

委 託 業 務 仕 様 書

1. 委託業務名称

新型コロナ特例貸付における設計・仕様書作成支援及び委託事業進捗管理支援業務

2. 契約期間（予定）

令和3年9月1日～令和5年3月31日

3. 業務場所

大阪府社会福祉協議会 および 受託事業者のオフィス
ただし、業務開始後、協議をし、決定するものとする。

4. 委託業務の概要

（1）目的・背景

新型コロナ特例貸付（以下、特例貸付）の取り扱い件数は膨大な件数となっており、今後10年以上におよぶ債権管理を円滑に行うための体制整備が課題となっている。大阪府社会福祉協議会（以下、府社協）では、この課題に対し、償還免除や償還業務等の債権管理業務（以下、償還・免除業務）について、業務委託を活用し、業務の効率化を図る方針である。

業務委託を活用するにあたり、円滑な立ち上げおよび業務履行を行うため、予め運営設計・業務設計が必要となること、委託期間においては大量な業務処理の適切な進捗及び品質管理が重要となること、また国の福祉施策や制度変更への随時対応などが発生する見込みであり、柔軟性を持たせた設計とする必要がある。

本調達は、償還・免除業務を適切に実施するため、業務委託に向けた設計・仕様書作成及び委託事業の進捗管理について、効果的な実施及び支援を行うことができる高度かつ専門的な知識・経験を有する外部専門事業者に委託するものである。

（2）業務概要

次に掲げる事項に関する役務提供一式とする。業務実施に当たっては、府社協への確認、ヒアリング等、適宜調整しながら進めること。業務については大きく、①設計・仕様書作成支援業務、②委託事業進捗管理支援業務の2つに分けられる。

①設計・仕様書作成支援

- ・業務分析
- ・仕様書項目整理
- ・運営設計及び業務設計
- ・仕様書案作成
- ・業務委託事業者の調達に係る支援

②委託事業進捗管理支援

- ・償還・免除業務の進捗管理
- ・償還・免除業務の品質管理に係る企画、改善実施に対する助言
- ・その他支援

（3）スケジュール（別途図示）

①設計・仕様書作成支援

令和3年9月：業務分析、仕様書項目整理、関係団体からの情報収集支援、運営設計及び業務設計

令和3年10月：仕様書案作成

令和3年11月：仕様書案納品

令和3年12月～1月：業務委託事業者の調達に係る支援

②委託事業進捗管理支援

令和4年1月：業務実施事前調整支援（対業務委託業者との調整支援）

令和4年2月～：償還・免除業務の進捗管理、償還・免除業務の品質管理に係る企画、改善実施に対す

る助言、制度変更および業務変更時の企画、仕様案作成支援

・想定スケジュールは以下の通り

年		2021年					2022年	
		8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
マイルストーン		業者決定	業務設計開始				業務委託業者決定	
業務設計・仕様書作成及び進捗管理業務	設計・仕様書作成支援	入札・契約	業務分析 仕様書項目整理 情報収集 運営・業務設計	仕様書案作成	仕様書確定	調達支援		
	委託事業進捗管理支援						事前調達支援 進捗管理支援 進捗管理 品質管理 改善実施助言等	

（４）履行体制

受託者は本業務に着手するにあたり、契約締結後速やかに体制図（業務責任者、連絡窓口等）、役割分担票、本業務の工程表を書面にて府社協に提出すること。また、体制に係る提出事項に変更が生じた場合、受託者は速やかに変更内容を府社協に書面にて提出すること。

本委託では、償還・免除業務を履行するわけではなく、設計・仕様書作成及び進捗管理支援を求めているところではあるが、履行にあたり、以下経験を有する要員を配置すること。

- ・仕様書作成及び調達支援の実績
- ・70名以上の請負業務センター運営設計及び業務設計の実績
- ・70名以上の請負業務センター管理の実績

本委託においては、償還・免除業務の規模を踏まえた設計や仕様書案作成を求めている。また、現時点でその規模は不明瞭であるが、作業要員70名規模の委託になると想定している。その規模を前提とし、委託事業進捗管理を円滑に進めることが出来る体制を求める。

（５）納品成果物

①設計・仕様書作成支援業務

- ・運営・業務設計書（納入期限：令和3年10月15日）
- ・仕様書案一式（納入期限：令和3年11月15日）
- ・納品物には指定しないが、設計・仕様書作成支援業務推進に係る課題管理台帳、会議議事録等を適宜提出すること。

②委託事業進捗管理支援業務

- ・業務進捗管理計画（納入期限：令和3年12月20日）
- ・業務進捗管理支援報告書（納入期限：毎月翌月5営業日以内）
- ・納品物には指定しないが、委託事業進捗管理支援業務推進に係る課題管理台帳、会議議事録等を適宜提出すること。

5. その他要件

（１）業務上の情報、書類等の取扱い

受託業者は、委託業務で取扱う情報・書類等については、漏えい、紛失、き損等が発生しないよう措置を講じること。また、委託業務で取扱う情報・書類等の保管にあたっては、受託業者が適切に管理及び保管するものとし、管理にあたっては管理責任者が、紛失・破棄等がないよう最善の注意を行うこと。

（２）施設及び設備の無償使用

受託者は、委託業務の実施にあたり、必要最小限の範囲で施設・設備等を使用することができる。ただ

し、使用にあたっては府社協と協議のうえで使用すること。

(3) パソコン等の持込制限等

パソコン、携帯電話、電子媒体の償還・免除業務履行場所内への持込みについては、事前に府社協の許可を取ることとし、業務上必要な物を除き持込を禁止する。なお、個人情報の取扱いが無い会議室等においてはこの限りではない。

(4) 仕様等に関する調整

仕様書に定めのない事項且つ判断を要する事項、委託契約書・本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、その都度府社協と協議すること。また、業務増加により費用調整が必要となる場合、府社協と協議すること。

(5) 償還・免除業務の想定規模及び支援体制

現時点で償還・免除業務の規模は不明瞭であるが、作業要員 70 名規模の委託になると想定している。なお、①設計・仕様書作成支援工程においては非常駐での支援を想定しているが、②委託事業進捗管理支援工程については常駐での支援（2 名程度の要員を配置）を想定している。

6. 委託業務内容

(①設計・仕様書作成支援)

(1) 業務分析

運営設計及び業務設計を実施するにあたり、事前の情報収集等が重要である。以下に留意し進めること。

- ・全社協から随時提示される通知等の内容をふまえ償還・免除業務を整理すること。
- ・整理にあたって必要情報は府社協と協議のうえ収集を行うこと。

(2) 仕様書項目整理

仕様書案作成に向けて事前に仕様書項目を整理し、府社協と協議し決定する。以下に留意し進めること。

- ・業務分析と並行して進めること。

(3) 運営設計及び業務設計

運営設計及び業務設計を行い、運営・業務設計書を納品すること。

【運営設計】

円滑な償還・免除業務実施にあたり運営設計を実施し、その内容を償還・免除業務委託の要件として提示する予定である。

運営設計に含める項目として、以下を含めること。

- ・実施体制（償還・免除業務受託者に求める体制、府社協及び委託事業進捗管理支援事業者の体制）
- ・実施に係るコミュニケーションルート
- ・業務スケジュール
- ・管理運営方法
- ・各種管理（課題・リスク管理、インシデント管理、変更・改善管理、進捗管理）
- ・セキュリティ管理
- ・リスク管理
- ・会議体
- ・SLA（サービスレベルアグリーメント）

【業務設計】

円滑な償還・免除業務実施にあたり業務設計を実施し、その内容を償還・免除業務委託の要件として提示する予定である。

業務設計に含める項目として、以下を含めること。

- ・業務一覧
- ・業務フロー
- ・業務定義書
- ・業務ツール定義
- ・業務量の見込み整理結果

(4) 仕様書案作成

償還・免除業務委託に向け、府社協が作成する仕様書の素案となる仕様書案を作成すること。以下の内容に留意し進めること。

- ・仕様書案には、運営設計及び業務設計の内容を含めること。
- ・仕様書案作成にあたっては府社協と十分な打ち合わせを経て合意形成すること。

- ・納品成果物として仕様書案を納品すること。
 - (5) 業務委託事業者の調達に係る支援
 - 償還・免除業務委託に向け、府社協が調達を行うが、その支援を行うこと。支援内容としては以下を想定している。
 - ・審査基準の素案作成
 - ・府社協が作成した審査基準への助言
 - (6) その他共通事項
 - ・①設計・仕様書作成支援をもとに、償還業務を開始する前にスケジュールを策定（令和 3 年 12 月頃を想定）し、府社協と合意形成を図ること。
 - ・状況によりスケジュールが変更となる場合は、府社協と協議を行いスケジュールを変更すること。
 - ・(1) ～ (5) の各支援中に検知できた課題を適宜課題管理台帳に記録し管理すること。
 - ・課題管理台帳、議事録等は納品成果物として指定しないが適宜提供すること。
- (②委託事業進捗管理支援)
- (1) 償還・免除業務の進捗管理
 - 償還・免除業務委託請負事業者が業務を履行するにあたって、書面にて履行状況報告を府社協に行う。その前提で、支援内容としては以下を想定している。
 - ・報告書（報告書内容及び報告サイクルは運営設計書で定義）について確認し問題点を抽出すること。
 - ・抽出した内容に基づき府社協に対して助言及び提案を行うこと。また、償還・免除業務委託請負事業者に対して府社協を通じて指導・助言をおこなうこと。
 - (2) 作業設計結果の確認・助言
 - 償還・免除業務委託請負事業者は業務を開始する前に作業設計を行い、それに基づき作業マニュアルや必要なシステム・ツール等を構築する想定である。その前提で、支援内容としては以下を想定している。
 - ・作業設計結果（作業体制、作業スケジュール、作業マニュアル、システム・ツール仕様等）について確認し助言を行うこと。
 - (3) 償還・免除業務の品質管理に係る企画、改善実施に対する助言
 - 償還・免除業務委託については SLA を定義し、またインシデント管理も仕様として要求する。その前提で、支援内容としては以下を想定している。
 - ・SLA 未達時において、償還・免除業務委託請負事業者に対して達成に向けた助言を行うこと。
 - ・インシデント発生時において、府社協に対して解消に向けた活動の助言を行うこと。また、償還・免除業務委託請負事業者に対して府社協を通じて指導・助言をおこなうこと。
 - ・品質向上に係る企画や改善案策定を行い、償還・免除業務委託請負事業者に対して府社協を通じて指導・助言をおこなうこと。
 - (4) 制度変更及び業務変更時の企画、仕様案作成支援
 - 制度変更や新規業務発生等により、仕様に無い処理や業務及び案件が発生した場合、府社協が償還・免除業務委託請負事業者に対し指示を行うが、その内容整理、進め方の助言を行う。支援内容としては以下を想定している。
 - ・変更内容調査及び業務整理、仕様案作成支援を行うこと。
 - ・業務工数の大幅な増加にともない、償還・免除業務委託請負事業者との費用調整が必要となる場合、その調整において府社協に対し助言を行うこと。
 - ・府社協が関係組織との調整を行う場合、助言を行うこと。
 - (5) その他支援
 - 大規模な制度変更や新規事業発生等により、事業全体の計画見直しが必要となった場合に、府社協からの相談があればその助言を行う。支援内容としては以下を想定している。
 - ・償還・免除業務委託期間中に制度変更等による事業全体の計画見直しが必要となった場合に、計画見直しの検討支援を行うこと。
 - ・償還・免除業務委託事業外の府社協内の業務について、相談があればその助言を行うこと。
 - (6) その他共通事項
 - ・②委託事業進捗管理支援業務を開始する前にスケジュールを策定し、府社協と合意形成を図ること。
 - ・状況によりスケジュールが変更となる場合は、府社協と協議を行いスケジュールを変更すること。

- ・スケジュール策定と併せて、業務進捗管理計画を作成し、納品すること。
- ・（１）～（４）の各支援中に検知できた課題を適宜課題管理台帳に記録し管理すること。
- ・課題管理台帳、議事録等は納品成果物として指定しないが適宜提供すること。
- ・業務進捗管理において業務進捗管理報告書を毎月納品すること。
- ・現時点で償還・免除業務の規模は不明瞭であるが、作業要員 70 名規模の委託になると想定している。その規模を前提とし、委託事業進捗管理を円滑に進めることができるよう、計画や体制を構築すること。また、期間中は常駐による支援（2 名程度）を想定している。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による委託業務の実施にあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、委託業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
なお、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。

(収集の制限)

第3条 乙は、委託業務を実施するために個人情報を収集するときは、当該委託業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収集しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4条 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、委託業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5条 乙は、委託業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(事故発生時における報告)

第6条 乙は、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、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

暴力団排除条項

(契約締結の拒絶)

第1条 甲は、乙が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体又はその関係者、その他反社会的勢力(以下「暴力団等反社会的勢力」という)であると甲が認めた場合、乙との本契約の締結を拒絶するものとする。

(契約の解除)

第2条 甲は、乙が次の各号いずれかに該当する場合、何ら通知又は催告を要することなく、本契約を解除することができるものとする。

- (1) 暴力団等反社会的勢力に属すると判明した場合
- (2) 暴力、脅迫、その他の犯罪を手段とする要求又は法的な責任を超えた不当な要求を行った場合
- (3) 偽計又は威力を用いて甲の業務を妨害した場合
- (4) その他前各号に準ずる行為

2 甲が前項によって本契約を解除した場合には、甲は、乙に対して一切の損害賠償義務を負担しないものとする。

甲：社会福祉法人大阪府社会福祉協議会

乙：委託事業者