

○生活福祉資金特例貸付にかかる相談対応及び貸付等業務委託に係るプロポーザル実施要領及び業務委託仕様書に関する質問・回答

質問箇所	質問	回答
【実施要領に関するもの】 3. 委託期間に関して ○実施計画書に関して ○経費積算書に関して ○コスト分担表に関して ○契約書（案）に関して 【仕様書に関するもの】 3. 委託業務の内容に関して （1）執務室の確保に関して	・委託期間に関し、期間内で業務を実施しない（出来ない）日などはあるか。 例）○/○ 施設メンテナンスの為休館 など ・実施計画書について、様式第2号の内容を網羅していれば、パワーポイント等による作成でも問題ないか。 ・県社協側の体制について次の点を示されたい。 ア）業務引継ぎ期間 イ）県社協側の担当窓口の設定状況 ウ）県社協側の業務上エスカレーション窓口の設定状況 ・経費積算書について、コスト分担表の区分1～5までについては、「その他県社協負担経費」に記載する必要はないとの認識でよいか。 ・（2.執務室の確保）について、「県社協が指定する執務室にかかるコスト」及び「受託者が自らにおいて確保する執務室にかかるコスト」それぞれに同様の項目が記載されており、負担区分が違うが、按分という意味合いか。もしくは県社協で一旦負担し受託者に請求する、という意味合いか。 ・契約締結にあたり、約定に関する文言について協議（修正）の余地はあるか。 ・5階事務室以外に場所を提供いただくことは可能か。 ・必要とされる資材に関して相談（県社協側で用意）することは可能か。 例）簡易ロッカー、換気の為の扇風機、システム接続可能なPCや電話機の追加等	・現時点で、業務を実施しない（できない）日は次のとおりです。 10/25（日） 電気設備法定点検（全館停電） また、業務実施は可能ですが、10/5（月）に消防訓練の予定があります。 ・問題ございません。 ・それぞれ次のとおり対応いたします。 ア）業務引継期間 （業務開始時）契約締結日から7／3 1 まで （業務終了時）業務終了日前の1 週間 イ）生活支援部：部長1 名、担当2 名（当面の間6 名） ウ）受託者→生活支援部担当（当面6 名）→生活支援部長→常務理事 ・現在の執務室における間仕切り設置や、電話回線の増設などのご要望がなければ、そのような認識で結構です。 ・按分を意味するものではありません。 ・「県社協が指定する執務室」とは、現時点では茨城県総合福祉会館5 階事務室を指しており、ここに要するコストは今後必要となる造作や備品を含めて県社協が負担いたします。また、施設利用料を請求することはありません。このほか、茨城県総合福祉会館の2 階事務室又は3 階事務室において執務する場合は、「県社協が指定する執務室」とみなします。 ・「受託者が自ら確保する執務室」とは、例えばコールセンターをオフサイトに設置する場合などが想定されます。ここに要するコストは、賃料、必要なイニシャルコスト、ランニングコストを含め、県社協は負担いたしませんので、予め委託料の中に所要額を見積もっていただきたい。 ・契約書文言の細部については、改めて受託候補者との協議により決定いたします。 ・現在のところ、茨城県総合福祉会館内において常時使用が可能なスペースとしては5 階事務室のみとなっておりますが、他の本会業務との調整が可能な範囲において、2 階「ふくし職働」（約1 6 ㎡）や、開放型の打ち合わせコーナー（約3 ㎡×館内に3 か所）の使用について、検討の余地はございます。 ・可能です。所要見込額を経費積算書（様式第3号）【その他県社協負担経費】欄に記載願います。

質問箇所	質問	回答
(2) 業務マニュアル作成及び研修等に関して	・現在している業務マニュアルや手順書等についてデータ等で提供いただくことは可能か。	・受託候補者を選定した後に提供いたします。 ・受託候補者を選定した後において、実施計画書の「5 業務マニュアルの作成に関する事項」によりご提案いただいた業務マニュアル等のイメージと、現在使用しているマニュアル等とのすりあわせや溶け込み作業を行いたいと考えております。 ・受託候補者を選定した後に提供いたします。
(3) 相談対応業務に関して	・事務処理、コール共に、現在使用しているチェックシート及びFAQを提供いただくことは可能か。 ・想定されるオペレーターの研修日数はあるか。	・とくに想定した研修日数等はありません。オペレーターの経験値やスキルに応じて実施していただければ結構です。 ・委託契約（案）第14条に基づき、県社協の承諾を得たうえで再委託することが可能です。 ・具体的なスキームを確認させていただいたうえで、委託契約（案）第14条に基づく再委託を踏まえオフサイトにて運営いただくことも可能と考えております。
	・電話対応業務を当社関連会社へ再委託することは可能でしょうか。	・別添 1 に電話対応実績（6月分）を示します。
	・実施場所はオフサイトにて再委託先の全国センター内での運営でも問題ないか。 ・1件あたりの平均通話時間、後処理時間について、実績値又は想定値を示すことは可能か。 ・相談内容は具体的にどのような質問があるか。相談内容の内訳や具体例を示すことは可能か。 ・想定件数150件/日は平日の件数と認識しているが、土日の件数はどの程度か。 ・電話番号の指定はあるか。無い場合は弊社保有の03番号または弊社取得のナビダイヤルの使用は可能か。 ・相談業務はあくまで利用、利用検討の相談で、受付、変更等の処理に関しては行わないという認識でよいか。 ・受付の相談内容の記録は個人情報(名前、電話番号等)をどの程度残すか。また、個人情報を残さない場合、再入電に関しては1からの対応を行うという認識でよいか。 ・緊急小口資金・総合支援資金相談コールセンター(0120-46-1999)や、市区町村の問い合わせ先が用意されているが、本業務の相談対応業務との違いは何になるか。 ・外国人からの問い合わせについて、言語と件数の割合はどの程度か。 ・必要とされる言語対応、対応スキルレベルはどのようなものか。 ・対応不可の場合の対応方法はどうか。 ・現状の相談内容の記録方法はどのような方法か。	（上記に同じ） ・休日の電話対応は概ね15件／日程度で推移しています。 ・電話番号の指定はとくにありません。 ・03番号やナビダイヤルの使用となる場合、通話料金についてどのような負担区分（受託者、県社協、相談者）となるかご提案ください。 ・コールセンターに着信する相談に対しては、すべての相談に関し、一次対応をお願いしたいと考えております。 ・二次対応として、県社協が対応するものに関しては、マニュアル作成の中で整理したいと考えております。 ・相談者から提供される範囲内で、個人情報を含めて相談記録を作成していただきたいと考えております。 ・緊急小口資金・総合支援資金相談コールセンター(0120-46-1999)は、貸付事業に関する一般的な問い合わせ対応であるのに対し、本業務における相談対応業務は、お困りの方個々の状況に則した問い合わせ対応になるものと考えております。 ・個人からの問合せのうち、外国人からの問合せは約5 %となっており、増加傾向が見られます。 ・これまでは日本語で対応しておりましたが、英語での対応も可能であることが望ましいと考えます。 ・英語での対応（日常会話レベル）が可能であることが望ましいと考えます。 ・二次相談対応として、県社協において対応いたします。 ・紙媒体の記録は作成せず、エクセルにより電子的に対応記録を作成しています。

質問箇所	質問	回答
(4) 貸付業務に関して	・ 現在、電話対応業務はどのように対応しているか。	・ 現在は、生活福祉資金の担当職員（3名）を中心に対応しておりますが、通話中の着信などはその他の職員のサポートを受けて対応しております。（担当職員の応対率：約5割）
	・ 仕様書の(ア)～(キ)には、事務処理フローには記載のある「貸付決定起案・支出伺」の記載が無いが、当該事務は対応範囲外という認識で良いか。	・ 「貸付決定起案・支出伺」については、貸付決定及び資金交付に関する本会の意思決定行為であるため、本会の事務としておりますが、稟議書作成の際に必要なデータ作成（決定者一覧や振込一覧）の作成は、（ウ）及び（エ）に含めてございます。
	・ より精緻に工数算出をするため、日々の流入件数、確定件数データをいただくことは可能か。	・ 想定件数をもとに工数算出をお願いします。
(5) 総合支援資金の延長申請に係る業務に関して	・ 貸付申請の現状について次の点を示されたい。 ア) 外国籍の方の割合（小口、総合それぞれ）	・ なお、コスト分担表に示すとおり、委託契約締結後において想定件数を大幅に超過した場合には、受託者との協議により、不足する工数に相当するコストについて追加負担いたします。
	イ) 不備率	・ 貸付申請の現状は次のとおりです。 ア) 外国籍の方の割合は、6月末までの累計で小口、総合ともに約20％ですが、6月の実績では小口が約40％、総合が約30％、合計では約35％が外国籍の方となり、増加傾向にあります。
	・ 生活状況等の確認とは具体的にどのような業務か。	イ) 不備率は集計しておりませんが、感覚としては約1割の申請において何らかの電話確認や書類の差し替えが生じているように感じます。
(6) 情報発信業務に関して	・ 県社協ホームページにおけるコンテンツ作成とは具体的にどのような業務を想定しているか。（JAVAの理解が必要、コンテンツ案の提示のみなど）	・ 延長申請では、新型コロナウイルスの影響による収入減少・失業により生活困窮状態が続く世帯が対象となります。貸付にあたっては、直近3ヶ月程度の世帯の収支状況、預貯金の状況、負債・滞納の状況等を確認し、また、申請にあたり必ず利用していただく自立相談支援事業におけるアセスメント結果等を踏まえて、当該世帯への貸付を判断することとなります。
5. 委託業務の実施時間に関して	・ 発信頻度、アップまでのフロー、必要なスキル要件も合わせて提示されたい。	・ ホームページ掲載文、掲載資料（PDF等）の作成及び更新作業です。
		・ 発信頻度は月1～2回程度（実績月1回）です。
		・ 更新までのフローとしては、「担当からの作成依頼」→「掲載案作成・提示」→「更新指示」→「更新作業」となる予定です。（更新作業は県社協が対応します）
7. 委託業務委の実施体制に関して	・ 業務実施時間の相談（特に延長に関して）は可能か。	・ 必要なスキルは、Word/Excel/Powerpointの編集、ホームページ更新ソフトWordPressの理解が必要です。特に難しい作業はありません。
		・ 可能です。県社協執務室（2階、3階）での業務については時間外対応が制約されますが、5階事務室での業務については24時間の業務実施も可能です。（ただし、県総合福祉会館への夜間21:00以降の入館は制限されます。（退館は制限されません））
	・ 実施体制について、チームの設定に関し県社協としての希望はあるか。（チーム数やチームの割り振りなど）	※原則として、夜間の県社協職員による対応（エスカレーション対応など）はいたしません。
		・ 実施体制については、ご提案の範疇と考えておりますので、とくに県社協としての希望は持っておりません。

質問箇所	質問	回答
8. その他に関して	(業務従事者等について) ・個人情報保護の観点からスタッフの個人情報を提供することは原則お断りをさせて頂いており、使用目的を示されたい。	従事者名簿及び経歴書については、次の目的から必要とするものであり、個人情報を取り扱う類似の委託事業においても提出をお願いしているものと認識しており、ご協力をお願いいたします。 ・本業務は、多数の個人情報を取り扱う業務であり、業務の委託者として、業務従事者の信頼性を確認する必要がある。 ・業務を迅速かつ正確に遂行していただくうえで、これまでの経歴から、業務従事者として適当な人物であることを確認する必要がある。 ・別添2に参考値を示します。
○事務処理フローに関して	・別添に示された現状の事務処理フローにて運用される際、1件当たりの処理工数として、どれくらいの分数で対応しているのか、参考値として示すことは可能か。 (総合、小口それぞれに提示されたい。) ・書類の不備解消に関して、事務処理フロー中に「本人に確認のうえ市町村社協と共有」とあるが、業務委託スタッフから申請者への直接連絡を行うという認識でよいか。 また、各県社協により、不備書類の対応が異なる（お預かりしているものは原則破棄し再度新たに作成頂く、不備のあった部分だけ再送 等）ようですが、茨城県の場合はどのような対応を想定しているか。 ・不備のあった部分だけ再送とされている場合は、その管理方法を示されたい。 ・現状の事務処理フロー中の「担当者」に関し、現状の体制と職員の関与度合いを示されたい。 (職員○名、派遣スタッフ○名、その他○名など) (通常業務と平行しながらではあるが8割以上特例貸付対応を行っている 等) ・現状の事務処理フロー中の「担当者」に関し、職員や派遣スタッフの内訳を示されたい。 例) 申請書仕分けの2名は派遣スタッフ、専属で①の業務を対応している ・現在対応しているスタッフの月平均残業時間はどのくらいか。	・業務委託スタッフから申請者に直接連絡をしていただきます。その後、対応状況について、市町村社協の担当者と情報共有をしていただきます。 ・「借用書」や「公的機関の発行した書類」が差替えとなった場合、新たな書類が提出され次第、元の書類は原則として借入申込人に返送することとしております。 ・不備のあった書類は「不備書類」として保管し、不備が解消され次第、次のフローに移行することとなります。 ・職員体制（関与度合いは人工で表示）※6/29時点 (エスカレーション対応・モニタリング及び進行管理として) 職員8人(7人工) (各業務対応として) 職員14人(7人工) 嘱託職員38人(13人工) 派遣職員13人(13人工) ・別添2に内訳を示します。 ・なお、 <u>資金システム入力の数等に誤りがありましたので、本回答により訂正いたします。</u> ・関与度合いについては、現状すべての人員がほぼ100%特例対応に従事しております。 <u>※現状、県社協として想定した業務フローによる人員配置では処理が追いつかず、「H.暴力団員該当性確認」及び「I.最終確認・書類差替・ファイリング」に係る業務が停滞している状況にありますので、事業提案に際し本業務フローを参考とする場合にはご注意ください。</u> ・直近である6月の状況では、残業が可能な派遣スタッフにおいて、概ね1人あたり3時間の残業をお願いいたしました。 ・また、本会職員においては、主として本特例貸付に従事する正職員7名において、概ね1人あたり80時間超の残業となっております。

(別添 1)

○電話対応実績

6 月実績			所要時間						内容						
相手方		区分	3分以内	4～5分	6～10分	11～15分	16分以上	計	申請方法等	貸付要件等	書類の作成方法	進捗状況	償還方法等	その他	計
社協	39%	問い合わせ	11%	17%	2%	0%	0%	30%	4%	8%	9%	5%	2%	2%	30%
		相談	0%	1%	3%	0%	0%	4%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	4%
		お叱り	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		その他	3%	1%	0%	0%	0%	5%	1%	0%	1%	0%	0%	3%	5%
		計	15%	20%	4%	0%	0%	39%	7%	9%	11%	5%	2%	5%	39%
個人	61%	問い合わせ	20%	23%	8%	0%	0%	50%	6%	2%	4%	28%	9%	2%	51%
		相談	1%	1%	2%	0%	1%	4%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	4%
		お叱り	0%	1%	1%	1%	1%	4%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	4%
		その他	2%	1%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	4%
		計	23%	25%	10%	2%	1%	61%	6%	3%	5%	31%	10%	7%	61%
計	100%	問い合わせ	31%	40%	9%	0%	0%	81%	10%	9%	13%	32%	11%	5%	81%
		相談	1%	2%	4%	0%	1%	7%	2%	3%	1%	1%	0%	1%	7%
		お叱り	0%	1%	1%	1%	1%	4%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	4%
		その他	6%	3%	0%	0%	0%	8%	1%	0%	1%	0%	0%	6%	8%
		計	37%	45%	15%	2%	1%	100%	13%	13%	15%	36%	12%	12%	100%

