

## 神戸市ひとり親家庭住宅支援資金貸付の資金交付等業務委託仕様書

### 1. 事業名称

神戸市ひとり親家庭住宅支援資金貸付の資金交付等業務

### 2. 委託の目的

住宅資金貸付に関する問合せ、貸付相談及び申請・資金交付について、迅速かつ適切に対応する体制を確保するため、長期的かつ安定的に業務を実施可能な者に業務を委託する。

### 3. 契約方法

総価契約

### 4. 委託金額の上限及び支払方法

総額 21,400,000 円（消費税及び地方消費税含む）

（内訳）

#### ①貸付金 14,400,000 円（消費税及び地方消費税含む）

貸付金の計算方法（単価 40,000 円×60 世帯×6 ヶ月=14,400,000 円）

うち、7,200,000 円は、この契約締結後、乙の請求に基づき速やかに概算払いを行う。

残りの 7,200,000 円は、令和 3 年 12 月 28 日までに乙の請求に基づき概算払いを行う。

貸付金は、検査終了後に実績報告に基づき精算する。

ただし、貸付金は、14,400,000 円（消費税及び地方消費税含む）を上限とする。

#### ②事務費 7,000,000 円（消費税及び地方消費税含む）

7,000,000 円は、検査終了後、請求に基づき支払う。

### 5. 委託する業務の内容

#### (1) 専用電話の設置

受託者は、利用者（利用を検討中の者を含む。）からの問い合わせや貸付相談を受けるための専用電話を設置する。専用電話を設置する場所は、受託者が用意すること。

問い合わせに係る通話料は利用者が負担する。

市外局番 078 を設置することが望ましいが、それが難しい場合は、それ以外の方法（050 を使う等）を提案すること。

#### (2) 執務室

受託者は、事業開始から貸付相談及び申請が落ち着くまでの間（約 1 か月程度を想定）、神戸市が指定する執務室（神戸市ひとり親家庭支援センター内の共有スペース）に常駐すること。ただし、貸付相談及び申請が少ない場合等は、この限りではない。

受託者は、利用者から事前予約で対面での貸付相談の希望があった場合は、神戸市が指

定する執務室に訪問の上、対面で貸付申請を受けること。

### (3)業務マニュアルの作成及び研修等（スタッフ教育）の実施

受託者は、神戸市の確認のもと、業務を統一的行うための業務マニュアルを作成し、これを随時更新するとともに、業務開始時及び業務期間中の適時において研修等を実施し、当該マニュアルの内容の共有及びスタッフ教育を実施すること。

また、ひとり親家庭に対応する際は、その心情に配慮し、誠実で適切な対応を行うこと。

### (4)システム管理

受託者は、本貸付金の適正な事務執行のため住宅支援資金貸付をシステム管理すること。システム管理するためのシステムは、受託者がPC等により作成し、最低限、下記に記載する内容管理すること。

- ・借受人の基本情報：氏名、生年月日、住所（本籍地含む）、連絡先（携帯番号・緊急連絡先）、振込口座、他の制度の利用状況、家賃額
- ・借受人の就業状況：就職活動の状況、就職日、勤務先
- ・貸付金の情報：貸付決定日、貸付終了日、借入金支払い日及び支払金額、借入金総額、希望する返済方法
- ・その他：本貸付金の受給状況、上限（12か月）管理。

※本委託業務の範囲は、貸付金の返還の当然免除までとする。返還金が発生した場合の徴収業務は、本業務の対象外とする。（当然免除とは、借受人が一定の要件を満たした場合に、貸付金の返還の債務を免除すること。）

※本委託業務の対象範囲となる当然免除については、令和3年度は発生しない予定であるが、当然免除を見据えて免除までのシステム管理が出来るようにしておくこと。

### (5)貸付業務

#### ①貸付相談【想定件数：120世帯／年間】

受託者は、業務マニュアルに基づき住宅支援資金貸付の利用者からの問い合わせや貸付相談に対し、適切かつ誠実に対応すること。

貸付相談に関しては、電話、対面の他、希望者にはオンラインによる対応も実施すること。オンラインによる対応については、受託者がPC等でオンラインツールを準備し、専用電話を設置している場所等で実施すること。

受託者が、貸付相談を対面で行う場所は、原則神戸市が指定する執務室とする。

受託者は、貸付相談の段階で、本貸付の目的を利用者に対して説明すると共に、貸付の説明をする際は、貸付の話に留まらず、制度全体の説明を行うこと。

#### ②貸付申請受付【想定件数 60世帯／年間】

- ・貸付申請受付は、対面で行うものとする。

#### ③貸付決定に係る事前確認

- ・受託者は、申請者の提出した書類から住宅支援資金貸付の要件を満たしているか、確認する。
- ・受託者は、申請者が他の制度と重複していないか、本人へ確認する。
- ・受託者は、申請者が必要な書類に不備や不足書類がないか確認する。

- ・申請書類の不備や不足書類があれば、申請者へ連絡の上、必要な対応を行う。
- ④貸付決定に必要なデータ作成等
- ・受託者は、申請者の情報を、住宅支援資金貸付システムへ入力する。
  - ・受託者は、申請毎に、申請書類一式を神戸市へ提出する。
  - ・神戸市への提出方法は、申請書類一式をPDF等電子化した上で、電子メールによりパスワード（予め共通のパスワードを設定しておく）を付与して送信する。
- ⑤資格確認（神戸市が行う）
- ・神戸市は、申請者の同意に基づいて公用照会及び他の支援制度の受給状況を確認する。
- ⑥貸付決定（神戸市が行う）
- ・貸付の決定は、神戸市が行う。（貸付決定、不承認、変更決定等）
- ⑦貸付決定通知書等の関係帳票の出力及び発送
- ・神戸市が決定を行った内容について、申請者へ決定通知書等の関係帳票を出力し、郵送する。
- ⑧借用書の提出
- ・受託者は、借受人から提出された借用書に不備がないか、印鑑登録証明書に間違いがないか確認を行う。
- ⑨貸付金の初回振込
- ・貸付金は、受託者が四半期ごとに借受人に振り込む。ただし、初回のみ、受託者が借受人より借用書を受領後、約1か月以内に借受人に振り込むものとする。
  - ・口座振替の記帳名には、本貸付金であることが分かるような名称にすること。  
（例）「ジュウタクシエンシキンカシツケキン」
- ⑩貸付金の振込手数料
- ・振込の際にかかった手数料は、事務費から支出すること。
- ⑪申請書類のファイリング
- (6)貸付継続の審査
- ①受託者は、借受人に対して、貸付継続のために必要な書類の提出についての案内を電話や書面等により行う。
- ②受託者は、借受人から郵送等により提出された書面に不備がないか確認する。
- ③受託者は、審査に必要な書面一式を神戸市へ提出する。
- ④神戸市への提出方法は、申請書類一式をPDF等電子化した上で、電子メールによりパスワード（予め共通のパスワードを設定しておく）を付与して送信する。
- ⑤神戸市は資格確認を行う。
- ・神戸市は、申請者の同意に基づいて、公用照会及び他の支援制度の受給状況を確認する。
- ⑥神戸市は、資格確認の上、借受人の貸付継続の可否の判断を行い、結果を受託者へ連絡する。
- ⑦受託者は、神戸市が資格確認した内容を基に、下記の通り継続貸付（上限12か月）を行う。

支払日	報告締切日	報告する月
5月末日（4・5・6月分）	4月10日	1・2・3月分
7月末日（7・8・9月分）	7月10日	4・5・6月分
10月末日（10・11・12月分）	10月10日	7・8・9月分
1月末日（1・2・3月分）	1月10日	10・11・12月分

⑧受託者は、借受人から継続貸付のために必要な書類の提出がない場合は、電話や書面等による督促を行う。督促を行っても必要な書類の提出がない場合は、神戸市へ報告すること。（必要な書類の提出がない場合は、原則貸付は交付しないものとする。）

(7) 返還債務の履行猶予の受付及び申請、決定（令和3年度は発生しない見込み）

①受付

- ・受託者は、返還の履行猶予の対象となる対象者へ電話等により連絡し、履行猶予の要件に該当するかの確認を行う。猶予の対象者がいれば、書類の提出を促す。
- ・提出された書類の不備確認を行う。

②返還猶予決定

- ・返還猶予の決定は神戸市が行う。
- ・返還猶予の決定がされた場合は、返還猶予の決定通知を対象者へ送付する。

(8) 返還の当然免除の受付及び申請、決定（令和3年度は発生しない見込み）

①受付

- ・受託者は、返還の当然免除の対象となるものへ連絡し、免除の要件に該当するかの確認を行い、免除の対象者へ書類の提出を促す。
- ・提出された書類の不備確認を促す。

②返還免除決定

- ・返還免除の決定は神戸市が行う。
- ・返還免除の決定がなされた場合は、借受人へ借用書を返却する。

③返還免除とならず返還となる方については、リストを作成し、神戸市へ提出すること。

(9) 就業相談との連携

- ・受託者は、母子・父子自立支援プログラムを策定する就業相談員と密に連携を密に行い、借受人の就業状況等について把握を行うこと。

(10) その他

- ・上記(1)～(9)に限らず、ひとり親家庭の自立促進に効果的な内容を提案すること。

6. 履行期間

令和3年10月1日から令和4年3月31日まで

7. 業務時間

平日9時から17時（土日・祝日、年末年始を除く）

## 8. 履行場所

神戸市が認める場所及び神戸市ひとり親家庭支援センター

## 9. 委託業務の実施体制

業務を受託しようとする者は、最低限、次の担当者を設置し事業を実施すること。

### (1) 業務責任者

委託業務全体を統括管理するとともに、神戸市との連絡調整の窓口となる。

### (2) 現場責任者

委託業務の現場を監督し、業務全体の進行管理を行うとともに、適宜神戸市との情報共有の窓口となる。

## 10. 委託料の管理について

### (1) 特別会計

- ・受託者は、本貸付金に関する特別会計を設けるものとする。
- ・委託料は、貸付金と事務費に分けて、それぞれの費目は独立したものとする（貸付金は貸付金のみで使用する）。このため、各費目で不足が生じた場合でも、他の費目からは流用しないこととする。
- ・特別会計で管理する通帳は、神戸市の委託費のみとし、貸付金と事務費の通帳を分けること。

### (2) 変更契約の考え方

- ・事務費は、当初想定件数である貸付相談 120 世帯／年間、貸付申請受付 60 世帯／年間を超えた場合において、変更契約を検討することとする。
- ・契約額を超える貸付金が必要になった場合は、変更契約を行う。

## 11. その他

### (1) 業務従事者等について

- ・受託者は上記9により設置する責任者等及び業務に従事するスタッフ全員に関し、従事者名簿（経歴書を含む）を神戸市に提出すること。
- ・受託者は、委託業務を支障なく誠実に遂行できる者を配置すること。

### (2) 業務の引き継ぎ等に関する事項

- ・業務により得られたデータ及び成果品は、神戸市に帰属するものとし、本市の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。
- ・本業務の契約履行期間の終了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用の資源等の提供に係る費用は本契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

(3) データ消去に関する事項

- ・データを消去する際は、ISO27001 に準拠してデータを復元できないように電子的に完全に消去又は廃棄すること。

(4) 個人情報保護について

- ・個人情報を取り扱う場合には、個人情報の漏洩、滅失及び毀損を防止し、個人情報の秘密保持に努めること。
- ・業務の履行にあたって知り得た事実を第三者に漏らしてはならないこと。
- ・業務以外において、個人情報の複写及び複製を行ってはならないこと。

(5) 業務報告

- ・受託者は、毎月の相談件数や貸付決定件数、貸付交付件数等をまとめて、翌月 10 日までに神戸市に報告すること。また、委託期間終了後、事業の実施状況などをまとめた事業実績報告書を提出すること。その際、業務の実施状況、業務上課題となっていること、本事業の効果等について分析の上、神戸市に対し報告を行い、情報共有を図ること。
- ・報告に必要な様式は、神戸市と協議の上受託者が定めること。
- ・神戸市長が必要と認めるときは、受託者に対して事業の遂行状況及び会計の状況、情報セキュリティの遵守状況に関し、報告を求め、実地調査を行うものとする。

(6) 苦情対応

- ・本業務の遂行にあたって、本貸付金の対象者からの申込及び問い合わせについては、原則として受託者が対応することとする。また、苦情が発生した場合も、迅速かつ誠実な対応を行うと共に、神戸市に報告すること。
- ・本仕様書に定めのない事項については、神戸市、受託者双方が協議の上、決定すること。また、疑義が生じた場合は、神戸市、受託者双方が協議をして、これを処理すること。

(7) 閑散期が継続する場合について

- ・当初想定していた貸付相談・申請件数に及ばず、閑散期が継続する場合は、上記 5 以外に神戸市が実施するひとり親家庭支援業務について、双方合意の上で、業務に追加することを検討すること。