

**特例貸付制度償還免除等業務委託に関する
第2回情報提供依頼(RFI)について**

2024年4月12日

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

1. 情報提供依頼について

① 背景と目的

- 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、2020年3月から2022年9月までの間、大阪府社会福祉協議会（以下、本会）は生活福祉資金特例貸付制度（新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例貸付制度）において約50万件の貸付業務を行いました。
- 約50万件という膨大な貸付に対し、本会では限られた体制の中で債権管理業務を行う必要があり、現在は業務委託を活用し事業の運営を行っています。
- 現在の業務委託契約期間は2025年3月までとなっております。本会では引き続き業務委託の活用を検討しており、次期業務委託期間は2024年10月から2028年3月とし、そのうち2024年11月から2025年3月は業務開始準備期間とする予定です。

今回の情報提供依頼は次期委託業務の仕様を決定するために、委託業務の「費用」「配置要員」の見積り、および提案を募るものです。

1. 情報提供依頼について

② 参加要件

本情報提供において参加要件は設けませんが、業務委託調達時には以下の参加要件を定める予定です。

【参加要件】

・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、運営管理の実績

【その他要件】

- (1) 次のアからクまでのいずれにも該当しない者であること。
 - ア. 成年被後見人
 - イ. 民法の一部を改正する法律（平成11年法律第149号）附則第3条第3項の規定によりなお従前の例によることとされる同法による改正前の民法（明治29年法律第89号）第11条に規定する準禁治産者
 - ウ. 被保佐人であって契約締結のために必要な同意を得ていないもの
 - エ. 民法第17条第1項の規定による契約締結に関する同意権付与の審判を受けた被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ていないもの
 - オ. 営業の許可を受けていない未成年者であって契約締結のために必要な同意を得ていないもの
 - カ. 破産者で復権を得ないもの
 - キ. 地方自治法施行令第167条の4第2項各号のいずれかに該当すると認められる者（同項各号のいずれかに該当すると認められることにより、大阪府入札参加資格停止要綱に基づく入札参加停止の措置を受け、その措置期間を経過した者及び同要綱別表各号に掲げる措置要件に該当し、その措置期間に相当する期間を経過したと認められる者を除く）又はその者を代理人、支配人その他の使用人若しくは入札代理人として使用する者
 - ク. 本会より契約停止処分を受けてから2年を経過しないもの
- (2) 民事再生法（平成11年法律第225号）第21条第1項又は第2項の規定による再生手続開始の申立てをしている者又は申立てをなされている者（同法第33条第1項の再生手続開始の決定を受けた者を除く）、金融機関から取引の停止を受けた者その他の経営状態が著しく不健全であると認められる者でないこと
- (3) 大阪府の区域内に事業所を有していること
- (4) 大阪府税に係る徴収金を完納していること
- (5) 最近1事業年度の法人税並びに消費税及び地方消費税を完納していること
- (6) 申請に係る営業に関し、法令上、免許、許可又は登録を要するときは、当該免許、許可又は登録を受けていること
- (7) 本会の会長又は理事、若しくはこれらの親族（6親等以内の血族、配偶者又は3親等以内の姻族）が役員についている業者等、当法人の会長又は理事が特別の利害関係を有する業者でないこと
- (8) 公告の日から入札執行の日までの期間に、国及び地方公共団体から指名停止の措置を受けていないこと、又は入札参加申請時において、大阪市・大阪府競争入札指名停止措置要綱に基づく指名停止措置及び大阪市・大阪府契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けていないこと
- (9) 公告の日から入札執行の日までの期間に営業停止の処分を受けていないこと
- (10) 正常な一般競争入札の執行を妨げる等の行為を行うおそれがないこと

2.情報提供の流れ

① 参加意思の連絡

まずは本情報提供依頼に参加することを連絡先（P.17）にご連絡ください。（期限：2024/4/22 17：00まで）

② 見積資料の提供

本会より見積資料を提供しますので、別途本会より指定する日時に受け取りにお越しく下さい。

なお、見積資料とは以下の別添1～3を指します。

別添1・・・委託業務概要（案）

別添2・・・委託業務一覧（案）

別添3・・・委託業務フロー・定義書（案）

③ 情報提供の準備

提供した資料を基に、情報提供の資料をご準備ください。

質問がございましたら、質問様式を用いて連絡先（P.17）にご連絡ください。（期限：2024/4/24 17：00まで）

④ 情報提供資料の提出

準備いただいた情報提供資料を提出先（P.18）へご提出ください。（期限：2024/5/8 17：00まで）

3.ご提供いただく内容（情報提供資料）

ご提供いただく内容と提出様式についてご確認ください。

番号	情報提供内容	説明	提出様式
1	企業情報	<ul style="list-style-type: none">企業概要：所在地及び事業概要実績：書類受付・審査・発送またはコールセンター等業務の受託実績（処理件数、配置要員数等、受託業務の規模が解る情報を提供ください） ※前回（2024年1月31日付、情報提供依頼1回目）にて提供していただいた企業様は省略していただいて構いません。	任意の書式
2	本委託業務において想定される配置要員見積	<ul style="list-style-type: none">本紙および参考資料1～3を参照し、本委託業務において想定される配置要員を年度ごとに見積り（人月）、提出様式1に記載ください。	提出書式 1
3	本委託業務において想定される費用見積	<ul style="list-style-type: none">本紙および参考資料1～3を参照し、本委託業務の概算費用を年度ごとに見積り（円単位、税抜き）、提出様式2に記載ください。システムに係る費用も導入予定のシステムごとに見積り、記載してください。貸出備品は「貸与物品一覧」に記載されている物品・個数のみです。不足がある場合、事業者で準備するものとし、「備品・什器」欄に記載してください。業務で使用するエリアに、部外者の侵入や資料紛失を防ぐためにセキュリティ対策を講じることとし、必要な費用は「セキュリティ対策」欄に記載してください。	提出書式 2
4	その他意見・提案事項など	<ul style="list-style-type: none">本委託業務に対するご意見やご提案事項等があれば、上記と併せて提出ください。様式の指定はありません。	任意の書式

4.見積もりに際しての留意事項

- ① 今回の見積においては、検討される業務効率化を含めず、見積資料を前提として見積りをしてください。業務効率化に関するご意見・ご提案があれば、「4.その他意見・提案事項など」として提出してください。
- ② 業務実施場所（施設利用料等）の費用については、委託事業者負担を想定しており、予め提出書式2に記載しています。
- ③ 本委託業務における想定業務量については、年度単位で業務量を提供していますが、時期により業務繁忙があるものと想定しています。詳細は業務定義書を参照してください。
- ④ 業務で使用するシステムのマニュアルは提供資料（参考資料）としていませんが、「本件に関する問い合わせ先」記載場所に掲載用のマニュアルがありますので、見積の参考として参照して頂く事は可能です（コピーや貸し出しは出来ません）。

5.業務委託要綱

(1)委託業務名称・委託期間等

- ① **委託業務名称**：特例貸付制度償還免除等業務
- ② **契約方式**：業務委託契約
- ③ **契約期間**：契約締結日（2024年10月を予定）～2028年3月31日
- ④ **委託範囲**：本業務の委託範囲は以下の通りとする。

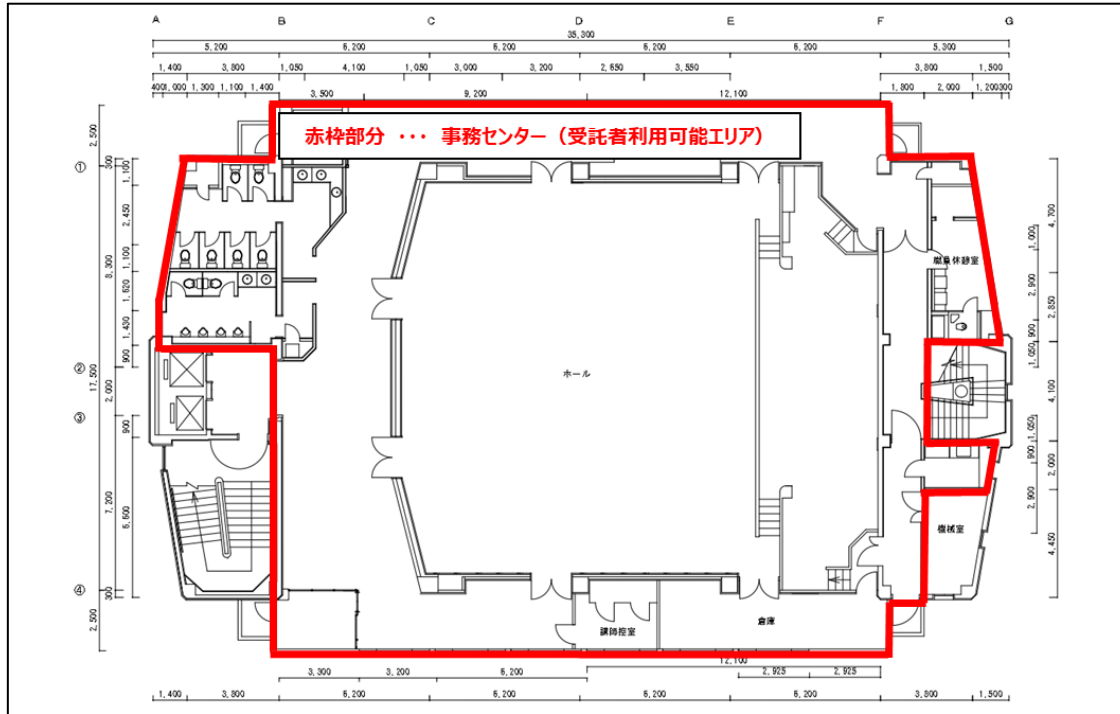
領域	業務概要
手続・審査業務	<ul style="list-style-type: none">✓ 償還・免除・猶予等に関する書類の作成、発送、受付、審査、不備対応、システム登録、結果の通知発送 職権免除を行うための、情報収集、書類の受付、データ化、システム登録、結果の通知発送✓ 振替口座の手続き、システム登録・変更
償還管理業務	<ul style="list-style-type: none">✓ 口座振替のデータ作成、口座振替による入金確認、振替不能の場合の対応、払込票による入金確認✓ 残高通知、滞納通知、完済通知の発送✓ 償還計画の変更に関する書類の発送、受付、審査、不備対応、システム登録、結果の通知発送
共通業務	<ul style="list-style-type: none">✓ 郵便物の受付管理、不達の場合の受付管理、システム登録、住所確認✓ 各種案内文や申請書等の作成、発送✓ 問い合わせ対応
その他業務	<ul style="list-style-type: none">✓ 住所や氏名などの基礎情報の変更に関する書類の受付、システム登録✓ 各種申請書類等のスキャン、データ管理、書類保管業務✓ 各種申請書類等の対応状況のリスト化✓ 生活状況などの調査を行うための書類等の発送、受付、調査結果のデータ化、本会への報告、未提出者への督促✓ その他本会からの依頼による事務作業

5.業務委託要綱

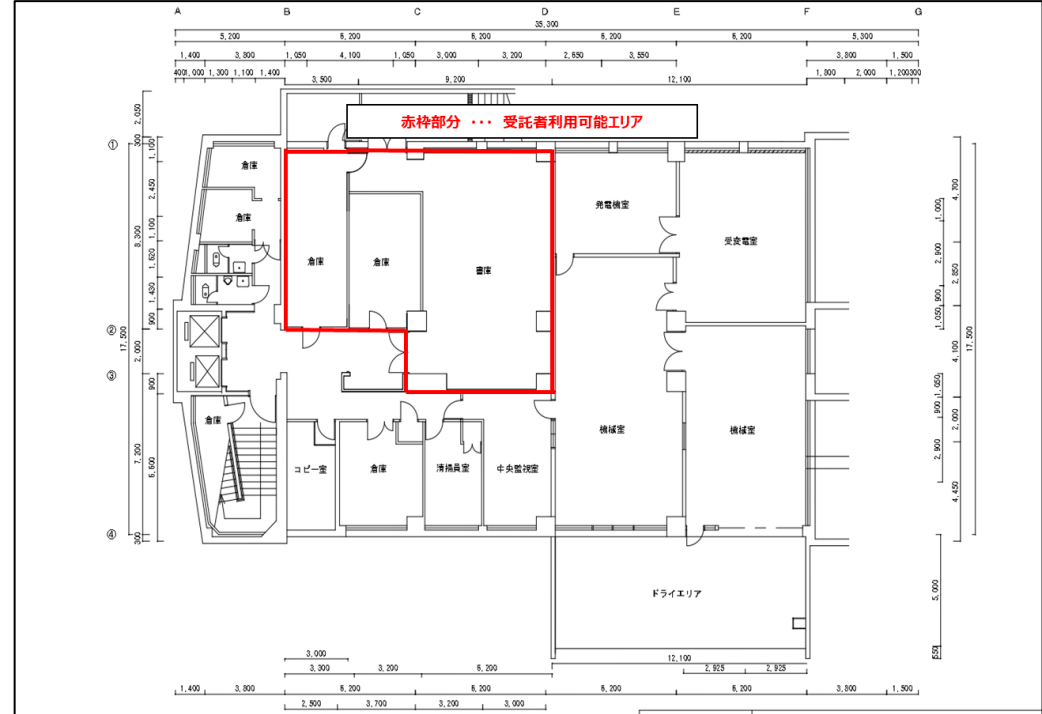
(2)ファシリティ

① 履行場所：大阪市中央区中寺1-1-54 大阪社会福祉指導センター5階および地下1階

<5階フロア図>



<地下1階フロア図>



上記赤枠内が事務センターとなっており、受託者が利用可能。事務センター内の一部のエリアは本会も利用する。

円滑に業務が運営出来るよう、受託者は本会と協議を行い、5階および地下1階のレイアウトを決定すること。業務委託契約が終了する時点で、原状復帰を行うこと。

5.業務委託要綱

(2)ファシリティ

② 施設利用可能日及び事務センター運営日等

大阪社会福祉指導センターの利用可能日、利用可能時間は以下の通り。

- ・利用可能日：平日 月～金曜日（土・日・祝祭日、年末年始(12/29～1/3)を除く）
- ・利用可能時間：9:00～20:30（最終退館20：45）

事務センターの運営日、運営時間は以下の通り。

- ・運営日：平日 月～金曜日（土・日・祝祭日、年末年始(12/29～1/3)を除く）
- ・運営時間：9:00～17:30（問合せ窓口のみ9:00～17:00とする）

但し、業務が滞り休日もしくは時間外の稼働が必要な場合は、事前に本会担当者へ申し入れを行い、調整の上で稼働を可とする

5.業務委託要綱

(2)ファシリティ

③ 機器等の利用

受託者側にて必要と判断する物品に関しては、原則として受託者側で用意すること。なお、本会より貸与可能な物品については下記に示す。

品目	貸与数	備考
長机	66	不足分は受託者が準備すること
椅子	198	不足分は受託者が準備すること
業務端末	100	貸与数以上の台数が必要な場合は協議のうえ、台数追加を検討する予定
ドットインパクトプリンタ	1	不足分は受託者が準備すること
ネットワーク回線	一式	業務端末・業務プリンタ増設に伴うネットワーク増強等が発生した場合は府社協にて対応する

5.業務委託要綱

(3)組織・体制

① 事務センター全体の組織体制の考え方

事務センター全体の組織体制は、センター全体の統括や業務企画、制度運用指導を実施し、必要に応じて関係部門と調整を行う「管理業務部門(本会)」と、その支援を行う支援事業者、府民からの各種相談対応や申請書類等の受付・審査・システムへの入力等の作業や委託範囲の企画・管理等を行う「委託業務部門(受託者)」の両部門が協働して運営を行う。(以後、本会を管理業務部門、受託者を委託業務部門と記載)

② 運営体制及びコミュニケーションルート

①の考え方を元に、運営体制・コミュニケーションルートを以下の通り想定している。

<運営体制>

管理業務部門は、プロジェクトオーナー、プロジェクト管理者、プロジェクトリーダー、担当者という構成で、事務センターを管理する役割を担っている。また、管理業務部門が担う事務センター管理の支援として、支援事業者を含む体制となっている。

委託業務部門はプロジェクト責任者、業務責任者、業務管理者、業務リーダー、業務スタッフという構成で、事務センターの運営及び実業務を遂行する。

<コミュニケーションルート>

業務運営上、委託業務部門にて管理業務部門とのコミュニケーションが必要な場合があるが、委託業務部門は業務管理者以上の役割の者が、必要な範囲内で管理業務部門とのコミュニケーションを取ること。

委託業務部門内部でマネジメントを行い、管理業務部門とのコミュニケーションが適切に実施出来る要員を配置すること。

5.業務委託要綱

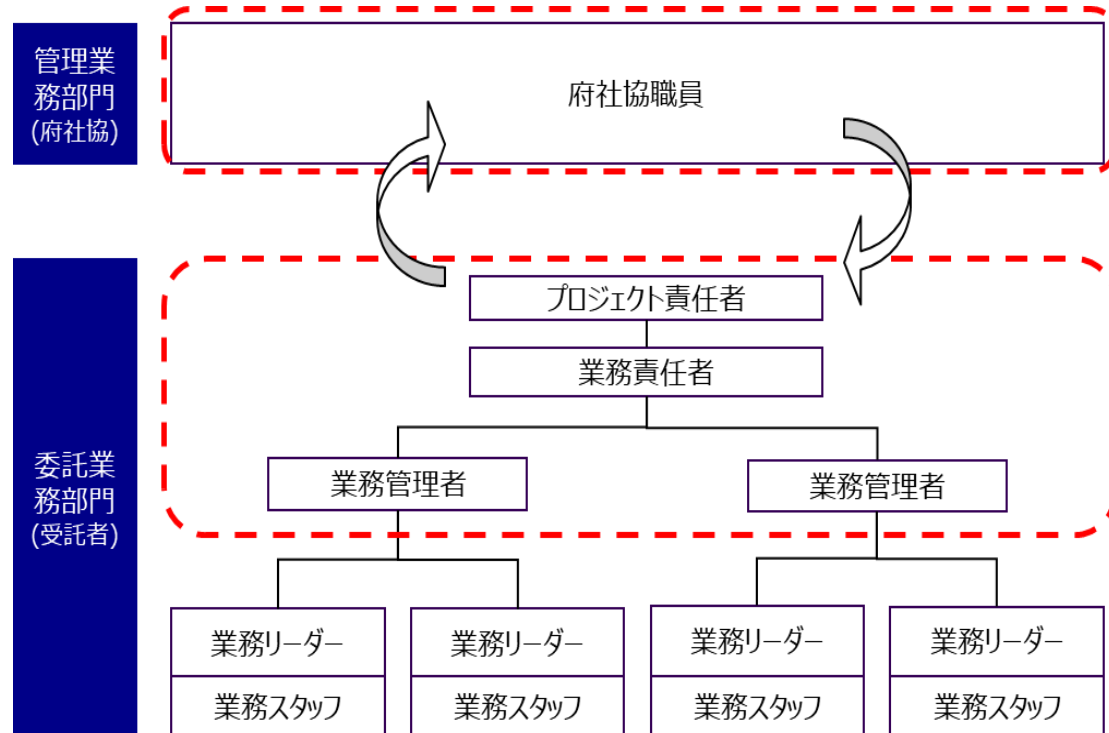
(3)組織・体制

委託業務部門における役割と業務、業務管理部門とのコミュニケーションルートとは次の通り想定している。

<役割・担当>

役割名	役割	担当業務
プロジェクト責任者	プロジェクト全体の統括責任者	プロジェクト全体を統括し、責任を持ってプロジェクト運営を行う。
業務責任者	プロジェクト管理者	プロジェクト全体の管理及び円滑な推進を行い、管理業務部門に状況報告を行う。
業務管理者	担当領域の責任者	担当領域における業務進捗・品質等の責任を持ち、管理業務部門から確認の際には、速やかに回答する。
業務リーダー	担当領域の管理者	担当領域における作業の進捗管理と実作業を担当する。
業務スタッフ	担当領域の実施者	担当領域における実作業を担当する。

<コミュニケーションルート>



5.業務委託要綱

(4)システム概要

① 府社協システム環境概要

ネットワークはインターネットアクセスが出来ない閉域網（以下、府社協LAN）と、インターネットアクセスが可能なネットワークの2つに分かれている。個人情報を取り扱うため、基本的に府社協LAN側で業務を実施する。

② 業務システム

本業務で利用するシステムは、全国社会福祉協議会（以後、全社協）が提供している生活福祉資金貸付業務システム（以降、業務システム）となる。業務システムは府社協LAN上に配置されており、借受人の情報の登録・管理や貸付情報の管理を行い、免除等の判定結果の登録や、償還管理を行う仕組みである。

※業務システムは「生活福祉資金貸付業務システム」で借受人の住所等のマスタ情報や貸付情報、償還金の管理をするためのものであり、各種申請の処理・手続き状況などの委託業務を管理するための機能は備わっていない。

5.業務委託要綱

(5) 委託業務部門（受託者）に求めるシステム・ツール要件

① 進捗管理システム（仮称）

- 本業務では大量処理かつ個人情報を含む書類を取り扱うため、書類の受発送管理や手続き・審査などの状況、書類の管理を厳格に行う必要がある。処理状況や書類の場所がリアルタイムに更新され、即時性をもって状態が把握できるようにすることが重要であると考えている。また、週次、月次等のタイミングにおいて適切なレポーティングができること。
- 管理業務部門をはじめ、特例貸付事業で情報連携が必要なグループ・チームに対し、閲覧可能なデータで管理し、状態が把握できるようにしておくこと。また、管理業務部門などから状況確認をした際には、速やかに回答ができるよう管理すること。
- 業務の特性として、1借受人に対して複数の貸付があること、1貸付に対して複数回の同様の申請があり得ること、また1貸付に対して免除申請や猶予申請などの各申請・手続きが複数回、同時に発生し得ることを考慮すること。

② コールセンターシステム

- 借受人等からの問い合わせ対応するために、コールセンターシステムを導入していただくことを想定している。なお、業務をスムーズに行うため、IVRなどの仕組みの導入を必要に応じて検討すること。
- 通話録音を行い、一定期間記録を残すこと。記録の保管期間は管理業務部門と協議して決めること。
- 上記を満たすコールセンターシステムについて、受託者より提案すること。

5.業務委託要綱

(6)業務スケジュール

各フェーズにおいて、管理業務部門からの要望や改善要求が発生した場合、委託業務部門は十分な協議と検討を行った上で対応する。

① 稼働準備（2024年10月～2025年3月）

- ・ 2025年4月の業務開始に向けて稼働準備を行う。稼働準備開始前に、稼働準備計画や業務引継ぎ計画、運営体制などを管理業務部門に報告すること。また、稼働準備期間中において、定期的に進捗報告を行う。
- ・ 業務開始前に業務開始が可能であるか判定会議を行うこと。稼働準備、業務引継ぎ、運営体制の構築状況などを報告し、業務管理部門に承認を得る。なお、準備計画や引継ぎ計画や業務マニュアル、業務フローなどの成果物は、業務開始前までに業務管理部門へ納品すること。

② 業務引継ぎ（2024年12月～2025年3月）

業務引継ぎ計画に沿って現委託事業者との業務引継ぎを実施する。引継ぎの状況は定期的に業務管理部門に報告を行う。

③ 業務実施（2025年4月～2028年3月）

予め作成した業務実施計画に沿って、業務を実施する。業務の実施状況は定期的に業務管理部門に報告を行う。

④ 業務引継ぎ（2027年12月～2028年3月）

2027年12月から次期事業者への業務引継ぎを行う。「次期事業者」とは、本業務の履行期間終了後に、新たに本業務を行う者を指す。業務引継ぎは最新の業務マニュアル、業務フローなどを使用し、実施すること。

5.業務委託要綱

(7)情報セキュリティ

本業務は個人情報を含む書類等を大量に扱うため、委託業務部門は「個人情報取扱特記事項」に沿って管理体制を構築すること。

また、業務で使用するエリアには、部外者の侵入や資料紛失、情報漏洩を防ぐセキュリティ対策を行うこと。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 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 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 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 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 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 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。

5.業務委託要綱

(8)品質管理 (SLA)

本業務におけるサービス水準を明確化することを目的とし、SLAを導入する。定期的にSLAの評価を行い、業務の見直しを通じて、サービス水準の維持及び向上を目指すものとする。

最低限要求するSLA及び目標値は以下の通り。尚、目標値については基本的な水準を記載しており、繁忙期については、別途協議可能とする。

領域	区分	項目	基準	目標値
全業務	正確性	納品ミス率	納品ミスは「納品以降に発覚したミスの対象の貸付コード数」を指し、ミス率は「ミス発生月の納品貸付コード件数」を分母として算出する。	0.1%以下
全業務	納期遵守	納期遵守率	各業務の業務スケジュールで定めた当該月の納品対象貸付件数に対し、納品日までに納品された件数の割合。	99.5%以上

6.情報提供参加および質問に関する連絡先

情報提供依頼への参加のご連絡および質問については、電子メールにて下記までお願いします。

なお、情報提供依頼に関してのみの連絡先となります。その他のご連絡には対応いたしかねますので、ご了承ください。

<本件に関する連絡先>

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 生活支援部 担当：居関

〒542-0065 大阪府中央区中寺 1-1-54 大阪社会福祉指導センター

T E L : 050 - 3508 - 7066 (9時15分～17時)

F A X : 06 - 6767 - 1562

MAIL : seikatsushien_shikin@osakafusyakyo.or.jp

7.情報提供資料の提出について

① 提出先

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 生活支援部 担当：居関
メールアドレス (seikatsushien_shikin@osakafusyakyo.or.jp)

② 提出方法

上記メールアドレスあてに電子ファイルを送付してください。

③ 情報提供における注意事項

- ✓ ご提供いただいた情報については、本目的にのみ使用します。
- ✓ ご提出いただいた情報、資料について返却は致しません。
- ✓ ご提出いただいた情報、資料に関して後日問合せを行う場合があります。
- ✓ 本情報提供依頼は、次期業務の仕様検討するために実施するものであり、契約を前提としたものではありません。
- ✓ 本情報提供依頼に発生する費用については、貴社の負担となります。
- ✓ 本情報提供依頼によって知り得た情報は、本目的にのみに使用してください。

Appendix① 次期業務委託に関するスケジュール（予定）

次期業務委託開始までの全体スケジュールについて、現時点での予定を下記に示しますので参考にしてください。

今回は情報提供依頼（2回目）となります。次回は次期業務委託の調達を行う予定です。

