

令和5年 2月 1日

山梨県社会福祉協議会

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に係る公募型プロポーザルの実施について

山梨県社会福祉協議会では、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の債権管理に関わる業務について、知識、技術、経験を有する優れた事業者へ委託するため、公募型プロポーザルを実施します。

このプロポーザルに参加する意思のある事業者は、以下の内容をご確認の上、書類を提出ください。

1 委託業務名

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託

2 目的

生活福祉資金特例貸付の償還免除や償還金の請求・入金管理業務など債権管理に関わる業務を業者委託することにより、本会の業務負担を軽減するとともに、適正で円滑な進捗管理と確実に効率的な業務実施を図ることを目的とする。

3 プロポーザルの詳細

別添「生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託プロポーザル実施要領」を参照

4 委託業務の内容

別添「生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託仕様書」を参照

5 プロポーザルのスケジュール

- | | |
|----------------|-----------------------|
| ●質問受付期限 | 令和5年2月 8日(水) 午後5時(必着) |
| ●質問への回答 | 令和5年2月10日(水) 予定 |
| ●参加意思確認書類等提出期限 | 令和5年2月17日(金) 午後5時(必着) |
| ●参加事業者ヒアリング | 令和5年2月20日(月) 時間は別途通知 |

6 関係資料

- (1) 実施要領関係

- 生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託プロポーザル実施要領 [PDF]
- 様式第1号(参加意思確認書) [Word]
- 様式第2号(実施計画書) [Word]
- 様式第3号-1(見積書) [Excel]
- 様式第3号-2(経費積算書) [Excel]
- 様式第4号(参加資格誓約書) [Word]
- 様式第5号(質問書) [Word]
- 生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託仕様書 [PDF]
- 契約書(案) [PDF]

(2) 仕様書関係

- 生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託仕様書 [PDF] (再掲)
- 別紙1 令和2年3月11日付け社援発0311第8号 厚生労働省社会・援護局長通知
「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」
[PDF]
- 別紙2 令和3年11月22日付け社援発1122第2号 厚生労働省社会・援護局長通知
「新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置である緊急小口資金等の特
例貸付に係る貸付金償還免除の取扱いについて」 [PDF]
- 別紙3 業務内容詳細 [PDF]
- 別紙4 委託業務スケジュール [PDF]
- 別紙5 償還業務の流れ [PDF]

7 問い合わせ・提出先

社会福祉法人山梨県社会福祉協議会 生活支援課資金担当 担当：保坂、片田
 住所：〒400-0005 山梨県甲府市北新1丁目2番12号 山梨県福祉プラザ内
 電話：055-254-8610
 FAX：055-254-8614
 E-MAIL：society@mx2.nns.ne.jp

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託プロポーザル実施要領

山梨県社会福祉協議会では、生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務について、知識、技術、経験を有する優れた事業者へ委託するため、公募型プロポーザルを実施します。

参加意思のある事業者は、以下の内容をご確認の上、関係書類を提出してください。

1 委託業務名

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託

2 委託業務の内容

別添「生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託仕様書」を参照

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 参加資格

次に掲げる要件の全てを満たすことができる者とする。

- (1) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）に基づく労働者派遣事業の許可を受けている事業者であること。
- (2) 個人情報保護や情報セキュリティ面の安全性の観点から、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク又は情報セキュリティ・マネジメントシステム（ISMS）の認証を取得している者であること。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第172号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (4) 山梨県暴力団排除条例（平成22年山梨県条例第35号）第2条第1号又は第3号に規定する者でないこと。

5 参加手続等

(1) 提出書類

ア 参加意思確認書（様式第1号）

イ 実施計画書（様式第2号）

ウ 見積書及び経費積算書（様式第3号-1及び第3号-2）

・委託契約期間の総額を記載し、併せて、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。

・年度ごとに、人員配置及び人数の変化が分かるように記載すること。

エ 参加資格誓約書（様式第4号）

オ 会社概要（パンフレット等）

カ 労働者派遣事業の許可書の写し

キ プライバシーマーク又はISMSの認定資格の写し

ク 履歴事項全部証明書の写し（直近4か月以内のもの）

(2) 提出期限

令和5年2月17日（金）午後5時（必着）

(3) 提出場所及び問合せ先

山梨県社会福祉協議会 生活支援課資金担当 保坂・片田

〒400-0005 山梨県甲府市北新1丁目2番12号 山梨県福祉プラザ内

電話 055-254-8610 FAX 055-254-8614

E-MAIL sciety@mx2.nns.ne.jp

(4) 提出部数

4部（正本1部、副本3部）

(5) 提出方法

郵送又は持参による。

(6) 留意事項

ア 企画提案は、1者につき1件とする。

イ 提出された書類に虚偽又は不正があった場合は、失格とする。

ウ 提出された書類の内容は、変更することができない。

エ 提出された書類等は、返却しない。

オ 提案のための費用は、提案者の負担とする。

カ 様式第3号-2 経費積算書は、年度ごとに作成すること。

キ 採択された実施計画書の著作権は、山梨県社会福祉協議会に帰属する。

6 質問の受付及び回答

本書や業務委託仕様書の内容について質問がある場合は、簡易なものを除き、次により質問書を提出すること。

(1) 提出期限

令和5年2月8日（水）午後5時（必着）

(2) 提出方法

次の電子メールのアドレス又は FAX 番号により、山梨県社会福祉協議会生活支援課資金担当宛に提出すること。

E-MAIL society@mx2.nns.ne.jp

FAX 055-254-8614

(3) 提出書類

質問書（様式第5号）

(4) 質問に対する回答

質問書が提出された事項については、令和5年2月10日（金）を目安に山梨県社会福祉協議会のホームページ上に回答を掲載する。なお、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、回答しない。

7 審査

(1) 審査方法

ア 提出された実施計画書に基づき、事業者選定委員会を開催し、(2)の審査基準により計画の妥当性や実現性を踏まえて受託候補者を選定する。

イ 受託候補者の選定にあたり、提案事業者へのヒアリングを次により実施する。

実施日：令和5年2月20日（月）

時間：別途通知

場所：山梨県甲府市北新1丁目2番12号 山梨県福祉プラザ内 4階会議室

(2) 審査基準（概要）

審査項目	審査基準	配点
1 業務計画の内容	○提案内容が、計画性、具体性及び妥当性並びに実施の可能性を伴ったものであるか。	60点
2 実施体制	○確実に業務を遂行できる実施体制になっているか。 ○個人情報の管理体制は整っているか。	30点
3 費用の積算	○費用の積算は合理的な内容になっているか。	10点

(3) 選定結果の通知

事業者選定委員会の審査結果に基づき、受託候補者を1者選定し、選定後、速やかに結果を通知する。なお、審査内容は非公開とし、審査結果についての異議申立ては認めない。

8 受託候補者選定後の手続

- (1) 山梨県社会福祉協議会と受託候補者は、提出書類を基に具体的な協議を行い、委託契約を締結するものとする。

- (2) 山梨県社会福祉協議会は、協議等の後、受託候補者から改めて見積書を提出させ、その内容を精査の上、随意契約による契約の手続を行う。
- (3) 山梨県社会福祉協議会は、最優秀の提案事業者と契約締結の交渉を行い、契約が成立しない場合は次点の提案事業者と交渉を行うこととする。
- (4) 契約書の作成の際に必要な経費は、全て受託者の負担とする。
- (5) 契約条項及び支払条件は、別添「契約書（案）」のとおり。

9 その他留意事項

- (1) 事業の成果は、山梨県社会福祉協議会に帰属する。
- (2) 受託者は、個人情報の取扱いに厳重に注意し、漏えい、滅失等が無いよう、その管理を徹底しなければならない。
- (3) 受託者は、知り得た秘密を他に漏らしてはならない。委託業務が完了した後も同様とする。

(添付書類)

- ・ 様式第 1 号 (参加意思表示申請書) [Word]
- ・ 様式第 2 号 (実施計画書) [Word]
- ・ 様式第 3 号-1 (見積書) [Excel]
- ・ 様式第 3 号-2 (経費積算書) [Excel]
- ・ 様式第 4 号 (応募資格誓約書) [Word]
- ・ 様式第 5 号 (質問書) [Word]
- ・ 生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託仕様書 [PDF]
- ・ 契約書 (案) [PDF]

(様式第1号)

令和 年 月 日

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託
プロポーザル参加意思確認書

山梨県社会福祉協議会長 殿

〒

所在地 _____

名称 _____

代表者職氏名 _____ 印

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託のプロポーザルに参加します。
つきましては、下記のとおり関係書類を提出します。

記

1 提案する業務の概要 様式第2号及び様式第3号

2 事業者の概要

事業所の所在地			
担当者	所属・氏名		
	連絡先	TEL	FAX
	メールアドレス		
設立年月日			
代表者氏名			
主な事業内容			
従業員数		人 (うち正職員 人)	

(様式第2号)

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託 実施計画書

- 1 業務の実施計画に関すること。
 - ① 全体スケジュール（移行・引継ぎを含む。）
 - ② 業務フロー
 - ③ 契約結結日から履行期間開始日までの準備期間に実施可能な業務
- 2 生産性の向上及びコスト削減に関すること。
- 3 個人情報保護に関する事項
 - ① 個人情報保護方針やマニュアル等の有無
 - ② 個人情報保護のための対策（研修等）
- 4 人材育成に関する事項
 - ① 従事者の教育・育成方法・頻度
 - ② マニュアルの有無
- 5 業務実績に関する事項
 - ① 事業者の業務経歴や実績の詳細
 - ② 特例貸付における派遣又は業務委託の受託の実績（他都道府県実施分も含む。）
- 6 業務に関する課題の解決方法に関する事項
 - ① 業務改善ケースの実績
 - ② 苦情やトラブルが発生した場合の対処方法及び発生防止策
- 7 業務の実施体制に関すること。
 - ① 体制図
 - ② 業務責任者と担当者の責任、権限及び業務範囲
 - ③ 安定的な人材確保の方法
 - ④ 本会と受託事業者（法人本部を含む。）の連絡調整の体制及び報告の方法
 - ⑤ 人員

※ 実施計画書は、なるべくフロー図やイラストを使用し、ビジュアル的にわかりやすく作成すること。

(様式第3号-2)

経費積算書(令和 年度)

事業名 生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託

〒

所在地

名称

代表者職氏名

印

【委託料】

(単位:円)

区分	科目	内容	積算内訳	金額
人件費				
				0
事業費				
				0
税抜き計				0 ①
消費税額 (①×10%)				0 ②
合計			①+②	③

【その他県社協負担経費】

区分	科目	内容	積算内訳	金額

※経費積算書作成にあたっては、仕様書中の「コスト分担表」を参照のこと。また、県社協が負担するコストについても見込額を算定すること。

(様式第4号)

令和 年 月 日

参加資格誓約書
(生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託)

山梨県社会福祉協議会長 殿

〒
所在地 _____
名称 _____
代表者職氏名 _____ 印

「生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託」のプロポーザル参加に当たり、実施要領の記載内容を承諾し、下記の参加資格を全て満たしていることを誓約します。

記

- (1) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）に基づく労働者派遣事業の登録を受けている事業者であること。
- (2) 個人情報保護や情報セキュリティ面の安全性の観点から、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク又は情報セキュリティ・マネジメントシステム（ISMS）の認証を取得している者であること。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第172号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (4) 山梨県暴力団排除条例（平成22年山梨県条例第35号）第2条第1号又は第3号に規定する者でないこと。

(様式第5号)

令和 年 月 日

質 問 書
(生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託)

所在地 _____

名称 _____

代表者職氏名 _____

【 質問事項 】

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託仕様書

1 業務概要

(1) 業務名称

生活福祉資金特例貸付（以下「特例貸付」という。）債権管理に係る業務

(2) 業務概要

償還免除、償還猶予、償還金の請求業務などの償還業務並びに借受人とその家族（以下「借受人等」という。）の状況把握及び情報管理に関わる業務

(3) 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

2 特例貸付の実施内容

特例貸付は、令和2年3月11日付け社援発0311第8号厚生労働省社会・援護局長通知（最終改正令和4年10月28日）「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」（別紙1）に基づき実施するもの。

令和2年3月25日から令和4年9月30日までを受付期間として、新型コロナウイルス感染症の影響で減収・休業・離職した方々に対し、緊急小口資金特例貸付（以下「小口」という。）及び総合支援資金特例貸付（以下「総合」という。）の2種類の資金を貸し付けている。総合は、更に初回貸付、延長貸付及び再貸付の3区分がある。

実施主体は、各都道府県社会福祉協議会であり、山梨県においては、山梨県社会福祉協議会（以下「本会」という。）が貸付の審査及び決定を行っている。

また、特例貸付においては、令和3年11月22日付け社援発1122第2号厚生労働省社会・援護局長通知（最終改正令和4年2月25日）「新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置である緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除の取扱いについて」（別紙2）に基づき、厚生労働省が定めた基準を満たす場合、償還免除が可能となる。なお、償還開始時期は、次のとおりである。

資金	償還開始時期
緊急（令和4年3月までの申請分）	令和5年1月
緊急（令和4年4月以降の申請分）	令和6年1月
総合初回貸付（令和4年3月までの申請分）	令和5年1月
総合初回貸付（令和4年4月以降の申請分）	令和6年1月
総合延長貸付	令和6年1月
総合再貸付	令和7年1月

3 委託業務の目的

特例貸付債権管理に係る業務を委託することにより、本会の業務負担を軽減するとともに、適正で円滑な進捗管理と確実に効率的な業務実施を図ることを目的とする。

4 委託業務内容等

(1) 業務に当たっての要件

- (ア) 本会との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。
- (イ) トラブルの未然防止対策や緊急事態が発生したときの危機管理体制を確保すること。
- (ウ) 秘密の保持及び個人情報保護を確実に実施できる体制を確立すること。
- (エ) 委託業務を滞りなく確実に遂行できる体制を確立するとともに、適切に人員を配置し、業務を実施すること（業務従事者が突発的に休暇を取得した場合も業務を適切に行えるよう人員の手配をすること）。
- (オ) 本会の要請に対して速やかな協議及び必要情報の開示が可能な体制を整えること。
- (カ) 関係法令、規則等を遵守すること。
- (キ) 制度改正等により業務処理方法が変更となる場合にも対応すること。
- (ク) 作業手順の変更等の場合は、本会の承認を得ることとし、本会と共通認識を持つこと。
- (ケ) 業務履行レベル及び意思疎通レベルの低下を招くことがないよう、受託事業者内部での情報共有を図るとともに、問い合わせについては、受託事業者と本会で役割分担や引継ぎ等の連携を図りながら対応すること。

(2) 業務内容

委託業務は、償還免除業務、償還猶予業務、償還業務、コールセンター業務及びその他の業務とする。それぞれの主な業務は、次のとおりである。ただし、決裁行為は除く。

詳細は、「業務内容詳細」（別紙3）を参照のこと。

また、外国人に係る対応が含まれることを考慮すること。

(ア) 償還免除業務

- ①借受人等への通知
- ②借受人等からの収受
- ③償還免除（判定年度以後の免除を含む。）
- ④業務システム入出力
- ⑤不達者の状況把握

(イ) 償還猶予・償還計画変更業務

- ①借受人等からの収受
- ②生活状況の聴き取り
- ③償還猶予
- ④業務システム入出力

(ウ) 償還

- ①償還金の請求（払込取扱票の送付※）
- ②未納者に対する文書の発送
- ③業務システム入出力

※令和4年12月現在、償還方法は、払込取扱票による納入（山梨中央銀行及び郵便局）のみであるが、令和5年度中途からコンビニ収納の導入を検討しているので、これに対応できること。

(エ) コールセンター業務

- ①受電
- ②架電

※最低6か国語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語）に対応できること。

(オ) その他の業務

- ①ファイリング及び保管・管理
- ②クレーム対応
- ③申請書類のPDF化・データ化
- ④その他委託業務を行う上で当然必要と考えられる業務

なお、業務量算出の参考のため、貸付件数及び償還免除件数を以下に示す。

特例貸付件数（令和4年12月28日時点）

資金	貸付件数	償還免除件数
緊急	11,048 件	3,520 件
総合（初回貸付）	13,082 件	2,651 件
総合（延長貸付）		
総合（再貸付）		
合計	24,130 件	6,171 件

5 委託業務スケジュール

「委託業務スケジュール」（別紙4）及び「償還業務の流れ」（別紙5）を参照のこと。

6 業務場所

甲府市飯田 1-1-20 山梨 JA 会館 5F

(本会の分室「特例貸付償還事務センター」(80.6 m²))

※令和4年12月28日現在、当該場所において、職員11名(本会職員2名、派遣職員9名)により、特例貸付債権管理に係る業務を行っている。

7 業務日時

- (1) 業務を実施する日時は、土・日曜日、祝日・休日、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く、月曜日から金曜日までとする。
- (2) 業務を実施する時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合は、本会とあらかじめ協議の上、本会が必要と認める範囲内で本業務を実施することができる。

8 業務の実施体制

(1) 人員体制

受託事業者は、本業務に適切かつ迅速に対応できるよう、業務従事者の人員を確保した上で、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体制を構築すること。

(2) 実施体制

受託事業者は、業務に従事する担当者(以下「業務担当者」という。)を配置すること。また、本会からの指示、業務に関する報告・連絡・相談の窓口を担うとともに、業務全体のオペレーションを統括・管理し、業務担当者の指導・管理ができる責任者(以下「業務責任者」という。)を配置すること。

なお、業務責任者は、本業務を実施するために必要な能力・経験及び適格性を有する自社の者を選任するものとし、主な業務内容は、以下のとおりとする。

- ①業務状況に応じた適正な実施体制の確保
- ②業務に係る工程管理及び品質管理
- ③業務担当者に対する業務指示、教育、研修等
- ④トラブル・クレーム発生時の迅速な対応、本会への相談・報告
- ⑤本会への業務報告、連絡調整等
- ⑥業務担当者の労務管理

(3) 実施体制等の報告

受託事業者は、以下の書類を作成し、本会に提出すること。

- ①業務計画書

②業務マニュアル

③業務担当者名簿

- ・ 人員の交代や増減がある場合も、その都度、速やかに提出すること。
- ・ 業務担当者は、特例貸付及び生活福祉資金通常貸付の債務関係者及び世帯構成員を除くものとする。ただし、償還完了者は、この限りでない。

④業務報告書（日報、月報、年次報、トラブル・クレーム等）

(4) 教育、研修等

受託事業者は、事前に業務上必要な基礎知識等を身に着けるための教育・研修を行うこと。また、履行期間中においても、必要な教育やフォローを実施する体制を整備すること。

(5) 受託事業者は、不測の事態により定められた期日までに業務を完了することが困難となった場合は、遅滞なくその旨を本会に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、受託事業者は、事業が困難となった原因を解決し、その事業の遅れを解決するよう努めなければならない。

(6) 受託事業者は、業務の過程において本会から指示された事項については、迅速かつ的確に対処するものとする。

9. 使用できる機器等

(1) 業務システム等

(ア) 業務の実施においては、本会指定の業務システム（以下「本業務システム」という。）を使用すること。これによりがたい場合は、あらかじめ本会の許可を得ることとする。ただし、その場合においては、受託事業者は、債権管理業務において必要なデータを受託事業者の業務システムに入力（移行）する必要がある。

(イ) 本業務システムを使用するためのパソコン及びAI-OCRについては、本会より貸与する。ただし、パソコンは5台、AI-OCRは1台を限度とする。

(2) 貸与物品等及びその管理

(ア) 上記(1)のほか、業務上必要な資料等については、本会が受託事業者に貸与する。

(イ) 本業務システム等及び資料等の貸与に当たっては、資産管理台帳を作成し、貸与物品等の管理を善良な管理者として行うこと。

(3) その他受託事業者が必要と判断する物品は、受託事業者が用意すること。

(4) 適正使用

(ア) 貸与されている本業務システム等及び資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければな

らない。

(イ) 貸与されている本業務システム等及び資料等については、本会の許可なく複製・復刻、改造、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。

(ウ) 貸与されている本業務システム等及び資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは、本会に返還し、又は本会の指示に従い、廃棄しなければならない。

10 業務報告・点検

(1) 業務報告

(ア) 受託事業者は、業務報告書を週次、月次、年次ごとに作成し、本会に提出すること。

なお、週次及び月次業務報告書には、業務実績（各業務の処理件数、処理時間、業務従事者数等）、業務支障（延滞、トラブル、クレーム等）の総件数及び内訳件数、その他必要な事項を記載することとし、年次業務報告書には、これに加えて詳細に経費の報告をすること。

(イ) 受託事業者は、本会が必要と認めた際の業務に関する報告の求めに応じること。

(2) 業務点検

(ア) 受託事業者は、定期的に業務の遂行について、適正に処理されているか等を点検し、本会に報告すること。

(イ) 受託業者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を行うこと。

11 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は下記のとおりとする。

区 分	本 会	受託事業者
執務室の賃借に要する費用	○	
委託業務に使用する備品（机、椅子、棚、複合機、電話、プリンタ等）（業務引継日に上記6に備付けのもの以外は、受託事業者が負担）	○	○
委託業務に使用する光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）・通信費（通話料、FAX、インターネット料金）（業務引継日以後、新たに通信回線等を設置する場合の設置費用、回線使用料等は、受託事業者の負担）	○	○

業務委託に使用する郵便料金（本会が承認を受けた後納郵便を使用する場合は、本会が負担）	○	○
業務委託に使用する消耗品費（事務用品等）※	○	○
業務委託に使用する印刷製本費（帳票等）※	○	○
人員の確保に要する給与・社会保険料、福利厚生費、健康診断費		○
教育研修費		○
交通費		○
駐車場借上料（1台分）	○	
原状回復に要するコスト		○
生活福祉資金業務システム端末（PC）	○	
業務用PC（業務システム以外）及びプリンタ（業務引継日に上記6に備付けのもの以外は、受託事業者が負担）	○	○
委託業務に必要なAI-OCR	○	
その他	協議の上定める	

※業務引継日における在庫分については、本会が現物供与する。

12 契約期間終了に伴う引継ぎ

- (1) 本業務委託契約の契約期間終了に伴う委託業務の引継ぎは、受託事業者と本会職員の間で行うこととし、引継ぎに当たっては、通常の業務に支障をきたさないようにすること。
- (2) 受託事業者は、業務の引継ぎに必要な書類を作成し、契約期間内に引継ぎを完了すること。
- (3) 引継ぎにおいて発生する費用については、受託事業者が負担すること。

13 検査・監督等

(1) 検査・監督

- (ア) 受託事業者は、本会が行う作業現場の現地調査を含めた業務の検査・監督を受けること及び検査監督業務結果に基づく改善指示に従うこと。
- (イ) 受託事業者は、本会から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(2) 業務改善

受託事業者は、業務遂行について本会が不相当であると判断した場合は、直ちに

改善の措置を講ずること。

14 事故発生時の報告・対応

(1) 事故発生時の報告

受託事業者は、業務の支障が生じるおそれがあるとき、及び事故の発生を知ったときは、その事故発生の原因の如何に関わらず、直ちに本会に報告すること。

(2) 事故発生時の対応

受託事業者は、あらかじめ、事故発生時の対応方法及び緊急時の連絡体制を定めて本会に提出すること。

15 労働安全衛生

受託事業者は、労働関係の法令を遵守し、業務責任者及び業務担当者については、労働安全衛生規則（昭和47年労働省令第32号）第44条に基づく健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は、受託事業者が負担すること。

16 再委託の禁止

受託事業者は、原則として本業務の全部又は一部を他の事業者に再委託してはならない。ただし、次の（1）から（4）までの全ての要件を満たす場合は、本会の了承を得た上で、本業務の一部を再委託することができる。

(1) 受託事業者は、本会に対し、再委託事業者に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託事業者の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法について、事前に報告すること。

(2) 再委託事業者は、本業務の実施に当たり、受託事業者が負うべき責務と同様の責務を負うこととする。

(3) 受託事業者は、再委託事業者に対し、上記（2）について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託事業者から必要な報告を聴取すること。

(4) 再委託事業者が実施する業務は、全て受託事業者の責任において実施することとし、再委託事業者の責めに帰すべき事由については、受託事業者の責めに帰すべき事由とみなして、受託事業者が責任を負うこととする。

17 損害賠償

受託事業者は、本業務の実施に当たり、受託事業者の責めに帰すべき事由により本会又は第三者に損害を与えたときは、受託事業者の責任において、その損害を賠償することとする。

18 守秘義務

受託事業者及び業務担当者は、業務上知り得た業務内容及び秘密、個人情報等を第三者に漏洩及び開示し、並びに目的外使用してはならない。また、業務の実施に必要な場合を除き、当該情報が記載又は記録された書類、データ等を業務場所及び指定場所以外へ持ち出してはならない。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。

19 個人情報の適切な取扱い

- (1) 受託事業者は、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。）及び関係資料については、契約書別記「個人情報取扱注意事項」に基づき、適切に管理すること。受託事業者の管理体制については、本会に書面にて報告するとともに、滅失、棄損、漏洩等が発生しないよう必要な措置を講じることとし、万が一、これらの事由が発生したときは、速やかに本会に報告しなければならない。
- (2) 受託事業者は、本業務の実施に関して入手した個人情報の全部又は一部の複写、複製等を行ってはならない。ただし、本会が必要と認めた場合は、この限りでない。
- (3) 受託事業者は、本業務の実施において個人情報の複写、複製等が必要となる場合は、あらかじめ本会の承認を得ること。
- (4) 受託事業者が本会の承認を得て複写物、複製物等を作成した場合、本業務の履行完了後、本会の指示に従い、廃棄又は消去した上で、本会に報告しなければならない。
- (5) 本業務の履行完了後又は本会から指示があった場合、受託事業者は、本業務に関して入手した個人情報の取扱いについて本会の指示に従うものとする。
- (6) 受託事業者及び業務担当者が、情報端末等（携帯電話、スマートフォン、ノートパソコン、タブレット端末等）及び記録媒体（USBメモリ、外付けHDD等）を持ち込むことを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者への報告業務、業務担当者への連絡調整等のため、事前に本会の許可を得て持ち込む場合は、この限りでない。
- (7) 受託事業者は、業務担当者に対する個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。

20 その他

この仕様書に定めのない事項については、本会と受託事業者で協議の上、決定する。

◇ 添付資料

- ・別紙1 令和2年3月11日付け社援発0311第8号 厚生労働省社会・援護局長通知（最終改正令和4年10月28日）「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」
- ・別紙2 令和3年11月22日付け社援発1122第2号 厚生労働省社会・援護局長通知（最終改正令和4年2月25日）「新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置である緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除の取扱いについて」
- ・別紙3 業務内容詳細
- ・別紙4 委託業務スケジュール
- ・別紙5 償還業務の流れ

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務委託契約書（案）

社会福祉法人山梨県社会福祉協議会（以下「甲」という。）と
（以下「乙」という。）とは、生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務について、次のとおり契約を締結する。

（委託事業）

第1条 甲は、次の業務（以下「委託業務」という。）の実施を乙に委託し、乙は、これを受託するものとする。

（1）委託業務名

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務

（2）委託業務の内容

別添「生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務仕様書」（以下「仕様書」という。）のとおりに

（3）委託期間

契約締結日から令和7年3月31日までとする。

（委託事業の実施）

第2条 乙は、委託業務を仕様書に従って実施しなければならない。

2 前項のほか、乙は、委託事業の実施方法について、甲の指示に従わなければならない。

（委託費）

第3条 甲は、委託業務に要する総費用（以下「委託費」という。）を、金
円（うち消費税及び地方消費税の額 円）を超えない範囲で、乙に支払うものとする。

ただし、令和5年度は金 円（うち消費税及び地方消費税の額 円）、令和6年度は金 円（うち消費税及び地方消費税の額 円）をそれぞれ超えない範囲とする。

（委託業務の内容の変更）

第4条 甲は、この契約締結後の事情により、委託業務の内容の全部若しくは一部を変

更し、又は業務を一時停止させることができる。この場合において、委託料又は委託期間を変更する必要があるときは、甲乙協議して書面によりこれを定めるものとする。

- 2 乙は、委託業務の内容を変更しようとするときは、直ちに甲に申し出て、その承認を受けなければならない。
- 3 乙は、委託業務の遂行が困難となったときは、速やかにその旨を甲に報告し、その指示に従うものとする。

(実施状況の調査等)

第5条 甲は、必要があると認めるときは、委託業務の実施状況について、随時実地調査をし、又は乙に対し報告若しくは資料の提出を求め、必要な指示を行うことができる。

(帳簿等)

- 第6条 乙は、委託業務に要した経費について、帳簿を備え、収入額及び支出額を記載し、その内容を証する証拠書類とともに、その出納を常に明らかにしておかなければならない。
- 2 乙は、委託業務に従事した者の出勤状況を証左するに足る帳簿類を日々作成しておかなければならない。
 - 3 乙は、前2項の帳簿類を委託業務の完了する日の属する年度終了後5年間保存しておかなければならない。

(業務完了報告)

第7条 乙は、年度ごとに業務の成果を記載した業務完了報告書及び生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務収支決算書(様式第1号)を翌年度の4月10日までに甲に提出しなければならない。この場合において、第9条第2項の規定による概算払を受けたときは、概算払精算書を添付するものとする。

(検査及び委託費の確定)

- 第8条 甲は、前条の規定により業務完了報告書の提出があったときは、この契約の内容に適合するものであるかどうかを検査するものとする。
- 2 甲は、前項の検査の結果合格と認めた場合は、委託費の額を確定し、乙に対して通

知するものとする。

(委託費の支払い)

第9条 委託費は、各年度の委託業務が終了し、委託費の額が確定した後に年度ごとに支払うものとする。

2 甲は、乙の請求により必要があると認められる金額については、前項の規定にかかわらず、各年度の委託費の90パーセント以内の額を概算払することができるものとする。

3 乙は、前項の規定により概算払を請求するときは、概算払請求書を甲に提出するものとする。

4 甲は、前項の規定による乙の請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

(過払金の返還)

第10条 乙は、既に支払いを受けた委託費が、第8条第2項に規定する委託費の確定額を超えるときは、その超える金額について、甲の指示に従って返還するものとする。

(契約の解除)

第11条 甲は、次の各号の一に該当する場合は、この契約を解除することができる。

(1) 乙の責めに帰すべき事由により、この契約を履行する見込みがないと明らかに認められるとき。

(2) 乙が正当な理由なくして通常考えられる契約履行のための着手時期を過ぎても業務に着手しないとき。

(3) 当該業務を実施する上で必要な資格等が取り消され、又は抹消されたとき。

(4) 乙が正当な理由なくしてこの契約の各条項に違反し、この契約の目的を達成することができないとき。

2 甲は、前項の規定によりこの契約を解除した場合には、既に支払った委託費の一部又は全額の返還を請求することができる。

3 第1項の規定によりこの契約を解除したときは、乙は、甲の請求により委託料の10分の1に相当する金額を違約金として甲の指定する期日までに甲が指定する方法により甲に納付しなければならない。

4 前項の違約金は、第 12 条に定める損害賠償の予定又はその一部と解釈しないものとする。

(損害賠償)

第 12 条 乙は、その責めに帰すべき事由により、委託業務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(権利又は義務の譲渡禁止)

第 13 条 乙は、この契約によって生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、甲の承認を受けた場合又は信用保証協会若しくは中小企業信用保険法施行令（昭和 25 年政令第 350 号）第 1 条の 3 に規定する金融機関に対して売掛債権を譲渡する場合にあっては、この限りでない。

2 乙は、本業務において作成される著作物に係る著作権を甲に無償で引き渡すものとし、その引渡しは、乙が甲に著作物を提出することをもって行われたものとする。

(再委託)

第 14 条 乙は、この委託業務の全部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 乙は、委託業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ、甲の承諾を得なければならない。

3 乙は、委託業務の一部を再委託するときは、乙がこの契約を遵守するために必要な事項について、再委託した業務を受託した者と約定しなければならない。

(秘密の保持)

第 15 条 乙は、委託業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

(個人情報の保護)

第 16 条 乙は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱注意事項」を守らなければならない。

(協議)

第 17 条 この契約に疑義が生じたとき、又はこの契約に定めのない事項については、

その都度甲乙協議してこれを定めるものとする。

この契約を証するため、本書2通を作成し、当事者記名押印のうえ、各自1通を保有する。

令和 年 月 日

甲 山梨県甲府市北新1丁目2番12号
山梨県福祉プラザ内
社会福祉法人山梨県社会福祉協議会
会長 高野孫左エ門

乙

《別記》個人情報取扱注意事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務をするにあたり個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

(収集の制限)

第2 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、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行わなければならない。

(情報の保管)

第3 乙は、個人情報が記録された媒体は、施錠可能な金庫に保管するなど、適切に保管しなければならない。

(目的外使用・提供の制限)

第4 乙は、甲の提示がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏洩、滅失および棄損の防止)

第5 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏洩、滅失及び棄損の防止その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(廃棄)

第6 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(秘密の保持)

第7 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。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。

(業務責任者の設置)

第8 乙は、この契約により取り扱う個人情報の業務責任者を定めて書面により、甲に通知しなければならない。

2 業務責任者は、常に個人情報の所在及び事故の管理状況を把握し、必要な指導を行

わなければならない。

(複製等の禁止)

第9 乙は、この契約による業務を処理するために甲から引き渡された個人情報記録された資料等を甲の承諾なしに複製若しくは送信又は個人情報が記載された媒体の外部への送付若しくは持ち出しをしてはならない。

(業務担当者への周知等)

第10 乙は、この契約による業務を処理するにあたる業務担当者については、業務責任者の監督の下、必要最小限の人数とする。

2 乙は、業務担当者に対して、在職中および退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を徹底して指導しなければならない。

3 乙は、業務責任者の退任、業務責任者及び業務担当者の退職後の行為を含めて責任を負わなければならない。

(資料等の返還等)

第11 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受け、又は受託事業者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、この契約の完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に提示したときは、当該方法によるものとする。

(調査)

第12 甲は、乙が契約による業務の執行にあたり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故発生時における報告)

第13 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、その指示に従うものとする。

(損害賠償)

第14 甲は、乙が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。損害賠償額は、甲乙協議の上、別に定める。

様式第1号(第7条)

令和 年 月 日

社会福祉法人山梨県社会福祉協議会長 殿

名称
代表者職氏名

生活福祉資金特例貸付債権管理に係る業務収支決算書(令和 年度)

(総括)

(単位:円)

項目	金額	内訳等
収入 (1)		
支出 (2)		人件費 事業費 管理費
差引 (1)-(2)		
備考		

(収入)

(単位:円)

区分	合計	内、概算払受領済額
委託費		

(支出) (単位:円)

区 分	支出済額	支出内訳
人件費 給料 諸手当 法定福利費 事業費 諸謝金 旅費 消耗品費 印刷製本費 光熱水費 通信運搬費 委託料 手数料 賃借料 管理費		
合 計		

※区分にある項目は、必要に応じて加除して差し支えない

社援発0311第8号
令和2年3月11日
第1次改正
社援発0420第1号
令和2年4月20日
第2次改正
社援発0518第1号
令和2年5月18日
第3次改正
社援発0615第1号
令和2年6月15日
第4次改正
社援発0915第4号
令和2年9月15日
第5次改正
社援発1217第6号
令和2年12月17日
第6次改正
社援発0108第13号
令和3年1月8日
第7次改正
社援発0212第12号
令和3年2月12日
第8次改正
社援発0319第11号
令和3年3月19日
第9次改正
社援発0601第6号
令和3年6月1日
第10次改正
社援発0817第1号
令和3年8月17日
第11次改正
社援発1122第1号
令和3年11月22日
第12次改正
社援発0225第9号
令和4年2月25日

第 1 3 次 改 正
社 援 発 0 4 2 6 第 2 号
令 和 4 年 4 月 2 6 日
第 1 4 次 改 正
社 援 発 0 8 0 9 第 2 号
令 和 4 年 8 月 9 日
第 1 5 次 改 正
社 援 発 1 0 2 8 第 1 1 号
令 和 4 年 1 0 月 2 8 日

生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について

生活福祉資金の貸付けについては、平成21年7月28日厚生労働省発社援0728第9号厚生労働事務次官通知「生活福祉資金の貸付けについて」（以下、「次官通知」という。）、平成21年7月28日社援発0728第12号厚生労働省社会・援護局長通知「生活福祉資金（総合支援資金）貸付制度の運営について」（以下、「局長通知①」という。）及び平成21年7月28日社援発0728第13号厚生労働省社会・援護局長通知「生活福祉資金（福祉資金及び教育支援資金）貸付制度の運営について」（以下、「局長通知②」という。）により実施されているところであるが、今般発生した新型コロナウイルスの感染症の発生による休業等により、当面の生活費に関する資金需要に対応するため、下記の措置を講ずることとしたので、通知する。

記

1. 緊急小口資金等の特例貸付の実施

新型コロナウイルス感染症の発生による休業や失業等により、一時的又は継続的に収入減少した世帯を対象として、生活福祉資金貸付制度における総合支援資金〔生活支援費〕及び福祉資金〔緊急小口資金〕について特例措置を設ける。

2. 特例措置の具体的な内容

(1) 総合支援資金〔生活支援費〕

① 貸付対象の拡大

次官通知における（別紙）「生活福祉資金貸付制度要綱」（以下、「要綱」という。）の第4の1のアのうち生活支援費について「低所得世帯」とあるのは、「新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入の減少や失業等により生活に困窮し、日常生活の維持が困難となっている世帯」に拡大する。また、同第4の1のイは適用しないこととし、オの「失業等給付、職業訓練受講給付金、生活保護、年金等の他の公的給付ま

たは公的な貸付を」は、「生活保護を」とする。

② 貸付期間

要綱の第5の1の(1)の貸付期間について、「原則として3月とし、就職に向けた活動を実際に継続している場合などにおいては、最長12月まで」とあるのは、「原則として3月以内とし、引き続き、新型コロナウイルスの影響による収入の減少や失業等により生活に困窮し、日常生活の維持が困難となっている場合には、貸付期間の延長を1回(3月以内)まで」とする。この場合、最初の3月以内の貸付を「初回貸付」といい、初回貸付の後、貸付期間が3か月を超えて延長して行った貸付を「延長貸付」という。

③ 据置期間の延長

要綱の第6の3に基づき、「初回貸付」に係る据置期間を「1年以内」に延長し、「延長貸付」に係る据置期間を「2年以内」に延長する。ただし、初回貸付について、令和4年12月末日以前に償還が開始となる貸付については、令和4年12月末日まで据置期間を延長することとし、令和4年4月以降、新規に申請した初回貸付については、令和5年12月末日まで据置期間を延長する。

また、延長貸付について、令和5年12月末日以前に償還が開始となる貸付については、令和5年12月末日まで据置期間を延長する。

④ 貸付金の利率の変更

要綱の第6の3に基づき、貸付金の利率を「無利子」に変更する。

⑤ 自立相談支援事業等による支援

要綱の第4の1において「なお、貸付けに際しては、原則として法に基づく自立相談支援事業等による支援を受けるとともに、実施主体及び関係機関から貸付け後の継続的な支援を受けることに同意していることを要件とする。」とあるのは、初回貸付においては、「なお、貸付けに際しての自立相談支援機関による支援は原則として不要とするが、令和2年10月以降の申請分については、申請の際に、償還開始までに自立相談支援機関の支援を受けることに同意することを要件とする。」とする。また、延長貸付においては、自立相談支援機関の支援を受けることが必要となるが、その支援については、必ずしも自立相談支援に係る個別支援計画の作成まで求めるものではなく、自立相談支援機関が借受人に係る生活状況や収入状況の改善見込み等を電話・書面・メール等により、借受人から報告を受け、助言を行うなど自立のために必要な簡易な支援であっても差し支えないこととする。

(1) - 1. 総合支援資金〔生活支援費〕の再貸付

要綱の第9の2の規定に関わらず、次の場合において総合支援資金〔生活支援費〕の再度にわたる貸付けを行うことができるものとする。

① 再貸付の対象

令和3年12月末日までの間に、2(2)の福祉資金〔緊急小口資金〕及び2(1)の総合支援資金〔生活支援費〕に係る貸付金の交付が終了し、再貸付申請以前に、生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号)に基づく自立相談支援事業による支援を受ける世帯とする。

② 再貸付の貸付上限額及び貸付期間

(i) 1月あたりの貸付上限額

二人以上の世帯は月額 200,000 円以内。単身世帯は月額 150,000 円以内とする。

(ii) 貸付期間（貸付金を交付する期間をいう。）

貸付期間は3月以内とする。

③ 据置期間の延長

要綱の第6の3に基づき、据置期間を「3年以内」に延長する。ただし、令和6年12月末日以前に償還が開始となる貸付については、令和6年12月末まで据置期間を延長する。

④ 貸付金の利率の変更

要綱の第6の3に基づき、貸付金の利率を「無利子」に変更する。

⑤ 自立相談支援事業等による支援

要綱の第4の1において「なお、貸付けに際しては、原則として法に基づく自立相談支援事業等による支援を受けるとともに、実施主体及び関係機関から貸付け後の継続的な支援を受けることに同意していることを要件とする。」としているが、その支援については、必ずしも自立相談支援に係る個別支援計画の作成までを求めるものではなく、自立相談支援機関が、借受人に係る生活状況や収入状況の改善見込み等を電話・書面・メール等により、借受人から報告を受け、助言を行うなど自立のために必要な簡易な支援であっても差し支えないこととする。

(2) 福祉資金〔緊急小口資金〕

① 委託先の拡大

要綱の第2の2に基づき、都道府県社協は、資金の貸付業務の一部を労働金庫法(昭和28年法律第227号)に規定する労働金庫及び日本郵便株式会社法(平成17年法律第100号)に規定する日本郵便株式会社に委託することができることとする。

② 貸付対象の拡大

要綱の第4の2の福祉資金のうち緊急小口資金について「低所得世帯、障害者世帯又は高齢者世帯」とあるのは、「新型コロナウイルス感染症の影響を受け、休業等により収入の減少があり、緊急かつ一時的な生計維持のための貸付を必要とする世帯」に拡大する。

③ 貸付金額の上限の拡大

要綱の第5の5に基づき、「100,000円以内」について、「ただし、次に掲げる例を参考として、特に必要と認められる場合は200,000円以内

ア 世帯員の中に新型コロナウイルス感染症の罹患者等がいるとき。

イ 世帯員に要介護者がいるとき。

ウ 世帯員が4人以上いるとき。

エ 世帯員に i 又は ii の子の世話をを行うことが必要となった労働者がいるとき。

i 新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、臨時休業した小学校等に通う子。

ii 風邪症状など新型コロナウイルスに感染したおそれのある、小学校等に通う子。

オ 世帯員の中に個人事業主等がいること等のため、収入減少により生活に要する費

用が不足するとき

カ アからオまでに掲げるもののほか、特に資金の貸付需要があると認められるとき。」とする。

④ 据置期間の延長

要綱の第6の3に基づき、「1年以内」に延長する。ただし、令和4年12月末日以前に償還が開始となる貸付については、令和4年12月末まで据置期間を延長することとし、令和4年4月以降、新規に申請した緊急小口資金については、令和5年12月末まで据置期間を延長する。

⑤ 償還期限の延長

要綱の第6の3に基づき、「2年以内」に延長する。

⑥ 自立相談支援事業等による支援

要綱の第4の2において「なお、(2)緊急小口資金の貸付けに際しては、原則として法に基づく自立相談支援事業等による支援を受けるとともに、実施主体及び関係機関から貸付け後の継続的な支援を受けることに同意していることを要件とする。」とあるのは、本特例措置においては要件としないこととする。

3. 借入手続き

借入手続きについては、局長通知①における(別紙)「生活福祉資金(総合支援資金)運営要領」の「第2 借入手続き」及び局長通知②における(別紙)「生活福祉資金(福祉資金及び教育支援資金)運営要領」の「第3 借入手続き」によらず、以下のとおりとする。

居住する市町村社協及び緊急小口資金にあつては2の(2)の①に規定する委託先を経由して、以下の書類を提出するものとする。ただし、早期に送金を実現する観点から、市町村・都道府県社協においては、提出された書類に不足があった場合でも、受付を行い、貸付を決定するまでに必要な書類が整うよう対応するものとする。

- ・ 借入申込書
- ・ 借用書(実印、印鑑登録証明書は不要)
- ・ 重要事項説明書
- ・ 収入減少の申立書
- ・ 住民票の写(ただし、既に緊急小口資金や初回貸付の申請時に提出している場合には、省略することができる。)
- ・ 預金通帳またはキャッシュカード(口座番号が分かるもの)のコピー
- ・ 本人確認書類(健康保険証、運転免許証、パスポート、マイナンバーカード等)のコピー

4. 特例貸付により貸付を受けた者への償還猶予の取扱い

本特例措置による貸付金の償還猶予の取扱いについては、要綱の第14の1及び6によらず、以下のとおりとする。

(1) 対象要件

都道府県社会福祉協議会会長は、借受人又は借受人の属する世帯が以下の①から⑥に該当する事由により、償還が著しく困難になったと認められるときは借受人の申請に基

づき貸付元利金の償還を猶予することができる。

- ① 地震や火災等に被災した場合
- ② 病気療養中の場合
- ③ 失業又は離職中の場合
- ④ 奨学金や事業者向けのローン（住宅ローンを除く。）など、他の借入金の償還猶予を受けている場合
- ⑤ 自立相談支援機関に相談が行われた結果、当該機関において、借受人の生活状況から償還猶予を行うことが適当であるとの意見が提出された場合
- ⑥ 都道府県社会福祉協議会会長が上記と同程度の事由によって償還することが著しく困難であると認める場合

(2) 申請手続

申請に当たっては、借受人は、上記(1)①から⑤に該当する場合、別添の申請書に、それぞれの該当する事由が確認できる以下の資料を添付して都道府県社会福祉協議会会長へ提出すること。また、都道府県社会福祉協議会会長は、⑥に該当する事由により償還猶予を認める場合には、借受人と面談等を行い、生活状況等を聴取した上で、やむを得ない事由かどうか個別に判断すること。

なお、申請に当たって民生委員を経由する必要はなく、民生委員による意見書も省略可能とする。また、償還猶予の申請を受け付ける場合には、市町村社会福祉協議会において借受人との面談等により生活状況の把握を行うことが望ましく、その場合には必要に応じて市町村社会福祉協議会からの意見書を添えて、申請書類等を都道府県社会福祉協議会に送付すること。ただし、都道府県社会福祉協議会が直接借受人からの申請を受け付ける場合には、この限りでない。

- ① 被災証明書、り災証明書等の被災したことが確認できる資料
- ② 診断書、病状証明書等の病気療養中であることが確認できる資料
- ③ 退職証明書、離職票等の失業又は離職中であることが確認できる資料
- ④ 他の借入金の償還猶予を受けていることが確認できる資料
- ⑤ 自立相談支援機関からの意見書

(3) その他の取扱い

特例貸付における償還猶予期間は原則1年間とし、償還猶予が認められた借受人は、猶予期間中、可能な限り、生活困窮者自立支援制度における自立相談支援事業の支援を受けるものとする。さらに、あらかじめ借受人から他機関へ借受人の情報を提供することについて同意を得られている場合、借受人の情報を自立相談支援機関に提供することや、必要に応じて個別に自立相談支援機関へつなぐなど、可能な限り丁寧な対応に努めるものとする。

また、猶予期間中に、5の償還免除に該当する場合は、償還免除の適用を検討すること。

5. 特例措置により貸付を受けた者への償還免除の取扱い

(1) 償還免除の適格要件

本特例措置による貸付金の償還免除の適格要件については、要綱の第15の規定に基

づき、都道府県社会福祉協議会会長は、別に定める本特例措置に係る貸付金の償還免除の要件に該当するときは、貸付金の全部又は一部の償還を免除することができる。

(2) 欠損補てん積立金

本特例措置による貸付金に係る欠損補てん積立金の取扱いについては、局長通知①における(別紙)「生活福祉資金(総合支援資金)運営要領」の第9の3(局長通知②における(別紙)「生活福祉資金(福祉資金及び教育支援資金)運営要領」第9において準用する場合を含む)によらず、欠損補てん金の積立て及び取崩しによる貸付資金への充当は不要とする。

6. 特例貸付における貸付原資の取崩について

要綱の第18の(1)において、「この事業の実施のために、市町村社協等の体制整備を図るための経費については、当分の間、貸付原資の一部を取り崩して使用することを可能とする。」としているが、特例貸付の実施及び貸付事務費(債権管理に係る経費を含む)の必要額を取り崩して差し支えないこととする。

7. 特例措置の実施に伴う都道府県への依頼事項

本特例措置による貸付に当たっては、全ての都道府県社会福祉協議会及び市町村社会福祉協議会において、通常の業務のほか、貸付に向けた相談から貸付の決定及び貸付金の交付までを短期間で対応していただくことから、通常、3月から4月にかけて社会福祉法人の所管部局又は社会福祉協議会への事業の委託若しくは補助金等を交付している部局からの様々な報告や調査については、報告時期を大幅に延長するなどのご配慮をお願いする。

8. 留意事項

(1) 本通知による定め以外の取扱い

本通知に特段の定めのないものについては、次官通知等の関係通知によることとする。

(2) 都道府県社会福祉協議会等との連携

当該貸付けの実施主体である都道府県社会福祉協議会及び貸付窓口となる市区町村社会福祉協議会と十分に連携を図りつつ、円滑な貸付けを行うこと。また、貸付けの実施にあたっては、社会福祉協議会と生活困窮者自立相談支援事業等の関係機関と情報共有や連携等を図るなど、適切に実施すること。

(3) 貸付実績の集計等

本通知は新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例的な対応であることから、本則の貸付けとは別に貸付決定日別に週単位での集計及び報告ができるよう管理すること。

(4) 受付期間等

受付期間は、令和4年9月末までとする。なお、総合支援資金[生活支援費]の延長貸付の受付期間は、令和3年6月末までとし、総合支援資金[生活支援費]の再貸付の受付期間は、令和3年12月末までとする。また、貸付金の交付は、各申込世帯の状況を踏まえ、可及的速やかに行うこと。

社援発1122第2号
令和3年11月22日
第1次改正
社援発0225第10号
令和4年2月25日

各都道府県知事 殿

厚生労働省社会・援護局長
(公印省略)

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置である緊急小口資金等の
特例貸付に係る貸付金償還免除の取扱いについて

標記については、令和2年3月11日厚生労働省社援発0311第8号
厚生労働省社会・援護局長通知「生活福祉資金貸付制度における緊急小口
資金等の特例貸付の実施について」の3の(1)により、別途通知するこ
ととしていた要件について、今回定める別紙「緊急小口資金等の特例貸付
による貸付金償還免除規程」により取り扱うこととしたので、ご了知の
上、都道府県社会福祉協議会に対し周知願いたい。

(別紙)

緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除規程

第1 本特例措置による貸付金の償還免除特例要件

令和2年3月11日厚生労働省社援発0311第8号「生活福祉資金貸付制度における緊急小口資金等の特例貸付の実施について」の1により設けた特例措置に係る償還免除特例の取扱いは、次のとおりとする。

なお、本通知における償還計画額とは、借受人が、都道府県社会福祉協議会会長との契約により償還期限までに償還するとした償還予定額をいう。また、償還未済額とは、償還開始以降に償還計画通りの償還がされずに滞納となっている金額を指すものとする。

1 償還免除特例の確認対象となる者の判定

- 一 償還免除特例の対象となる者の判定については、借受人及び同一の住民票に記載されている世帯主とし、償還免除を判定する年度において、借受人及び世帯主の住民税が非課税となっている場合とする。

なお、DVのため避難していることなどにより、世帯主の所得証明書を取得することができない場合や住民票記載地と現居住地が異なる場合など、やむを得ない事情があり、きめ細かな配慮が必要な場合には、借受人のみの住民税が非課税となっていることをもって個別に対応する。

- 二 前号にかかわらず、やむを得ない事情があり、償還免除を判定するときの世帯主が借受時において借受人と同一の世帯でなかった場合には、借受人のみの住民税が非課税となっている場合とする。

2 償還免除特例の判定の単位

償還免除特例の判定を行うに当たっては、資金種類ごとに以下の区分を判定の単位として、各々一括して免除する。

- 一 緊急小口資金
- 二 総合支援資金（初回貸付）
- 三 総合支援資金（延長貸付）
- 四 総合支援資金（再貸付）

3 総合支援資金に係る償還免除特例の上限額の設定

総合支援資金については、前項2の第2号から第4号に定める各単位当たりの償還免除の上限額は、以下のとおりとする。

- 一 1人世帯の場合は、45万円以内

二 2人以上の世帯の場合は、60万円以内

なお、実際に貸付を行った実額が、上記において定める上限額を下回っているときは、実際に貸し付けている実額を上限額とする。

4 償還免除特例の判定時期及び判定方法

一 緊急小口資金については、令和4年度において、確認対象とする者の令和3年度又は令和4年度のいずれかにおいて住民税が非課税となっている場合（令和4年4月以降、新規に申請して決定した緊急小口資金については、令和5年度において、確認対象とする者の令和5年度の住民税が非課税となっている場合）

二 総合支援資金（初回貸付）については、令和4年度において、確認対象とする者の令和3年度又は令和4年度のいずれかにおいて住民税が非課税となっている場合（令和4年4月以降、新規に申請して決定した総合支援資金（初回貸付）については、令和5年度において、確認対象とする者の令和5年度の住民税が非課税となっている場合）

三 総合支援資金（延長貸付）については、令和5年度において、確認対象とする者の令和5年度の住民税が非課税となっている場合

四 総合支援資金（再貸付）については、令和6年度において、確認対象とする者の令和6年度の住民税が非課税となっている場合

五 緊急小口資金及び総合支援資金の貸付申請時には、償還見込みがあり償還期限より短い期間での償還を選択している借受人のうち、償還開始までに経済的事由等により償還が困難である旨を申し出て、都道府県社会福祉協議会会長が月賦償還への償還方法や月賦償還の期間の変更を認めることは妨げない。

5 償還免除特例の判定時期において免除とならなかった借受人への次年度以降の取扱い

前項4の償還免除特例の判定時期において、償還免除特例の要件を満たさなかった確認対象とする者が、償還免除特例の判定時期以後において、住民税が非課税となっている場合には、当該借受人が償還免除を申請した月の以後、最初に到来する当該借受人が償還を開始した月以降の償還計画額の残額を一括して免除する。

第2 第1以外の場合における償還免除要件

都道府県社会福祉協議会会長は、償還開始以降に償還が困難となった者

への対応として、次の各項のいずれかに該当する場合には、第1以外の要件として、本特例措置に係る貸付金の償還免除を行うことができる。

ただし、1の二の①、1の三の①及び⑥による場合には、据置期間中においても償還免除を行うことができる。

1 償還免除の実施可能な条件

一 借受人に対して免除を行うことができる場合

借受人が償還開始以後（償還が猶予された期間を含む）に次のいずれかに該当した場合とする。

- ① 生活保護を受給した場合
- ② 精神又は身体に著しい障害を有し、精神保健福祉手帳（1級）又は身体障害者手帳（1級又は2級）の交付を受けた場合
- ③ 償還開始以降12か月分以上の償還未済額があるが、分納や少額返済などを実施しているものの償還未済額が増加しており、かつ、住民税所得割が非課税となっている高齢者のみ世帯、障害者世帯又はひとり親世帯若しくは当該世帯と同等と都道府県社会福祉協議会において判断される世帯である場合

二 相続人に対して免除を行うことができる場合

借受人が次のいずれかに該当した場合

- ① 死亡した場合
- ② 失踪の宣告がされている場合

三 都道府県社会福祉協議会会長の職権により免除を行うことができる場合

都道府県社会福祉協議会会長は、次のいずれかに該当する場合は、償還免除を決定することができる。

- ① 自己破産の手続きが完了又は個人再生の手続きを行い返済が完了し、免責が確定した場合
- ② 12か月分以上の償還が遅延している借受人については、住居不明により償還催告通知書が返送される事実により、償還が開始されない場合
- ③ 12か月分以上の償還が遅延している借受人について、償還指導を実施した上でなお償還の見込みがない場合
- ④ 償還期限到来後2か年連続して、借受人及び世帯主の住民税が非課税である場合
- ⑤ 償還未済額の時効が完成している場合
- ⑥ 「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」

に基づく調停条項案により債務の全部又は一部の減免を要請され、債務整理が成立する場合

2 償還免除額の対象範囲

償還免除額の対象範囲については、次のとおりとする。

- 一 第2の1の一の①及び②の場合には、償還未済額及び償還計画額の残額
- 二 第2の1の一の③の場合には、償還未済額
- 三 第2の1の二の場合には、償還未済額及び償還計画額の残額
- 四 第2の1の三の①から③の場合には、償還未済額及び償還計画額の残額
- 五 第2の1の三の④及び⑤の場合には、償還未済額
- 六 第2の1の三の⑥の場合には、償還未済額及び償還計画額の残額の全部又は一部

第3 償還免除申請等の手続き

- 1 本特例貸付に係る償還免除を実施するに当たっては、借受人又は相続人（以下、「借受人等」という。）から都道府県社会福祉協議会会長への申請に基づくものとする。

ただし、第2の1の二並びに三の要件に基づき都道府県社会福祉協議会会長が償還免除手続きを行う場合は除く。

- 2 前項による申請に当たっては、借受人等は、次のいずれかによる書類を都道府県社会福祉協議会会長へ提出する。

- 一 第1に係る要件に基づき本特例貸付に係る償還免除特例を申請する場合には、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除申請書（様式1-1）、借受人及び世帯主が記載されている住民票、借受人及び世帯主の非課税証明書

なお、市区町村社会福祉協議会会長による生活福祉資金貸付金償還免除に関する意見書は不要とする。

- 二 第2の1の一に係る要件に基づき本特例貸付に係る償還免除を申請する場合には、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除申請書（様式1-2）のほか、①は生活保護受給決定通知書又は生活保護受給期間を証する書類、②は精神保健福祉手帳又は身体障害者手帳、③は対象世帯の住民票並びに対象世帯の借受人及び世帯主の住民税所得割が非課税となっていることを確認できる課税証明書又は非課税証明書

- 3 都道府県社会福祉協議会会長は、第1又は第2のいずれかの要件に該当し、償還免除を認める旨の決定をしたときは、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除承認通知書（様式2）を借受人等に交付する。ただし、第2の1の三の①及び⑤、⑥に該当する場合は除く。

なお、第1の要件により総合支援資金の延長貸付及び再貸付に係る償還免除を認め、貸付金償還免除承認通知書を借受人に交付するときは、あわせて自立相談支援機関に関するパンフレットやチラシ等を同封するものとする。さらに、あらかじめ借受人から他機関へ借受人の情報を提供することについて同意を得られている場合、借受人の情報を自立相談支援機関に提供することや、必要に応じて個別に自立相談支援機関へつなぐなど、可能な限り丁寧な対応に努めるものとする。

また、第2の要件により償還期限到来後に申請がなされた場合における借受人等から提出された申請書を受理した日から償還免除を認める旨の決定をした日までの間に生じる延滞利子は債権として調定しない。

- 4 都道府県社会福祉協議会会長は、第1又は第2の要件に該当しないことから償還免除を認めない旨の決定をしたときは、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除不承認通知書（様式3）を借受人等に交付し、償還の催告を行う。
- 5 都道府県社会福祉協議会会長は、借受人等が償還免除の申請に当たって第3の2に基づき提出した書類に虚偽の事実が判明した場合には、第3項の規定に基づき行った償還免除を認める旨の決定を取り消した上で、前項4の規定を準用し、緊急小口資金等の特例貸付に係る貸付金償還免除不承認通知書を借受人等に交付し、償還の催告を行う。

第4 実施状況の報告

- 1 都道府県社会福祉協議会会長は、本通知に基づき償還免除を実施した場合には、毎年3月末までに決定した償還免除の状況について、特例貸付に係る貸付金償還免除状況報告書（様式4）を作成し、5月末日までに都道府県知事へ提出するものとする。
- 2 都道府県知事は、前項により提出された「特例貸付に係る貸付金償還免除状況報告書」の提出を受けたときは、6月末日までに厚生労働大臣へ報告する。
- 3 第1項に規定する「特例貸付に係る貸付金償還免除状況報告書」には、次に掲げる事項を記載するものとする。

- 一 性別、年齢などの借受人に係る情報
- 二 免除を行った資金種類毎の免除金額及び件数
- 三 免除該当要件毎の免除金額及び件数

業 務 内 容

別紙3

業務	業務仕様	対象者	時期	備考	
1 償還免除のお知らせの印刷・発送	<ul style="list-style-type: none"> ・ 償還免除のお知らせ ・ 償還免除申請手続案内 ・ 償還免除申請書 ・ 返信用封筒 	「R4償還免除のお知らせ」の様式に準じること。 ※料金別納の手続	借受人	I 令和5年6月 II 令和6年6月	I 緊急 (R4.4～)、総合初回貸付 (R4.4～)、総合延長貸付 II 総合再貸付 III 総合再貸付
2 文書不達者への対応	① 状況確認	架電	文書不達者	随時	※市区町村に対する住民票照会調査は、本会で実施
	② 転居先判明者への対応 ・ システムデータ更新 ・ 文書の再発送				
3 償還免除申請書の受付・データ更新	① 申請書類の受付	受付番号付番	償還免除申請者	I 令和5年6月 II 令和6年6月 III 随時	I 緊急 (R4.4～)、総合初回貸付 (R4.4～)、総合延長貸付 II 総合再貸付 III その他 ※原本の送付は、一定量をまとめて行う。
	② 申請書類の確認	確認書類 ・ 償還免除申請書 ・ 住民票 (続柄の記載があるもの) ・ 課税 (非課税) 証明書、生活保護受給者証 (写)、身体障害者手帳 (写) 等 ※免除要件により異なる。			
	③ 申請書類の不備の補正	架電			
	④ 業務システムへ入力	申請書の受付番号等のデータを業務システムへ入力			
	⑤ 申請書類のPDF化	借受人データに追加			
	⑥ 申請書類の送付	⑤に伴い、原本は本会へ送付			
4 償還免除承認 (不承認) 通知の印刷・発送・データ更新	① 償還免除承認通知 ・ 通知 ・ 送信用封筒	月1回処理 (20日締め→発送) 業務システムから出力 A4片面印刷 本会専用封筒 (要印刷) 長3 (窓あき)	償還免除承認者	I 令和5年6月 II 令和6年6月 III 随時	※決裁は本会で行うので、通知票と対象者リストを作成して本会へ送付
	② 償還免除不承認通知 ・ 通知 ・ 送信用封筒	業務システムから出力 A4片面印刷 本会専用封筒 (要印刷) 長3 (窓あき)	償還免除不承認者		
	③ 業務システムへ入力	業務システムのデータ更新	償還免除承認者		
5 償還開始のお知らせの印刷・発送	<ul style="list-style-type: none"> ・ お知らせ ・ 払込取扱票※1 ・ 送信用封筒※2 	「R4償還開始のお知らせ」の様式に準じること。 ※1 払込取扱票は、緊急は24枚、総合は12枚を送付 総合は、翌年以降9年間、毎年12枚を送付 ※1 コンビニ収納の導入を検討しているので、変更の可能性あり。 ※2 料金別納の手続 (後納の場合、要協議)	償還対象者	I 令和5年10月 II 令和6年10月	I 緊急 (R4.4～)、総合初回貸付 (R4.4～)、総合延長貸付 II 総合再貸付
6 未納者への対応	滞納のお知らせの発送 ・ お知らせ ・ 送信用封筒 ・ (1か月後) 本会へ状況報告	業務システムから出力 A4片面印刷 本会専用封筒 長3 (窓あき) 業務システムにより入金状況を確認して本会へ報告	3か月分滞納	毎月 令和5年5月～	
	督促状の発送 ・ 督促状 ・ 送信用封筒 ・ (1か月後) 本会へ状況報告	業務システムから出力 A4片面印刷 本会専用封筒 (要印刷) 長3 (窓あき) 業務システムにより入金状況を確認して本会へ報告	6か月分滞納 12か月分滞納	毎月 令和5年8月～	
7 償還残高のお知らせの発送	<ul style="list-style-type: none"> ・ お知らせ ・ 送信用封筒 	業務システムから出力 A4片面印刷 本会専用封筒 長3 (窓あき)	償還者	年1回 12月	
8 最終期限到来のお知らせの発送	<ul style="list-style-type: none"> ・ お知らせ ・ 送信用封筒 	業務システムから出力 A4片面印刷 本会専用封筒 長3 (窓あき)	償還者	最終借還期限到来の6か月前	
9 償還完了のお知らせの発送	<ul style="list-style-type: none"> ・ お知らせ ・ 借還書※ ・ 送信用封筒 	業務システムから出力 A4片面印刷 本会専用封筒 長3 (窓あき)	償還完了者	償還完了時	※借還書は、本会で償還済印を押印して写しをとった後、原本をセンターへ送付
10 償還猶予相談対応・申請書受付	① 償還猶予の相談対応 ・ 電話による聴取 ・ 来訪者から聴取	償還猶予を必要とする事由の概要を聴き取る。 償還事由6 (備考) に当たる場合は、本会へつなぐ。 (本会の職員が面談又は電話による相談対応)	償還猶予希望者	随時	償還事由 1 地震・火災等に被災 2 病気療養中 3 失業又は療養中 4 他の償還金の猶予を受けている。 5 自立相談支援機関の意見書 6 上記と同程度の事由 ※原本の送付は、一定量をまとめて行う。
	② 償還猶予申請書送付 ・ 償還猶予申請書A又はB ・ 状況確認シート ・ 送信用封筒	様式あり。償還事由1～5はAを、6はBを送る。 様式あり 本会専用封筒 長3 (窓あき)			
	③ 償還猶予申請書受付	受付番号付番			
	④ 申請書類の不備の補正	架電			
	⑤ 業務システムへ入力	申請書の受付番号等のデータを業務システムへ入力			
	⑥ 申請書類のPDF化	借受人データに追加			
	⑦ 申請書類の送付	⑥に伴い、原本は本会へ送付			
⑧ 償還猶予承認通知 ・ 通知	業務システムから出力 A4片面印刷	償還猶予承認者			※決裁は本会で行うので、通知票と対象者リストを作成して本

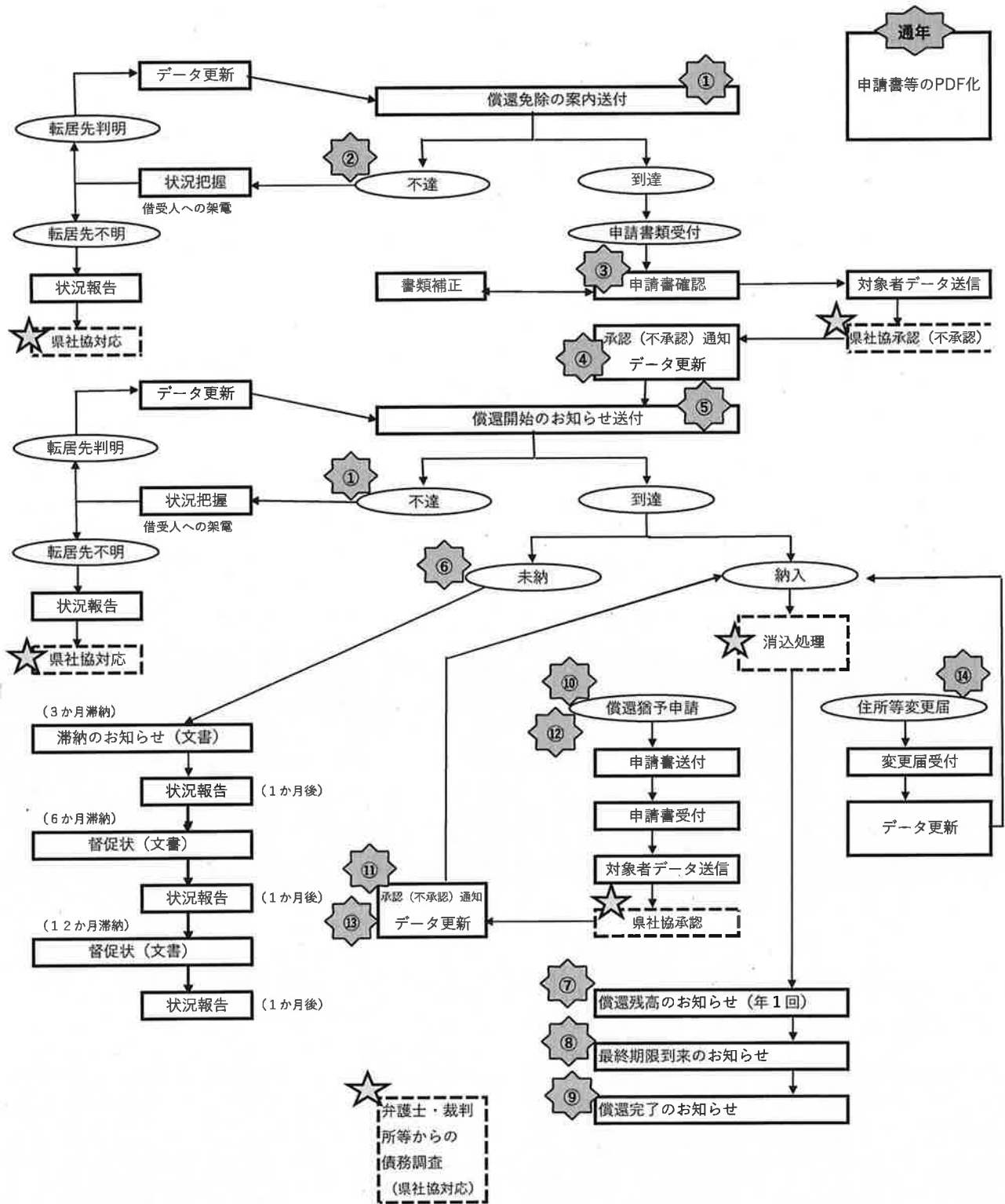
11 償還猶予承認（不承認）通知・データ更新	・ 発送用封筒	本会専用封筒	長 3（窓あき）	償還猶予不承認者	随時	本会へ送付
	② 償還猶予不承認通知 ・ 通知 ・ 発送用封筒	業務システムから出力 本会専用封筒	A4片面印刷 長 3（窓あき）			
	③ 業務システムへ入力	業務システムのデータ更新		償還猶予承認者		
12 償還計画変更の相談対応・申請書受付	上記業務10と同様の対応	償還猶予申請書A又はB → 償還計画変更申請書 変更後の借用書の提出		償還計画変更申請者	随時	
13 償還計画変更承認（不承認）通知の発送・データ更新	上記業務11と同様の対応	償還猶予承認通知 → 償還計画変更承認通知 償還猶予不承認通知 → 償還計画変更承認通知 （変更前の借用書の返却）		償還計画変更承認者・不承認者	随時	11と同じ。なお、当面、本来の償還期間より短い期間を設定した者のみ、本来の償還期間以内の範囲で承認する。
14 住所・氏名の変更	① 住所等変更届（用紙）の送付 ・ 住所等変更届 ・ 発送用封筒	様式あり 本会専用封筒	長 3（窓あき）	住所等変更者	随時	※原本の送付は、一定量をまとめて行う。
	② 業務システムへ入力	住所等変更届のデータを業務システムへ入力				
	③ 変更届のPDF化	借受人データに追加				
	④ 変更届の送付	③に伴い、原本は本会へ送付				

年度 月		2023 (令和5)											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
主 な 業 務	業務開始	償還免除の案内送付(総合延長貸付、緊急・総合初回貸付(R4.4~)) 償還免除問合せ対応											
		償還免除申請受付開始 償還免除審査 償還開始のお知らせ発送 償還開始											
		未納者へ架電【通年】 滞納のお知らせ発送【通年】 督促状発送【通年】 償還残高のお知らせ発送											
		償還免除申請受付・審査【通年】 償還猶予・償還計画変更申請受付・審査【通年】 住所等の変更届対応【通年】 申請書類等のデータ化【通年】											

年度 月		2024 (令和6)											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
主 な 業 務		償還免除の案内送付(総合再貸付) 償還免除問合せ対応											
		償還免除申請受付開始 償還免除審査 償還開始のお知らせ送付 償還開始											
		未納者へ架電【通年】 滞納のお知らせ発送【通年】 督促状発送【通年】 最終期限到来のお知らせ(緊急(~R4.3)) 償還残高のお知らせ発送											
		償還免除申請受付・審査【通年】 償還猶予・償還計画変更申請受付・審査【通年】 住所等の変更届対応【通年】 申請書類等のデータ化【通年】											

償還業務の流れ (概略)

別紙 5



コールセンター	
① 償還免除案内の発送時	問合せ
② 償還免除不承認通知当の発送時	問合せ
③ 償還開始のお知らせ等の発送時	問合せ
④ 滞納のお知らせ等の発送時	問合せ
⑤ 随時(住所の変更等)	問合せ

委託業務

県社協業務