

(別紙A) 業務内容

(ア) 発送業務

⑦案内・通知等の発送対象者

	案内・通知	年間割合	説明
償還免除業務	償還免除案内	100%	貸付中の借受人に対して、「償還残額のお知らせ」送付の際に免除要件および必要な手続きを案内する。
	償還免除申請書類送付【随時】	10%	償還免除申請書を希望する借受人に対して、免除要件・申請手続きおよび該当の申請書を送付する。
	償還免除承認通知【随時】	8%	貸付中の借受人の10%が償還免除申請、承認は8%、不承認は2%と想定する。 送付前に該当者の名簿を作成し、本会決裁との整合確認と送付物と名簿の照合を行う。 ※なお、書類不足により免除不承認となったケースには、不足書類提出により免除となる可能性がある旨、通知する。
	償還免除不承認通知【随時】	2%	
償還猶予業務	償還猶予案内	100%	貸付中の借受人に対して、「償還残額のお知らせ」送付の際に猶予申請方法ならびに必要な手続きを案内する。
	償還猶予申請書類の送付【随時】	0.5%	償還猶予申請書を希望する借受人に対して、申請書を送付する。
	償還猶予承認通知【随時】	9%	貸付中の借受人の10%の10%が申請、承認は9%、不承認は1%と想定する。 承認通知とともに猶予期間中の償還金の返金希望の意思確認を書面で行う。
	償還猶予不承認通知【随時】	1%	
	償還開始のお知らせ【随時】	9%	猶予期間終了となる借受人に対して、償還残額のお知らせとともに送付する。
償還業務	償還残額のお知らせの送付	100%	貸付中の借受人に対して、年2回(6月、12月)、送付する。口座振替以外の借受人に対して、最大6枚の払込取扱票を作成し同封する。(償還完了とともに対象者の減少)
	償還残額のお知らせの送付【随時】	1%	残額確認を希望する借受人に対して、市町社協に対し残額のお知らせとともに送付する。
	払込取扱票の送付【随時】	3%	払込取扱票を希望する借受人に対して、残額のお知らせとともに送付する。
	口座振替依頼書の送付【随時】	1%	口座振替を希望する借受人、市町社協に対して送付する。
	住所・氏名等変更届の送付【随時】	1%	住所・氏名等の変更を届出する必要がある借受人に対して送付する。
	督促状送付	50%	年2回(4月、12月)、滞納該当者に送付する。必要に応じて払込取扱票を作成し同封する。(償還完了とともに対象者の減少)
	最終期限到来のお知らせの送付【毎月】	15%	毎月該当者に送付する。(R7.9送付予定の償還期限がR7.12の借受人が最大数)
	償還完了のお知らせ送付【随時】	5%	償還により返済が完了した借受人に償還完了のお知らせと借用書を配達記録で送付。
	口座振替不能通知【毎月】	72%	毎月6%想定

※「年間割合」は貸付件数に対する発生割合。以降も同様とする。

①案内・通知の印刷・発送について

	案内・通知	システム出力	形状	発送時期(予定) 令和7～9年度	注意点
償還免除業務	償還免除案内	×個別印刷	A4 両面印刷	6月、12月	償還残額のお知らせ送付時。
	償還免除申請書類送付【随時】			随時	資金種類・貸付コード・借受人名が記載された申請書を作成し送付。 免除要件により送付書類が異なる。
	・償還免除申請手続き案内	△(差込印刷)	A4		
	・償還免除申請書	△(差込印刷)	A3 片面印刷		借用書、自立相談支援機関の一覧を同封し簡易書留で送付。 自立相談支援機関の一覧を同封。
	・返信用封筒	本会専用封筒	長3		
	償還免除承認通知【随時】●	△(差込印刷)	A4 片面印刷		
	償還免除不承認通知【随時】●	△(差込印刷)	A4 片面印刷		
償還猶予業務	償還猶予案内	×個別印刷	A4 両面印刷	6月、12月	償還残額のお知らせ送付時。
	償還猶予申請書類の送付【随時】			随時	借受人毎に通知。 償還残額のお知らせを同封。
	・償還猶予申請手続き案内	×個別印刷	A4 両面印刷		
	・償還猶予申請書	×個別印刷	A4 片面印刷		猶予期間中の償還金返還説明書および申請書同封。 償還残額のお知らせも同封。
	償還猶予承認通知【随時】●	△(差込印刷)	A4 片面印刷		
	償還猶予不承認通知【随時】●	△(差込印刷)	A4 片面印刷		
	償還開始のお知らせ●	○	A4 片面印刷		
償還業務	償還残額のお知らせ◆	○	A4 片面印刷	6月、12月	貸付コード毎に送付。 払込取扱票添付。
	払込取扱票	○	不定形片面印刷		借受人・市町社協等の求めに応じて送付。 償還残額のお知らせ、説明文書等同封。
	口座振替依頼書	規定様式	3枚複写		
	住所・氏名等変更届	×個別印刷	A4 片面印刷		
	督促状◆	○	A4 片面印刷	4月、12月	必要に応じて払込取扱票を作成し同封。
	最終期限到来のお知らせ●	○	A4 片面印刷	毎月	令和7年12月期限者が最大。
	償還完了のお知らせ●	○	A4 片面印刷	随時	借用書同封簡易書留。
	口座振替不能通知	×個別印刷	A4 片面印刷	毎月	払込取扱票を作成し同封。

※ システム出力の通知は、左上に住所・氏名が印刷され、窓付封筒で送付できる仕様。

※●◆印記載の通知に当たりエクセルで発行対象者名簿を作成し、本会予定の送付先と照合すること。◆の発行対象者名簿は市町毎で作成する。

※ 業務省力化の観点から別の方法を用いる場合は、それを提案し見積書を積算すること。

(イ) 収受、審査、システム入力業務

	申請・届出	年間割合	対象者に関する説明	処理時期(予定) 令和 7～9 年度	審査・システム入力方法
償還免除 業務	償還免除申請	10%	貸付中件数の 10% が何らかの免除申 請をする想定	随時	申請書類のみで免除可否審査。 審査に必要な申請時書類、システム帳票等 の添付。 不足・不備があった場合は申請者に連絡し 不足・不備の解消を図る。
	・ 償還免除申請書				
	・ 住民票				
	・ 非課税証明書				
	・ 生活保護受給証明書等				
償還猶予 業務	償還猶予申請	10%	貸付中の借受人毎 の申請。(複数貸付 の借受人は一括申 請可能)	随時	申請書類のみで猶予可否審査。 審査に必要な申請時書類、システム帳票等 の添付。 不足・不備があった場合は市町社協に連絡 し不足・不備の解消を図る。
	・ 償還猶予申請書				
	・ 市町社協意見書				
	・ 猶予申請添付書類				
償還業務	償還金口座振替依頼書	1%	口座振替新規設定 分。借受人毎の提 出。	通年	システムの振替口座情報を入力・更新
	住所・氏名等変更届	3%	貸付中件数の 3% に異動が発生する と想定。借受人毎 の提出。		システムの借受人情報を更新
	・ 状況変更届出				
	・ 住民票、死亡診断書等				
	償還等に関する記録	20%	・ 貸付中件数の 20%に発生すると 想定		システムに償還状況や予定等を入力・更新

(ウ) 不達発送物管理業務

	申請・届出	年間割合	対象者に関する説明	処理時期(予定) 令和7～9年度	不達発送物の管理方法
除償還業務	償還免除承認・不承認通知	0.5%	申請者の0.5%が不達になると想定	随時	システム不達入力。 該当者に曜日、時間帯を変えて電話連絡。送付先が確認できない場合は行方不明者リストに入力する。住民票調査で住所が確認できた場合はシステムに登録し、不達発送物を新住所に送付する。
除償還業務	償還猶予承認・不承認通知 償還開始のお知らせ	0.5%	申請者の0.5%が不達になると想定	随時	
償還業務	残額のお知らせ	1%	対象者の0.5%が不達になると想定	6月、12月	
	督促状	1%	対象者の1%が不達になると想定	4月、12月	
	最終期限到来のお知らせ	0.1%	対象者の0.1%が不達になると想定	随時	
	償還完了のお知らせ送付、口座振替不能通知	0.5%	対象者の0.5%が不達になると想定	随時	

(エ) コールセンター業務

業務には、受信・発信業務後のシステム等への入力、対応記録等の作業を含む。

⑦受信業務

	受信（問い合わせ）項目	年間割合	対象者に関する説明	対応時間/件	主な対応時期（予定）
償還免除業務	償還免除申請	5%	貸付中件数に対する発生率として想定		通年
	・対象要件			10分	
	・申請方法（記入方法、提出方法）				
	・添付書類（取得方法）	0.5%		10分	
償還免除不承認通知（不承認理由）					
償還猶予業務	償還猶予申請	5%			
	・対象要件			5分	
	・申請方法（記入方法、提出方法）				
	・添付書類	0.5%	5分		
償還猶予不承認通知（不承認理由）					

償還業務	住所・氏名等変更届	1%		5 分	
	償還方法（口座振替記入・提出）、振込方法	1%		5 分	
	償還（償還計画の変更、償還状況確認等）	5%		10 分	
	払込取扱票	2%		5 分	
	最終期限到来のお知らせ	1%		5 分	
	償還残額のお知らせ	1%		5 分	6 月、12 月
	督促状	1%		15 分	4 月、12 月

○外国人対応

三者間通話等により対応できること。（外部ベンダーへの再委託を可とする。）

対応言語は、英語、韓国語、中国語、ベトナム語、ポルトガル語、ネパール語、ミャンマー語の 7 か国語とする。

○窓口対応

原則として償還免除申請書類、償還関係書類は郵便による提出を想定しているが、近隣であるなどの理由で直接持参するなどした場合にも対応すること。

○本則重複貸付借受人への対応

特例貸付借受人の中で、生活福祉資金本則貸付を貸付中の者に対し、特例貸付の償還状況確認等に併せて本則貸付の償還状況確認があった場合にも対応すること。

○市町社会福祉協議会の対応

市町社会福祉協議会から特例貸付の償還免除、償還業務等についての問合せがあった場合にも可能な範囲で対応すること。

①発信業務

	受信（問い合わせ）項目	貸付中件数に対する割合	対象者に関する説明	対応時間/件	主な対応時期（予定）
償還免除業務	償還免除申請		貸付中件数に対する発生率として想定		通年
	・記入内容の不備確認	1%		5 分	
	・添付書類の不足確認	1%		5 分	
	書類不達者に対する電話連絡	1%		10 分	
償還猶予業務	償還猶予申請				
	・記入内容の不備確認	1%		5 分	
	・添付書類の不足確認	1%		5 分	
	書類不達者に対する電話連絡	0.5%		10 分	
償還業務	口座振替依頼書の不備確認（印鑑相違等）	1%		10 分	
	住所・氏名等更届（記入内容の不備確認）	2%		10 分	
	書類不達者に対する電話連絡	1%		10 分	
	償還状況・残額確認	1%		10 分	

（オ）その他、特例貸付に関する業務

㊦住所調査補助

住所調査に必要な借用書（写）の収集等。

①フォローアップ記録

フォローアップ活動のシステム、キントーン等への入力等。

㊧猶予免除補助

申請書等書類やシステム帳票等の印刷

㊨関係書類収納・整理・確認

借用書等の整理、収納、確認を行う。（年2回程度想定）。

㊩統計集計

償還、免除、猶予状況の集計（月1回程度想定）。