**府営住宅の契約解除者との即決和解手続き並びに**

**和解条項履行管理業務　委託仕様書**

**第１．委託業務名**

府営住宅の契約解除者との即決和解手続き並びに和解条項履行管理業務

**第２．業務委託の背景と目的**

大阪府では府営住宅の使用料を３か月滞納した入居者に対して催告書を送付し、指定された期限内に滞納解消がない場合は、府営住宅の賃貸借契約を解除している。契約解除された者については、明渡しを求めた訴訟を提起し、判決が得られたものについては強制執行を行っている。

こうした取組みに加え、今年度より、契約を解除された入居者のうち引き続き入居を希望する者を対象に、即決和解による解決手法を導入することとした。即決和解の希望が相当数見込まれることから、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、迅速な即決和解の成立や適切な和解条項の履行管理を行い、滞納の解消とより一層適正な納付を促すことを目的として事業者からの提案を求めるものである。

**第３．業務委託期間**

委託期間は、令和２年１０月１日から令和５年３月３１日までの２年６ヵ月とする。

**第４．委託業務の内容**

　　発注者は、業務委託契約書に基づき、本業務（契約解除者のうち、即決和解を希望する者（以下「即決和解希望者」という。）との、即決和解手続きに係る業務並びに同人との和解条項の履行管理業務）を委託する。

**１．契約解除者との連絡**

（１）発注者は府営住宅の賃貸借契約を解除した者に対して、以下の内容を記載した契約解除通知を送

付し、当該者のリストを受注者に送付する。

・府営住宅の賃貸借契約が解除されたので、明渡しを求めること

・即決和解を希望する場合は、2週間以内に受注者へ連絡すること

・住宅を明け渡さず、即決和解にも応じない場合は、訴訟提起により明渡しを求めること

（２）（１）の通知により契約解除者から連絡があった場合は、「２．即決和解希望者との調整」に基づいて即

決和解成立に向けた手続きを行う。

（３）受注者は（１）の通知から2週間以内に連絡がない契約解除者に対して、架電にて即決和解の希望の

有無について確認を行うこと。ただし、下記①並びに②について遵守すること。

①連絡は、契約解除者の承諾なく、午後９時から翌朝午前８時までは行わないこと。

②契約解除者への連絡に際しては、契約解除後も府営住宅に入居していることから、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、契約解除者の現生活品質を維持しつつ連絡等を行うこと。

（４）受注者は、（１）の提供を受けたリスト記載の者への連絡状況について、毎月末日までの状況を取りまとめ、翌月１０日までに発注者へ報告すること。

**２．即決和解希望者との調整**

「１．契約解除者との連絡」にて連絡がとれた契約解除者のうち、即決和解希望者については即決和解申出書を徴取し、架電または面談により和解条項の交渉を行い、和解条項（案）の作成、即決和解申立資料の作成を行う。

ただし（１）から（４）について遵守すること。

（１）即決和解希望者に面談、郵送又はFAX等にて和解申出書を受注者に提出させること。即決和解申し出時、即決和解の頭金として、催告書記載の滞納金額の半額以上を、府が発行する納付書により納付させること。

（２）即決和解希望者との「和解条項（案）」の交渉については、滞納を原因として契約解除されている経緯を考慮すれば、経済的に困窮しているケースも想定されることから、画一的な案内ではなく、経済状況に即した効率的かつ効果的な交渉を行うこと。

（３）即決和解に係る申立人は発注者、相手方は即決和解希望者とし、受注者が申立て手続きを行うこと。

（４）即決和解に係る和解条項は以下に基づくものとすること。

　　　　　　　　　但し、これらの条件により難い場合は、発注者と協議すること。

　　　　　　　　（滞納金額の全額を納付した場合）

　　　　　　　　　・申立人及び相手方は、公営住宅法、同法施行令、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び同条例施行規則に基づき、物件目録記載の建物についての賃貸借契約が、引き続き存続していることを確認する。

　　　　　　　　　・即決和解希望者は、即決和解申し出までの「賃料及び共益費」（以下「本来家賃等」という。）の全額を既に納付した。

　　　　　　　　　・本来家賃等の支払を3か月分以上怠ったときは通告を要せず契約解除となり、相手方は、申立人に対し、

①本件物件を直ちに明け渡す。

②契約解除の日までの滞納賃料及び契約解除の日の翌日から明渡し済みまで、賃料等の額の割合による賃料等相当損害金を直ちに支払う。

・和解費用のうち、申立書貼用印紙代金2,000円は相手方の負担とし、交通費等その他の実費は各自の負担とする。

　　　　　　　　（滞納金額の半額以上（全額を除く）を納付した場合）

・申立人及び相手方は、公営住宅法、同法施行令、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び同条例施行規則に基づき、物件目録記載の建物についての賃貸借契約が、引き続き存続していることを確認する。

　　　　　　　　　・即決和解希望者は、即決和解申し出までの「賃料及び共益費」（以下「本来家賃等」という。）の半額以上を既に納付した。

　　　　　　　　　・滞納金額の残りは分割で納付し、その支払回数は最大12回までとするとともに1回あたりの支払金額は1,000円単位とし、最低支払金額は5,000円とする。

　　　　　　　　　・本来家賃等の支払を3か月分以上怠ったとき、又は分割金の支払いを怠ったときは通告を要せず契約解除となり、相手方は、申立人に対し、

①本件物件を直ちに明け渡す。

②契約解除の日までの滞納賃料及び契約解除の日の翌日から明渡し済みまで、賃料等の額の割合による賃料等相当損害金を直ちに支払う。

③分割金の支払いにつき、当然に期限の利益を失い、既払額を控除した残額を一括して直ちに支払う。

・和解費用のうち、申立書貼用印紙代金2,000円は相手方の負担とし、交通費等その他の実費は各自の負担とする。

（５）即決和解が成立する見込みになった者については、以下の資料を徴取し速やかに発注者へPDF等のデータ並びに原本を送付すること。

　　　・世帯員全員が記載された住民票

　　　・住民税証明書、生活保護受給証明書、公的年金等の源泉徴収票等、収入を証明するもの

**３．和解調書受領までのとりまとめ**

　　　（１）受注者は、即決和解が成立する見込みになった者に係る各種情報（和解条項（案）の詳細、世帯情報、世帯収入額等）及びその証明資料を毎月15日及び末日締めでとりまとめ、それぞれ１０日以内に発注者が指定する電子データ（エクセルファイル及びＰＤＦファイル）により報告する。

（２）発注者は上記（１）で報告を受けた者のうち、即決和解申立てが適当と認める者について、受注者に即決和解申立ての指示を行う。受注者は発注者から即決和解申立ての指示があった者について、相手方の住所を管轄する簡易裁判所に即決和解を申し立てること。なお、業務委託開始から2か月の間は、発注者が既に即決和解についての調整を終えている即決和解希望者について、受注者に即決和解申立ての指示を行うことがある。

（３）即決和解申立て後、簡易裁判所から修正の指示があった場合、その指示に従うこと。

（４）和解期日に出頭し、和解調書正本を受領すること。

（５）和解調書正本受領後、相手方に対する送達証明申請を行うこと。

（６）受領した和解調書正本並びに送達証明書は速やかに発注者に原本を送付すること。

**４．和解条項の履行管理**

即決和解が成立した者が和解条項に明記された分納を適切に履行しているか管理を行う。また、

適切に履行がなされるように連絡及び指導を行う。

ただし、次の（１）から（６）について遵守すること。

　（１）和解条項の履行管理は「第８．業務の詳細」のうち「１．発注者が受注者へ提供する情報」に基づきシステムまたは電子データにて行うこと。

　　　（２）和解条項の履行がすべて完了するまで管理を行うこと。

　　　（３）毎月、和解条項で定めた支払い期日前に、即決和解が成立した者に対して履行状況確認等の

連絡を行うこと。なお、本来家賃等の滞納がある場合は発注者から提供する情報に基づき、併せ

て履行状況の確認等の連絡を行うこと。

（４）（３）の連絡は即決和解が成立した者の承諾なく、午後９時から翌朝午前８時までは行わないこと。（５）（３）により連絡した内容、及び相手方から連絡があった内容については記録を行うこと。

（６）受注者は和解条項の履行違反があった者について、毎月末日締めで取りまとめ、翌月末までに発注者へ報告すること。

**第５．和解成立予定件数（発注予定数量）**

予定する即決和解の成立件数は２００件（年換算）とし、四半期毎に当該四半期中に成立した即決和

解件数を年換算して評価する。なお、業務委託開始後の第１四半期については、契約締結日の属する月を除く2か月の即決和解成立件数を年換算し、評価する。（例：令和2年10月1日契約締結の場合は、令和2年11月、12月の即決和解成立件数に6を乗じた件数を評価する。）

ただし、（１）から（４）について遵守すること。（当該四半期の前月から3か月の間（以下「当該期間」という。）の「第４．業務内容」のうち「３．和解調書受領までのとりまとめ」に記載する即決和解申立ての指示件数が年換算して２２４件に満たない場合は、当該期間の指示件数の9割を年換算した件数を和解成立予定件数とする。（小数点以下切り捨て）（例）：当該四半期が4-6月の場合、3月-5月の指示件数の総数を年換算し、２２４件に満たない場合等）

（１）受注者は和解成立予定件数以上の即決和解を成立させること。

　（２）当該四半期における即決和解の成立件数を年換算した数が、和解成立予定件数を２四半期連続で達成できない場合は、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）当該四半期における即決和解の成立件数を年換算した数が、和解成立予定件数の二分の一を2四半期連続で下回った場合、発注者は受注者に対して、和解成立件数向上のためのさら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。

　（４）受注者が、業務改善を実施しない場合、又は当該四半期における即決和解の成立件数を年換算した数が、和解成立予定件数の四分の一を2四半期連続で下回った場合、発注者は本契約を解除することがある。

（参考）滞納3か月で催告書を送付し、契約解除となった者の件数（ただし、自主的に退去した者に係るものを除く）

（１）催告書送付件数（滞納3か月の者）

　　 〔1ヵ月の件数〕　　666件（令和2年5月実績）

346件（令和2年6月実績）

292件（令和2年7月実績）

（２）家賃滞納を原因とした契約解除件数

〔1ヵ月の件数〕　　46件（令和２年5月に送付した催告書の結果）

**第６．和解条項の適正履行率**

　　 和解条項の適正履行率は８０％以上を目標とする。

　　（注）和解条項の適正履行率は次の算式により算出するものとする。

　　　　　　　　　　　　　　和解条項に基づき適正に履行された期中における分納回数の総数

和解条項の適正履行率=―――――――――――――――――――――――――

即決和解により予定された期中における分納回数の総数

（１）和解条項の適正履行率が８０％を２四半期連続して下回った場合には、自ら業務改善を行い、その内容を発注者に報告すること。

（２）和解条項の適正履行率が５０％を２四半期連続して下回った場合には、発注者は受注者に対して、さら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。

（３）受注者が、業務改善を実施しない場合、和解条項の適正履行率が２５％を２四半期連続して下回った場合、発注者は本契約を解除することがある。

**第７．契約単価**

即決和解成立1件に対して契約書頭書４に記載する契約単価（消費税及び地方消費税を含まない。単位：円）を支払うこととする。

受注者は、入札において、業務委託期間における和解成立予定件数である５００件に契約単価を乗じた金額を入札すること。

**第８．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。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 契約番号 | 所管名 | 住宅コード | 住宅名 | 棟 | 部屋番号 | 氏名カナ | 氏名 |
| 生年月日 | 住所 | 電話番号 | 滞納月数 | 使用料 | 損害金 | 滞納金額 | 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 | 保証人勤務先名 | 保証人勤務先電話番号 |  |  |

※項目のすべてにデータがあるわけではありません。

　　収納報告

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 契約番号 | 入居開始日 | 住宅名 | 住宅コード | 棟 | 部屋番号 | 氏名カナ | 氏名 |
| 滞納金額(委託時) | 収入日 | 収納額 | 滞納金額(収入後) | 状況 |  |  |  |

※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**

受注者は、適切な体制の構築及び従事者の配置を行い、業務を円滑に遂行する。

（１）本業務実施に当たっては、弁護士１名以上を含む人員を確保すること。

（２）電話対応、和解条項の交渉等の相談業務は、少なくとも常時1名以上の者が対応できる体制を整えること。

（３）受注者は、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。また、業務の繁忙・閑散時には業務区分ごとの業務量にかかわらず、適宜、業務区分ごとの人員数を変更することは可能とする。

（４） 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．従事者教育等**

受注者は、業務を遂行する能力を習得させるため、教育計画及び教育資料を作成し、教育を行う。

（１）契約解除者への対応や、即決和解申立て等業務の法的手続き等を適切に遂行できる従事者の教育を行うための体制を確保すること。

　（２）内部研修の実施及び外部研修の受講等を定期的に実施すること。

　（３）初期対応については、少なくとも次の内容を満たした教育を実施し、契約解除者への督促業務や問

い合わせ対応等の業務が行える能力を習得させること。

　　　　・マナー、コミュニケーションなど、交渉業務に応対できる能力を習得させること。

　　　　・電話対応や相談応接に対応できる能力を習得させること。

　　　　・即決和解申立て業務や公営住宅法等に係る専門用語及び行政用語を習得させ、本業務内容を

理解し、適切に業務が遂行できるよう充分な教育をすること。

　　　　・各従事者の業務の理解度を把握し、理解の不足が生じないようにすること。

**４．納付方法の案内等**

（１）受注者は、即決和解希望者から「即決和解申出書」を受領する際に、滞納金額の全額又は半額以上の納付書の発行を発注者に依頼し、発注者は契約解除者に納付書を発行する。

（２）即決和解が成立した者について、受注者は1回あたりの支払金額並びに支払回数を発注者に連絡し、発注者は和解条項に応じた納付書を発行する。

（３）即決和解が成立した者が納付書を紛失した場合は、受注者は発注者にその旨を連絡し、発注者は当該者に納付書を再発行する。

（４）即決和解が成立した者から、発注者へ和解条項に係る納付があった場合は、発注者は前月の口座

振替による収納の状況及び直近の納付書による収納の状況について、翌月末日までに受注者に通

知する。ただし、履行遅延が生じている場合の納付の確認は、受注者が納付書の領収証を即決和

解が成立した者からＦＡＸで送らせる等により行うこと。

（５）毎月の賃料等の支払い方法について問い合わせがあった場合は、口座振替もしくは納付書での支

払いが可能である旨を伝え、その方法については各指定管理者へ連絡するように伝える。

**５．委託案件の除外連絡等**

（１）委託案件のうち、自己破産等により債権の回収が不能であることが判明したことにより委託除外の連絡があった場合は、即決和解の申立てを行わないものとする。

（２）委託案件のうち、発注者から法的措置等を行うため又はその他の理由により委託除外の連絡があった場合は、即決和解の申立ては行わないものとする。

（３）即決和解希望者と即決和解が成立する前に、即決和解希望者が退去を申し出た場合の他、即決和解の申し立てを中止すべき事情が生じた場合、発注者は受注者へ通知し、受注者は即決和解の申立てを中止する。

（４）即決和解が成立し、和解条項の履行管理を行っている案件のうち、発注者から強制執行又は自　己破産等を行うため又はその他の理由により委託除外の連絡があった場合は、和解条項の履行管理を中止する。

**６．発注者への報告**

（１）受注者は、「第４．業務内容」のうち「１．契約解除者との連絡」のうち（１）で発注者より提供を受けたリスト記載の者への連絡状況について、毎月末日までの状況を取りまとめ、翌月１０日までに発注者へ報告すること。（再掲）

（２）受注者は、全委託案件に係る各種情報（書面送付日、架電日、交渉内容、和解条項履行状況等）を四半期末締めでとりまとめ、翌月末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、委託案件について、即決和解が成立する見込みになった者に係る各種情報（和解条項（案）の詳細、世帯情報、世帯収入額等）及びその証明資料を毎月15日及び末日締めでとりまとめ、それぞれ１０日以内に発注者が指定する電子データ（エクセルファイル及びＰＤＦファイル）により報告する。（再掲）

（４）受注者は、即決和解が成立した者に係る各種情報（和解条項の詳細、和解成立日等）を毎月15日及び末日締めでとりまとめ、それぞれ１０日以内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）上記（１）から（４）の他、発注者は受注者に情報提供を求めることがある。

（６）受注者は、本業務委託期間終了時に、全委託案件に係る各種情報（書面送付日、架電日、交渉内容、和解条項履行状況等）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．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、契約解除者等から苦情等がないよう注意する。

（２）万一、契約解除者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）上記（２）の苦情において、発注者の対応が必要なもの及び受注者が重要と判断したものについては、発生の都度、発注者に報告すること。

**８．委託料の支払い**

（１）本業務委託料は、四半期ごとに、発注者が予算に定める額を上限として、当該四半期中における実際の即決和解成立件数に対して契約書頭書４に記載する契約単価を乗じて得た額に消費税及び地方消費税を加えた額を支払うこととする。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からの請求に基づき、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）上記（１）から（２）に定めるほか、「第４．委託業務の内容」のうち「１．契約解除者との連絡」において、発注者より送付されたリストに記載された契約解除者1件に対し、発注者は連絡調整事務費用として2,200円（消費税及び地方消費税を含む）を委託料に加算して受注者へ支払う。

（４）和解条項の履行管理業務について、和解条項の履行１件に対し、月々の履行管理費用として2,200円（消費税及び地方消費税を含む）を委託料に加算して受注者に支払う。

（５）当該四半期における和解条項の適正履行率が５０％を下回った場合は、発注者は上記（４）の月々の履行管理費用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。（注）和解条項の適正履行率の算出方法は「第６．和解条項の適正履行率」に記載のとおり

（６）上記（５）により月々の履行管理費用を減額した場合において、当該年度の和解条項の適正履行率が５０％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。

**１０．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。

**１１．各報告の取扱い**

発注者は上記６及び７（３）の報告を、次の受注者に開示することがある。

**第９．当該業務の経費**

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

**第１０．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写又は複製してはならない。

（６）受注者は、本事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１１．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１２．業務実施の報告及び検査**

（１）受注者は、本業務について、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と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１３．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と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１４．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、契約解除者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、契約解除者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１５．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１６．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。