提案（令和 7 年度は借受人に対する生活状況のアンケート調査及び本会と東浦町社会福祉協議会が連携した歳末イベント（食料配布、相談会）を実施予定）※

- (8) 受託者が独自に開発したシステム等を使用する場合はその概要
- (9) その他業務実施にあたり受託者が工夫する内容

※ 本県では、債権管理・償還事務は特例貸付償還事務センターが行い、借受人へのフォローアップ支援は本会及び市区町村社会福祉協議会が行うこととしている。借受人から相談があった場合のフォローアップ支援は全ての市区町村社会福祉協議会で行われているが、アウトリーチによるプッシュ型の支援は一部の社会福祉協議会で行われているのが現状である。県内のフォローアップ支援を推進するためにどのような取組が有効と考えられるか提案をいただきたい。

11 見積書及び内訳書

- (1) 業務実施に要する経費を年度ごとに総額と内訳を記載すること。
- (2) 受託者により負担の差が生じるため、準備期間・引継ぎ期間に要する経費を記載すること。
- (3) 実際の件数によって経費が大きく変動する可能性があるため、住所調査及び訪問調査に要する経費について積算を示すこと。

添付資料

- 別紙 1 特例貸付の貸付状況
- 別紙 2 特例貸付償還事務センター執務室
- 別紙 3 貸与備品一覧
- 別紙 4 業務に関するコスト分担表
- 別紙 5 償還猶予者へのフォローアップ支援フロー図
- 別紙 6 償還免除者へのフォローアップ支援フロー図
- 別紙 7 未応答者・滞納者へのフォローアップ支援フロー図