

府営住宅退去者等滞納対策にかかる債権回収整理業務委託仕様書

第1. 委託業務名

府営住宅退去者等滞納対策にかかる滞納債権回収整理業務

第2. 業務委託の目的

府営住宅の家賃及び共益費を滞納したまま退去した者に対し、平成21年度まで府職員による債権回収を行っていたが、回収率は年0.59%に過ぎなかった。

府の厳しい財政状況や適正納付している入居者との公平性の確保の要請の高まりなどを受け、滞納債権の効率的・効果的な回収を図るため、平成22年度より民間事業者への債権回収整理業務の委託を開始し、平成25年10月から、府営住宅駐車場の解約後の滞納使用料の債権回収整理業務についても委託に追加した。

今回、府営住宅の賃貸借契約解除後の損害金についても、適正納付している者との公平性の確保及び収入の確保の観点から、これまでの債権回収整理業務に追加し委託するもの。

本業務の実施にあたっては、低額所得者を対象とした住宅施策として低廉な家賃で提供している公営住宅にあって、滞納したまま退去又は解約した者を対象として債権の回収整理を行うものであり、単に督促するだけにとどまらず、生活困窮者に即した債権回収の手法の創造や、滞納者に関する個人情報保護の遵守、回収不能債権の整理などの課題があり、こうした課題に対し、民間事業者の専門的知識やノウハウを活用することにより、より一層の滞納債権の効率的・効果的な回収を図るとともに適正な債権管理を行うことを目的として本業務に対する提案を求めるものである。

第3. 業務委託期間

委託期間は、平成28年10月1日から平成31年9月30日まで。

第4. 提案にあたって踏まえるべき共通事項

提案にあたっては、次の各事項を十分に踏まえること

- ① 本仕様書における大阪府の狙い及び目的と基本的な考え方を理解し、提案コンセプトを明確かつ具体的に記述すること。
- ② 滞納債権の督促方法や督促スケジュール、滞納者又は保証人への調査手法、分納交渉、分納誓約、分納履行管理及び回収不能債権の整理等の事業の全体像を明確かつ具体的に記述すること。
- ③ 提案が実現可能であり、現実的・効率的な内容になっていること。

第5. 委託予定債権並びに委託業務の内容及び提案事項等

発注者は、債権回収整理業務委託契約に基づき、発注者が有する府営住宅退去滞納者の家賃、共益費及び損害金（以下「滞納家賃等」という。）並びに駐車場解約滞納者の駐車場使用料に係る債権のうち、発注者が適当と認める債権（以下「委託債権」という。）の回収整理について、大阪府営住宅退去者等滞納対策にかかる債権回収整理業務（以下「本業務」という。）として委託する。

1. 委託予定債権

(1) 退去滞納者の滞納家賃等にかかる債権

- ① 滞納家賃等にかかる債権のうち、滞納者の所在が判明している債権

〔件数及び金額〕 3, 220件 1, 221, 891千円（平成28年6月18日現在）

- ② 滞納家賃等にかかる債権のうち、滞納者の所在が不明な債権（なお、委託後所在不明と判明した債権も含む。）

〔件数及び金額〕 639件 438, 177千円（平成28年6月18日現在）

- ③ 滞納家賃等であり、かつ、滞納者が死亡している債権（なお、委託後死亡と判明した債権も含む。）

〔件数及び金額〕 346件 204, 010千円（平成28年6月18日現在）

- ④ 駐車場解約者の滞納駐車場使用料にかかる債権

〔件数及び金額〕 1, 517件 115, 264千円（平成28年6月10日現在）

- (2) 委託後新たに発生した上記(1)の債権については、毎月、発注者から受注者へ委託する。

- (3) 上記(2)により新たに債権を委託した場合は、発注者及び受注者は、委託債権の総件数及び総金額を相互に確認する。

2. 委託業務の内容、提案事項及び留意事項

(1) 業務実施における前提条件

委託業務を実施するにあたり必要となる体制等を構築し、前提条件を整備する。

提案事項

- ①・本業務実施に伴うマニュアル作成についての基本的な考え方
- ・本業務の実施体制、従事予定者数、人員配置についての基本的な考え方
(弁護士又は弁護士法人とそれ以外の者が連合体となる場合には、弁護士法第72条の規定に違反することがないための基本的な考え方を含む)
 - ・本業務従事者研修についての基本的な考え方
- ②・事務所、法人、連合体において、個人情報保護、法令・守秘義務の遵守の為の体制構築
- ・発注者が提供する各種情報（個人情報を含む）や資料等の適正な保管及び転用の禁止についての基本的な考え方や実施方法

留意事項

- ・本業務の従事者以外アクセスできない環境を構築すること。
- ・滞納者の混同を防ぐようにすること。
- ・滞納者及び保証人からの問い合わせにスムーズに対応できるようにすること。

(2) 所在不明者・相続人にかかる調査業務

- ① 上記1(1)②にかかる滞納者の所在不明に係る所在調査を行う。
- ② 上記1(1)③にかかる滞納者の死亡に伴う相続人調査を行い、結果を発注者へ報告する。

提案事項

所在調査又は新たに実施する相続人調査の実施体制や実施手法、スケジュール等

留意事項

人員配置やスキルを明示すること。

(3) 業務実施

滞納者又は保証人に対して滞納家賃等又は滞納駐車場使用料の納付を督促する。

提案事項

① 滞納家賃等の督促

- ・督促方法、督促スケジュール
- ・保証人への請求アプローチの方法及び苦情対応
- ・分納交渉、分納誓約、分納履行管理の方法等

滞納駐車場使用料の督促

- ・督促方法、督促スケジュール
- ・入居中の滞納者に対するプライバシーや個人情報保護に配慮した督促方法等
- ・分納交渉、分納誓約、分納履行管理の方法等

② 回収率が低下してきた場合の対応と対策

回収困難事例への対応と対策

- ・所在不明な者に対する債権等、督促が困難な債権について、積極的に督促を行うような実施体制と実施手法

③ 応接態度、苦情対応等にかかる業務水準の達成度の調査方法及び業務改善手法

留意事項

- ・受注者は、委託債権のうち所在が判明している債権について、1会計年度中に最低2回以上（平成28年度及び平成31年度については、1回以上。）、督促を行うこと。
- ・上記（2）の調査が必要な債権について、所在や相続人判明の時期等により、当該年度に2回以上の督促が困難な場合は、実施可能な範囲で督促を行うこと。
- ・受注者は、上記①について、半期ごとに、各委託債権の督促回数、所在や相続人が判明した委託債権の件数及び所在や相続人を発注者に報告すること。
また、所在や相続人判明の時期等により、当該年度に2回以上の督促が困難な委託債権の件数と所在や相続人判明年月日についても、半期ごとに発注者へ報告すること。
- ・発注者である大阪府の受注者として品格ある発言・態度を保つとともに、委託債権の督促に際しては、大阪府から当該業務を委託されていることを滞納者又は保証人に告げること。
- ・督促は、滞納者又は保証人の承諾なく、午後9時から翌朝午前8時までには行わないこと。
- ・滞納家賃等の督促については、府営住宅を退去している滞納者を対象としているが、滞納したまま退去した経緯を考慮すれば、退去後であっても滞納者が経済的に困窮しているケースも想定されることから、画一的な督促ではなく、経済状況に即した効率的効果的な督促等を行うこと。
- ・滞納駐車場使用料の督促については、セーフティーネットとなっている府営住宅に入居中の滞納者が多くを占めていることから、プライバシーや個人情報保護に特段の配慮が必要であるとともに、滞納者の現生活品質を維持しつつ督促等を行うこと。
- ・早期に回収可能債権と回収不能債権の仕分けを行い、難易度に応じて適切な債権回収を行うこと。

(4) 回収率

委託予定債権総額に対する回収率（年率、単位：％）を提案すること。

提案事項

回収率を3.4％以上で提案すること。

留意事項

① 各年度において、当該年度の委託債権合計に対して、自ら提案した回収率以上の回収率を達成すること。

ただし、平成28年度及び平成31年度における回収率は、年率に換算する。

② 上記①の自ら提案した回収率を達成できない場合、自ら業務改善を行い、その内容を発注者に報告すること。

③ 各年度において、当該年度の委託債権合計に対して、3.4％以上の回収率を達成すること。

ただし、平成28年度及び平成31年度における回収率は、年率に換算する。

④ 上記③の回収率を達成できない場合、発注者は受注者に対して、回収率向上のための更なる業務改善を要求し、受注者は業務改善を行い、その内容を発注者に報告すること。

⑤ 上記③の回収率を達成できない場合、発注者は本契約を解除することがある。

⑥ 各年度における委託債権合計は、当該年度当初に委託した債権に、当該年度中に新たに発生して委託した債権を加えたものとする。

⑦ 回収率の記載がない場合又は3.4％を下回る回収率を提案した場合は、本業務の受託予定者選考から除外する。

(5) 成功報酬率

委託料を算出するため、回収額に対する成功報酬率（消費税を含む、単位：％）を提案すること。

提案事項

成功報酬率を25.2％以下で提案すること。

留意事項

成功報酬率の記載がない場合又は25.2％を超える成功報酬率を提案した場合は、本業務の受託予定者選考から除外する。

(6) 委託債権の整理の方法及び管理体制

委託債権を回収の難易度に応じて区分し、当該区分ごとに最適な方法で回収を図るとともに、委託債権の適切な管理を行う。

提案事項

ア. 滞納家賃等の債権の整理及び管理の実施体制と実施手法

イ. 滞納駐車場使用料の債権の整理及び管理の実施体制と実施手法

ウ. 回収困難事例の今後の回収方針並びに整理及び管理

留意事項

回収困難事案については、「回収可能」「回収不能」など早期に判断し、債権整理・管理をする必要がある。

第6. 業務の詳細

(1) 発注者が受注者へ提供する情報

① 発注者は下記の情報を電子データ（エクセルファイル）により受注者へ毎月提供する。

(滞納家賃等)

契約番号	住宅コード	住宅名	住宅番号	旧住所（市区町村名）	旧住所	入居開始日	氏名（カナ）
氏名（漢字）	性別	生年月日	退去日	退去精算日	滞納月数	使用料	損害金
滞納額	督促可否	転居先郵便番号	転居先住所	転居先電話番号	連絡先電話番号	連絡先氏名	勤務先名 電話番号
保証人郵便番号	保証人住所	保証人電話番号	保証人氏名（カナ）	保証人氏名（漢字）	保証人勤務先名	保証人勤務先電話番号	滞納開始 1
滞納終了 1	損害金 1	家賃 1	共益費 1	月数 1	滞納開始 2	滞納終了 2	損害金 2
家賃 2	共益費 2	月数 2	滞納開始 3	滞納終了 3	損害金 3	家賃 3	共益費 3
月数 3	滞納開始 4	滞納終了 4	損害金 4	家賃 4	共益費 4	月数 4	滞納開始 5
滞納終了 5	損害金 5	家賃 5	共益費 5	月数 5	滞納開始 6	滞納終了 6	損害金 6
家賃 6	共益費 6	月数 6	滞納開始 7	滞納終了 7	損害金 7	家賃 7	共益費 7
月数 7	滞納開始 8	滞納終了 8	損害金 8	家賃 8	共益費 8	月数 8	滞納開始 9
滞納終了 9	損害金 9	家賃 9	共益費 9	月数 9	滞納開始 10	滞納終了 10	損害金 1 0
家賃 10	共益費 10	月数 10	滞納開始 11	滞納終了 11	損害金 1 1	家賃 11	共益費 1 1
月数 11	滞納開始 12	滞納終了 12	損害金 1 2	家賃 12	共益費 1 2	月数 12	滞納開始 13
滞納終了 13	損害金 13	家賃 13	共益費 1 3	月数 13	滞納開始 14	滞納終了 14	損害金 1 4
家賃 14	共益費 1 4	月数 14	滞納開始 15	滞納終了 15	損害金 1 5	家賃 15	共益費 1 5
月数 15							

契約番号	契約番号枝番	団地コード	団地名	管轄	棟	号室	契約者名
契約者名カナ	入居日	退去日	退去精算日	入力日	交渉区分	印刷対象	交渉内容
督促可否							

契約番号	契約番号枝番	団地コード	団地名	管轄	棟	号室	契約者名
契約者名カナ	入居日	退去日	退去精算日	納付金額	納付日	督促可否	

※項目のすべてにデータがあるわけではありません。

(解約後滞納駐車場使用料)

契約番号	契約番号枝番	所管	駐車場	駐車場名称	区画	使用開始日	解約日
精算日	解約後郵便番号	解約後住所	解約後電話番号	解約理由	氏名	氏名カナ	契約状況
科目	滞納金額	滞納 FROM	滞納 TO	滞納月数	支払区分	住宅名義人	住宅名義人カナ
住宅	棟	部屋	住宅契約状況	住宅郵便番号	住宅住所	住宅電話番号1	住宅電話番号2
調定額	最終入金日	最終入金額	納付金額	納付日			

契約番号	契約番号枝番	所管	駐車場	駐車場名称	区画	使用開始日	解約日
精算日	解約後郵便番号	解約後住所	解約後電話番号	解約理由	氏名	氏名カナ	契約状況
科目	滞納金額	滞納 FROM	滞納 TO	滞納月数	支払区分	住宅名義人	住宅名義人カナ
住宅	棟	部屋	住宅契約状況	住宅郵便番号	住宅住所	住宅電話番号1	住宅電話番号2
調定額	最終入金日	最終入金額	入力日	交渉区分	印刷対象	交渉内容	

※項目のすべてにデータがあるわけではありません。

- ② 発注者は上記①以外の情報についても、本業務の実施に必要であると判断した場合は、受注者へ随時提供することができる。
- ③ 発注者及び受注者は、上記①及び②の外部記録装置（USBフラッシュメモリ等）にパスワードを設ける等、発注者及び受注者以外の者が情報を取得できないようにする。
- ④ 受注者は、上記①及び②の情報を、本業務委託期間終了後、速やかに発注者に返還又は廃棄し、完了した際には、その旨を書面により発注者に報告する。ただし、発注者より別途指示があった際はその指示に従うこと。

(2) 業務体制等

- ① 受注者は、本業務を確実かつ円滑に実施するため、受注者の指揮監督に服する者の中から業務責任者及び業務従事者を選任し、その名簿等を提出する。
なお、業務責任者と業務従事者との併任は妨げない。
- ② 受注者は、本契約締結後速やかに業務計画書及び業務フローを発注者に提出する。

(3) 委託債権の納付方法の案内等

- ① 受注者は督促に際し、滞納者に対し、当該滞納家賃等又は滞納駐車場使用料に係る発注者発行の納付書の所持の有無を確認する。
- ② 滞納者が納付書を所持している場合は、受注者は、滞納者に対し当該納付書を発注者の指定金融機関等窓口を持参し納付するよう案内する。
- ③ 滞納者が納付書を所持していない場合は、受注者は発注者にその旨を連絡し、発注者は滞納者に納付書を再発行する。
- ④ 受注者が督促を行った後に滞納者及又は保証人から発注者へ委託債権に係る納付があった場合は、発注者は速やかに受注者に通知する。

(4) 委託債権の管理・整理

受注者は、委託債権を回収の難易度に応じて区分し、区分ごとに最適な方法で委託債権の回収を図るとともに、その適切な管理を行う。

- ① 委託債権の内、時効の援用又は自己破産等により回収不能であることが判明した債権は、督促を中止する。
- ② 滞納者の所在調査又は相続人調査が必要な委託債権の内、受注者が調査しても判明しない債権は、督促を中止する。
- ③ 委託債権の内、発注者から法的措置又は不納欠損処理を行うため又はその他の理由により督促中止の通知があった債権は、督促を中止する。
- ④ 受注者が督促を行う前に滞納者又は保証人から発注者へ委託債権に係る納付があった場合は、発注者は速やかに受注者へ通知し、受注者は督促を中止する。
- ⑤ 受注者は、上記①～④により、督促を中止した債権を、債務者毎、事由毎に整理し、毎月発注者に報告する。

(5) 苦情処理

- ① 受注者は、発注者である大阪府の代理人として良識のある行動と善良な態度で本業務を実施し、滞納者又は保証人等から、苦情等がないよう注意する。
- ② 万一、滞納者又は保証人等から苦情があった場合、受注者において適切に対応する。
- ③ 受注者は、上記②の苦情の内容及びその対応を毎月末日締めで取りまとめ、翌月20日までに発注者が指定する電子データ（エクセルファイル）により報告する。

(滞納家賃等)

契約番号	契約番号枝番	団地コード	団地名	管轄	棟	号室	契約者名
契約者名カナ	入居日	退去日	退去精算日	入力日	交渉区分	印刷対象	交渉内容

(解約後滞納駐車場使用料)

契約番号	契約番号枝番	所管	駐車場	駐車場名	区画	使用開始日	解約日
精算日	駐車場解約後郵便番号	駐車場解約後住所	駐車場解約後電話番号	解約理由	氏名	氏名カナ	契約状況
科目	滞納金額	滞納期間FROM	滞納期間TO	滞納月数	支払区分	住宅名義人	住宅名義人カナ
住宅	棟	部屋	住宅契約状況	郵便番号	住所	電話番号1	電話番号2
調定額	最終入金日	最終入金額	入力日	交渉区分	印刷対象	交渉内容	

(6) 発注者への報告

- ① 受注者は、滞納者及び保証人の委託債権に関する各種情報を毎月末日締めで取りまとめ、翌月20日までに発注者が指定する電子データ（エクセルファイル）により報告する。
- ② 受注者は、滞納者及び保証人に関する情報を毎月末日締めで取りまとめ、翌月20日までに発注者が指定する電子データ（エクセルファイル）により報告する。
- ③ 受注者は、滞納者及び保証人との交渉経過を毎月末日締めで取りまとめ、翌月20日までに発注者が指定する電子データ（エクセルファイル）により報告する。
- ④ 受注者は、滞納者及び保証人から分納誓約があった場合は、その内容を毎月末日締めで取りまとめ、翌月20日までに発注者が指定する電子データ（エクセルファイル）により報告する。
- ⑤ 受注者は本業務委託期間終了時に、分納払い中の滞納者及び保証人の分納履行状況を速やかに発注者が指定する電子データ（エクセルファイル）により報告する。

(7) 委託料の支払い

- ① 本業務委託料は、四半期ごとに、発注者が予算を定める額を上限として、滞納者又は保証人から発注者へ委託債権に係る納付があった旨上記(3)④の通知による金額に対し、受注者の提案した成功報酬率を乗じて得た額とする。なお、1円未満の端数はこれを切り捨てる。
- ② 発注者は、受注者に対し、上記①に定める委託料を受注者の請求に基づき、請求日から30日以内に受注者の指定する口座に支払う。
- ③ 当該四半期における回収率が受注者の提案した回収率を下回った場合は、発注者は上記①の委託料を四分の三に減額して受注者へ支払う。なお、1円未満の端数はこれを切り捨てる。

④ 上記③により委託料を減額した場合において、当該年度の回収率が受注者の提案した回収率以上であった場合は、発注者は減額した委託料を当該年度の最終四半期分の委託料に加算して受注者へ支払う。

ただし、平成28年度及び平成31年度における回収率は、年率に換算する。

(8) 委託債権に係る発注者の督促の制限

発注者は、委託債権について、受注者に無断で滞納者又は保証人に対し滞納額を通知し、督促してはならない。

(9) 再委託の禁止

本業務の実施にあたり、原則として再委託は認めない。

ただし、発注者から書面による同意を得た場合はこの限りでない。

(10) 各報告の取扱い

発注者は上記(5)③及び(6)の報告を、次の受注者に開示することがある。

第7. 当該業務の経費

本業務実施に係る事務費（郵便代、電話代）、交通費及びその他の費用は受注者が負担する。

第8. 個人情報等の保護

(1) 受注者は、本業務の実施にあたって個人情報及び業務にかかる全てのデータ（以下「個人情報等」という。）を取り扱う場合は、個人情報等の保護の重要性を認識し、大阪府個人情報保護条例（平成8年大阪府条例第2号）及び関係法令を遵守しなければならない。

(2) 受注者は、本業務を行うために個人情報等を収集するときは、本業務の目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(3) 受注者は、個人情報等の漏洩、滅失、毀損等の防止その他個人情報等の保護に必要な体制の整備及び措置を講じなければならない。

(4) 受注者は、本業務を行うための個人情報等を他の用途に使用し、又は発注者の書面による同意なしに第三者へ提供してはならない。

(5) 受注者は、本業務を行うための個人情報等を発注者の書面による同意なしに複製又は複製してはならない。

(6) 受注者は、本業務を行うために発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集した個人情報等を、本契約終了後は、速やかに発注者へ返還又は廃棄するものとし、完了した際には、その旨を書面により発注者へ報告する。

ただし、発注者より別途指示があった際にはその指示に従うこと。

(7) 受注者は、自己の業務従事者その他関係人について、在職中及び退職後において、上記(1)から(6)の義務を遵守させるために必要な措置を講じなければならない。

(8) 万一、個人情報等が漏洩、滅失、毀損等した場合は、受注者は速やかに発注者へ報告しなければならない。

第9．秘密の保持等

- (1) 受注者は、本契約の契約期間中又は終了後において、本業務の遂行上知り得た秘密又は情報等を第三者に閲覧、譲渡又は漏洩してはならない。
- (2) 受注者は、本業務の遂行上知り得た秘密又は情報等の漏洩、滅失、毀損等の防止、保護に必要な体制の整備及び措置を講じなければならない。
- (3) 万一、本業務の遂行上知り得た秘密又は情報等が漏洩、滅失、毀損等した場合は、受注者は速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従い原状に回復させなければならない。

第10．業務実施の報告及び検査

- (1) 受注者は、本業務について、各年度末に当該年度分の完了届及び完了報告書を提出し、発注者が行う委託業務完了検査を受けること。
- (2) 発注者は、本業務の適正な実施を確保するため必要があると認めるときは、受注者に対し、本業務の実施状況につき必要な報告を求め、又は立入検査を実施することができる。
- (3) 受注者は、上記(2)の立入検査に協力しなければならない。
- (4) 上記(2)の立入検査の結果、受注者の本業務の実施が適切でない認められる場合には、発注者は受注者に対しその改善を求めるとともに、業務の改善が認められるまで本業務を中止させることができる。

第11．個人情報等の保護状況の検査

- (1) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者の個人情報等の保護状況について立入検査を実施することができる。
- (2) 受注者は、上記(1)の立入検査に協力しなければならない。
- (3) 上記(1)の立入検査の結果、受注者の個人情報等の保護状況が適切でない認められる場合には、発注者は受注者に対しその改善を求めるとともに、業務の改善が認められるまで、本業務を中止させることができる。

第12．安全確保及び損害賠償

- (1) 本業務の実施にあたり、受注者は安全（傷害、盗難等）の確保に万全の注意を払わなければならない。
また、受注者が損害を受けたときは、発注者に責のある場合を除き、発注者は補償しない。
- (2) 本業務の実施にあたり、受注者は発注者、滞納者又は保証人等に損害を与えないよう注意する。また、受注者の故意又は過失により発注者、滞納者又は保証人等に損害を与えた場合は、速やかに発注者に報告する。
- (3) 上記(2)の場合における損害賠償については、契約書に規定する。

第13．契約解除

- (1) 発注者及び受注者の側のいずれにも契約解除権を設定する。その要件は契約書に定める。
- (2) 発注者は、受注者の責めにより契約を解除した場合は、違約金、損害賠償金を徴収する。

第14. モニタリングの実施

本業務の履行確認、質の維持・向上、府民に対する説明責任等の観点から、モニタリングを実施する。

(1) 「評価表」の項目は、下記項目を基本とする。

モニタリング項目	評価の視点 (例示)
A. 基礎的項目 (公共サービスの担い手としてふさわしい取組み・人材育成・個人情報保護・適正な手続き等の観点から評価する項目)	
①適切な人員体制	<ul style="list-style-type: none"> ・事業実施に必要な人員確保・人員配置 ・従事者への管理監督体制・責任体制
②人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・従事者への教育・訓練内容 (研修等)
③安全管理体制・個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・事故の未然防止の取組み ・事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制 ・情報漏えい対策 ・セキュリティ対策等
④適正な手続き (再委託等)	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な手続の確認 ・再委託先、再委託する業務内容、情報管理に関する問題の有無の確認
⑤サービスの継続性・計画的運営	<ul style="list-style-type: none"> ・財務的状況、職員定着度状況
B. サービスの提供に関する項目 (利用者の満足度・サービスの質の維持、向上等の観点から評価する項目)	
①利用者の満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度調査 ・調査結果のフィードバック ・身だしなみ、言葉遣い、利用者に対する説明 ・情報提供
②サービスの質の維持・向上	<ul style="list-style-type: none"> ・業務水準の確保 (外部化前との比較) ・業務履行の正確性、業務のチェック体制 ・業務処理や課題解決の迅速性 ・公平なサービス提供、対応 ・官民比較の審議で重視した項目の達成状況 ・利用者の利便性向上に向けた取組み ・利用者のクレーム、要望に対する対処状況
③その他創意工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・その他事業者による創意工夫等の取組み ・コスト削減についての取組み ・費用対効果向上の取組み

(2) 受注者は、上記(1)の「評価表」に基づき半期ごとに自己評価を実施し、評価結果を発注者に報告する。

(3) 発注者は、上記(1)の受注者の自己評価を受けて半期ごとに発注者の評価を実施する。

(4) 発注者と受注者は上記(2)及び(3)の評価結果を相互に確認し、業務の改善を行う。

(5) 発注者は、評価結果を大阪版市場化テスト対象業務モニタリング審議会に報告する。

第15. 協議

(1) 受注者は本業務を行うに際し、必要に応じ、発注者と協議すること。

(2) 受注者は、本業務開始後、実施方法等で問題が生じた場合は、発注者と協議すること。

【参考】**【経過】**

H21年9月10日 大阪版市場化テスト監理委員会で「速やかに外部委託の手続きに着手すべき」との結論を受け、大阪版市場化テスト対象業務として外部委託を実施。

H22年3月26日～5月14日 プロポーザル募集実施

H22年11月10日 民間事業者と委託契約締結
契約期間：H22.11.10～H25.3.31

H25年4月1日 民間事業者と随意契約により委託契約締結
契約期間：H25.4.1～H25.9.30

H25年10月1日 民間事業者と委託契約締結
契約期間：H25.10.1～H28.9.30

【回収実績等】

年度	回収額 (円)	回収率	回収率 (提案)	成功報酬率 (提案)
H22 (H22.11～H23.3)	17,184,378	約3.4%	2.20%	35%
H23	59,411,151	約6.2%		
H24	43,543,031	約5.2%		
H25 (H25.4～H25.9)	32,206,157	約4.1%	2.2%	35%
H25 (H25.10～H26.3)			4.4%	
H26	41,297,932	約4.5%		
H27	37,548,166	約5.3%		