

放送受信料の契約・収納業務 公開競争入札実施要項(案)

1 目的

NHKは、税金でもなく、広告収入でもなく、放送受信料(以下、「受信料」という。)を主たる財源として運営される「公共放送」である。視聴者の負担で支えられる受信料制度によって、放送の自主自律を貫き、正確、公平・公正なニュースや番組、障害のある方や高齢の方に向けたサービスなど、多彩で質の高い番組を、あまねく全国に届けることができる。

受信料制度を支えているのは視聴者の理解と納得に他ならないが、近年、受信契約の取次や受信料の収納活動は、対価意識の高まりや経済情勢の変化、生活様式の多様化などにより益々厳しいものとなっている。こうした状況に加え、一部の職員による不正経理が事態をさらに深刻にし、受信料の支払者がさらに落ち込む事態となった。

このような状況を克服するために、NHKは、平成18年度からの3年間の経営方針を示す「NHK経営計画」を策定し、大幅な減収となった受信料収入の回復に全力をあげると明記した。受信料未払いの方への民事手続きの活用や、より公平で合理的な受信料体系への改定はその具体策である。また、より効率的な業務を自律的に展開していくために、訪問集金の原則廃止を柱にした新たな収納システム導入の具体化に道筋をつけているところである。

こうした中、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号)と平成19年度NHK予算等に付された総務大臣意見や内閣府公共サービス改革推進室が示した公共サービス改革基本方針(平成19年12月24日に改定を閣議決定)は、受信料の契約・収納業務について公平負担の徹底および業務効率化の観点から不断の見直しを行い、その実現に向けて透明かつ公正な競争の下で幅広く民間事業者の創意工夫を活用することで、受信料制度維持と営業経費削減をNHKが自主的に行うことを求めるものである。

本事業は、NHKが現在実施している受信料の契約・収納業務について、民間事業者の創意工夫やノウハウなどを活用して業務効率の向上と受信料の公平負担の確保を図ることを目的として、公開競争入札により民間事業者に委託するものである。

2 本事業の基本的な考え方

- (1) 本事業は、民間事業者の創意工夫を最大限に活用し、放送法第32条の規定により、放送受信契約の義務を負うものであって、放送受信契約が未契約のものや受信料が未収のものすべてに対して、公共放送NHKの意義・役割および放送受信契約の義務等にかかわる理解促進を図るとともに、放送受信契約締結および受信料の支払に結びつけ、受信料の公平負担の徹底と増収を目的とする。
- (2) 民間事業者の創意工夫を最大限活用する観点から、業務の具体的な遂行の在り方や実現の手法は、民間事業者の提案と裁量に委ねるものとし、その業務の成果を評価し、対価の支払いを行うものとする。

3 対象業務に関する事項

(1) 対象業務の内容

以下の業務を包括的に委託することとし、効率的・効果的な実施の手段・方法については、受託者の提案に委ねるものとする。

(ア) 受信料の契約・収納業務

NHK営業システムの携帯端末を使用し、放送受信契約未契約者の点検、放送受信契約の締結および放送受信契約者の転入に伴う住所変更の手続き、受信料の収納業務を行う。

あわせて、受信料の口座振替・クレジットカード継続払（以下、「口座/クレジット」という。）の勧奨と手続き、氏名等の変更手続き、放送受信契約者の転出・廃止手続き、訪問・面接時の結果登録業務を行う。

具体的な業務の実施手段・手法については、受託者の提案する方法に委ねるが、業務を行うにあたっては、受信料の公平負担の観点から、全戸点検による放送受信契約未契約者に対する契約勧奨と、未収者に対する収納督促を行うことを基本とし、単に契約勧奨・収納督促のみならず、NHKの事業運営に役立てるための視聴者意向収集、公共放送・受信料制度に対する理解促進を図ることに留意する。

放送受信契約未契約者の点検・契約勧奨、未収者、一部未納者への収納督促については繰り返し行う。なお、未収者については最低年2回、その全てに書面による収納督促を行う。

口座/クレジットの勧奨にあたっては、新規契約時をはじめ、面接時等機会あるごとに利用勧奨を行う。

※「一部未納者」とは、一時的に、口座/クレジット支払が振替不能になった者、継続振込支払で未払込の者をいう

※「全戸点検」とは、NHK営業システムの携帯端末に登録された視聴者情報と照合のうえ、契約のない世帯を1軒1軒訪問してテレビ設置／転居の有無を確認することをいう

(イ) 報告書等の作成業務

NHKが行う業務との連携を確保する観点から、以下の事項について取りまとめて、実施地域を担当するNHKの営業センターへ報告する。また、必要に応じ計画表の提出を求めることがある。

① 日次報告

業務実施日の翌日、NHK営業システムの携帯端末を使用し視聴者異動情報を報告する。

② 週間報告

原則週1回（報告日は別途設定）、放送受信契約書・住所変更届などの帳票等を添付した上で、業務実施地域、収納金額・枚数、取次件数、携帯端末用紙使用数等の業務実施結果をとりまとめて報告する。

(ウ) 報告書類の事前・事後確認

正確かつ適正な業務管理を行うため、以下の事務処理業務を行う

① 事前確認・補完記入

帳票の記入内容の確認・情報処理に必要な補完記入を行う。

② 事後確認・補正処理

記入内容の不備等により適正な情報処理が行えない場合等は、再確認を行う。
あわせて必要な補正処理を行う。

③ 確認・補正等を行うにあたっては、NHK営業システムを利用する。

(エ) 契約・収納業務に付随する視聴者対応

視聴者から契約・収納活動等に関わる問合せや苦情などがあつた場合、必要に応じ訪問・電話等により、解決に向けた最善の視聴者対応を行う。なお、NHKが視聴者から直接受けけた電話等で視聴者対応が必要なものはNHKから対応を指示することがある。

(オ) 資材類の管理

NHK営業システムの携帯端末やプリンター、複写領収証や携帯端末で使用するロール紙等、NHKから交付された資材類の管理を行う。

※「複写領収証」とは、携帯端末の故障等、やむを得ない場合のみ使用する手書きの領収証をいう。

(2) 契約期間

平成20年10月1日から平成23年3月31日までとする。

ただし、業務実施期間は平成21年2月1日から平成23年3月31日とする。

なお、未収者、一部未納者からの収納業務については平成21年6月1日からとする。

(後記「(3)対象地区」のうち「神奈川県厚木市の一部」については、平成21年2月1日からとする。詳細は別紙1「対象放送局・センター、対象地区及び業務実施開始時期一覧」参照。)

また、平成20年10月1日から平成21年1月31日は準備期間とする。

※準備期間には、NHKに関する知識・貸与する営業システム等の使用方法の習熟のため講習会への参加を必須とする。

(3) 対象地区

東京都荒川区

神奈川県厚木市の一部(詳細は別紙1「対象放送局・センター、対象地区及び業務実施開始時期一覧」参照)

大阪府大阪市天王寺区、生野区

※上記地域内においてNHKが指定する地域・集合住宅・会社等の寮・事業所等は除くものとする。

(4) 事業実施に関して確保されるべき事業の質

(ア) 本事業に関する要求水準

事業実施に関して確保されるべき業務の質を確保するため、受託者に対して事業の達成目標として要求水準(以下、要求水準)を設定するものとする。

① 受信料の契約・収納業務

NHKが収支予算・事業計画で定める受信料収入を確保し、受信料の支払率を向上させるために必要な契約取次数・収納数等を設定し、これを要求水準とする。

要求水準は、年度ごと、総数・衛星・口座/クレジットの取次、収納・未回収収ごとに設定する。

(別紙2-1、2-2、2-3参照)

- ※ 総数の取次とは、地上契約・衛星契約の新規・転入取次をいう。
- ※ 衛星の取次とは、衛星契約の新規・転入取次、地上契約から衛星契約への契約変更取次をいう。
- ※ 口座/クレジットの取次とは、継続振込支払者等からの取次、新規取次と同時の取次をいう。
- ※ 19年度以前について、実施に要した人員が実施地域に投入すべき標準的な人員を下回っている場合、人員不足による過年度分の不足を、下記の「設定の考え方」で算出した数値に加えることがある。
- ※ 業務実施開始時期が年度途中の場合については、下記の「設定の考え方」で算出した数値を、業務実施期間により按分し算出する。
- ※ 受託者に対する要求水準は、下記の「設定の考え方」で算出した数値から、視聴者の自主申出数(見込み)を控除し算出する。

[20年度の要求水準の設定の考え方]

①総数取次＝

(総数増加目標×世帯増加比率)+転居等にともなう19年度内契約減少数

②衛星取次＝

(衛星増加目標×衛星増加比率)+転居等にともなう19年度内衛星契約減少数

③口座/クレジット取次＝19年度口座/クレジット取次実績×

(20年度口座/クレジット増加目標

÷19年度口座/クレジット増加実績(全国))

④収納＝(①で算出した20年度「総数取次」数×総数同時収納率)+

(⑤で算出した20年度「未回収収」数)+

(20年度一部未納発生数(見込み)×目標とする収納率)

⑤未回収収=20年度未収削減目標(全国)×対象地区の19年度未収削減実績比率

※「総数増加目標」とは、20年度収支予算・事業計画において設定した総数増加計画から、地域毎の世帯増加傾向等をふまえ、対象地区を管轄するNHK営業センター分として設定した数値。

※「世帯増加比率」とは、対象地区を管轄するNHK営業センター全体の過去3年間(平成16年度～平成18年度)の世帯数増加に対する対象地区の世帯数増加の割合とし、住民基本台帳に基づく世帯数の増加により推計。

※「衛星増加目標」とは、20年度収支予算・事業計画において設定した衛星増加計画から、地域毎の増加実績等をふまえ、対象地区を管轄するNHK営業センター分として設定した数値。

※「衛星増加比率」とは、対象地区を管轄するNHK営業センターの19年度内の衛星契約数増加に対する対象地区の衛星契約数増加の割合。

※「20年度口座／クレジット増加目標」は、19年度実績に訪問集金廃止の影響を勘案し設定。

※「総数同時収納率」とは、19年度における総数取次時の同時収納の割合(全国平均)。

※「20年度一部未納発生数」は、19年度実績に訪問集金廃止の影響を勘案し推計。

※「目標とする収納率」は、「20年度受信料体系の変更」検討時の試行結果に基づき設定。

※「未収削減目標」とは、20年度収支予算・事業計画において設定した未収削減計画値。

※「対象地区の19年度未収削減実績比率」とは、19年度の全国未収削減実績に対する、対象地区の未収削減実績の割合。

[21年度の要求水準の設定の考え方]

①総数取次=20年度要求水準×向上率

②衛星取次=20年度要求水準×向上率

③口座／クレジット取次=19年度口座／クレジット実績×向上率

④収納=(①で算出した21年度「総数取次」数×総数同時収納率)+
(⑤で算出した21年度「未回収収」数)+
(21年度一部未納発生数(見込み)×目標とする収納率)

⑤未回収収=21年度未収削減目標(全国)×対象地区の19年度未収削減実績比率

※「向上率」は、前年度(口座／クレジット取次は19年度)に対して支払率1%・衛星契約率1%向上に必要となる率(総数取次向上率・口座／クレジット取次向上率105%・衛星取次向上率102%)

※「21年度一部未納発生数(見込み)」とは、19年度実績に訪問集金廃止定着による影響を勘案し推計。

※「21年度未収削減目標(全国)」は、「20年度未収削減目標(全国)」+5万件と設定。

[22年度の要求水準の設定の考え方]

①総数取次=21年度要求水準×向上率

②衛星取次=21年度要求水準×向上率

③口座/クレジット取次=21年度要求水準×向上率

④収納=(①で算出した22年度「総数取次」数×総数同時収納率)+
(⑤で算出した22年度「未回収」数)+
(22年度一部未納発生数(見込み)×目標とする収納率)

⑤未回収=22年度未収削減目標(全国)×対象地区の19年度未収削減実績比率

※「向上率」は、前年度に対して支払率1%・衛星契約率1%向上に必要となる率(総数取次向上率・口座/
クレジット取次向上率105%・衛星取次向上率102%)

※「22年度一部未納発生数(見込み)」とは、19年度実績に訪問集金廃止定着による影響を勘案し推計。

※「22年度未収削減目標(全国)」は、「20年度未収削減目標(全国)」+5万件と設定。

最低限の質を確保する観点から最低水準を設定する。最低水準は、年度ごと、総数・衛星・口座/クレジット取次・収納・未回収ごとに設定する。

[最低水準の設定の考え方]

各要求水準(総数・衛星・口座クレ・収納・未回収)の80%

※端数については四捨五入する

また、確実な業績確保を図る観点から、世帯移動等を勘案し、各期の標準進捗水準・最低進捗水準を設定する。最低進捗水準を下回ったまたは下回ることが明らかになった場合、NHKは受託者に対して、業務改善指示を行うとともに、標準進捗水準への回復を図るため、立ち入りを行うことができる。

業務改善指示を行っても、一定期間、最低進捗水準を下回るなど、業績改善が見られない場合には、当該契約の事業全体の状況を考慮した上で、契約を解除することができるものとする。ただし、累計で最低進捗水準を上回っている場合は該当しないものとする。

※ 期とは、第1期(4~5月)、第2期(6~7月)、第3期(8~9月)
第4期(10月~11月)、第5期(12月~1月)、第6期(2月~3月)

〔標準進捗水準の設定の考え方〕

過去の各期の実績や業績に影響を与える社会的イベントなどの予定をもとに、各期の要求水準を設定(詳細は別紙2-1参照)。要求水準と標準進捗水準の合計は同数。

なお、21年2月から21年9月の期間は「業務定着期間」とし、契約の解除等に関わる最低要求水準・最低進捗水準については、下表のとおり本来の最低要求水準・最低進捗水準の80%~90%で設定する。

※端数については四捨五入する

[「業務定着期間」における最低要求水準・最低進捗水準]

21年2月~3月	本来の最低要求水準・最低進捗水準の80%
4月~7月	85%
8月~9月	90%

要求水準および最低水準は、年度ごとの収支予算・事業計画で設定した計画数等により、見直しを行うことがある。その場合は、受託者及びNHKは、増減に伴う委託費の基本額の変更の必要性について公平誠実を旨として協議し、その結果、基本額の変更が必要であるとの結論に至った場合は、契約を変更することができる。

② 報告書の作成等の業務

報告書等の作成業務、報告書類の事前・事後確認、契約取次・収納業務に付随する視聴者対応、資材類の管理それぞれについて、実施要項および契約の規定に従って適切に行うこと。

(イ) 委託費

① 基本額

本事業の対象地域において、すべての要求水準を達成するために企画提案し、落札した金額を基本額とする。

基本額は年度ごと、要求水準項目ごとに下表の比率で按分し設定する。(各項目ごとに円位未満で四捨五入し、端数については「平成22年度総数取次」で調整する。)

[荒川区、天王寺区・生野区]

(%)

	20年度	21年度	22年度
総数取次	2.30	14.70	14.70
衛星取次	1.15	7.35	7.35
口座／クレジット取次	1.15	11.53	12.25
収納	0.40	6.44	7.35
未回収	—	5.98	7.35

[厚木市の一部]

(%)

	20年度	21年度	22年度
総数取次	0.87	13.50	14.70
衛星取次	0.43	6.75	7.35
口座／クレジット取次	1.35	11.50	12.25
収納	1.00	6.90	7.35
未回収	1.35	7.35	7.35

② 基本額の増額及び減額措置

上記①の基本額を、局・センター別、年度別、各要求水準項目別に、それぞれの要求水準の割合に応じて設定した基本額について、次の(i)(ii)のとおり増額または減額の措置を講ずるものとする。

(i) 要求水準を超過した場合の増額

各要求水準を超過した場合、0.1%ごとに、当該割合を基本額に乗じた額を増額する。なお、0.1%未満の場合は増額しない。

(ii) 要求水準に達しなかった場合の減額

各要求水準が未達成の場合、0.1%ごとに、当該割合を基本額に乗じた額を減額する。

なお、未達割合が0.1%未満の場合は減額しない。

③ 支払方法

上記①の基本額については、業務実施期間の月数(26か月)で除して得た額に80%を乗じて得た額(100円未満の端数が生じた場合は切り上げし、最終支払時

に調整するものとする)を、毎月支払うものとする。差額については、上記②の増額及び減額措置とあわせ、6か月ごとに精算を行う。なお、精算時に100円未満の端数が生じた場合は切り上げし、最終支払時に調整するものとする。

(5) 受託者に提供する情報等

(ア) 受信契約者等の情報

放送受信契約・収納業務に係る情報は、原則として、偶数月の1日に、NHK営業システムの携帯端末にて受託者に提供する。提供する情報の範囲は、以下に示す①～③までのとおりとする。なお、視聴者の異動情報等は日々更新する。

- ① 放送受信契約者の基本情報(氏名、住所、契約・支払内容など)
- ② NHKで把握している一部の未契約者・空家情報
- ③ 受信契約者・未契約者等に対する契約勧奨・収納督促の事蹟

(イ) 本事業の実施状況

事業の実施状況に係る情報は、必要に応じ月間・週間・日々単位に、磁気媒体等により受託者に対し提供する。

(ウ) NHKに関する情報

放送受信契約・収納業務に必要なNHKに関する情報・資材を随時提供する。

- ① NHKが公表する経営情報・報道資料
- ② NHK関連報道に対する見解等
- ③ 番組パンフレットなどの広報・理解促進用資材

(6) NHKとの連携・協力

NHKと受託者が連携を図るとともに、NHKにおいて受託者の事業実施状況の把握と分析を行い、必要に応じて助言・提案を行うなど、双方が協力して受信料の公平負担の徹底に取り組む体制を構築するものとする。また、初期段階においては、業務の早期定着を図るため、受託者の要望により、NHKが可能な範囲において支援を行う。支援とは、担当者への契約・収納業務の同行、実施スタッフへの講習会の実施、研修用の実施地域の提供等をいう。

4 受託者選定に関する事項

(1) 公開競争入札に参加する者に必要な参加資格

(ア) 当該契約を締結する能力を有する者(未成年者、被保佐人または被補助人であっても、契約締結のために必要な同意を得ている者を含む)及び、破産者のうち復権を得ている者。

(イ) 次のいずれにも該当しない者。ただし、その事実があった後2年を経過している者を除く(その者を代理人、支配人その他の使用人として使用する者についても、また同

じ)。

- (i) NHKの調査にあたり、虚偽の申告をしたと認められるもの
- (ii) 入札または見積りにあたり、談合を行い、NHKに不利益を及ぼしたと認められるもの
- (iii) 契約の履行にあたり、故意に役務を乱雑にし、または役務の品質・提供量につき、不正の行為があったと認められるもの
- (iv) 法令等の違反行為により、刑事上または行政上の処分を受けた場合、または法令等違反行為・不正行為・企業倫理に反する行為等により、著しく社会的信用を失墜させている場合
- (v) 落札者が契約を結ぶこと又は契約者が契約を履行することを妨げた者
- (vi) 監督又は検査の実施に当たり職員の職務の執行を妨げた者
- (vii) 正当な理由がなくて契約を履行しなかった者
- (viii) 前各号のいずれかに該当する事実があった後2年を経過しない者を、契約の履行に当たり、代理人、支配人その他の使用人として使用した者

(ウ) 放送法第32条の適用を受け、日本放送協会放送受信規約第1条、第2条、第3条、第4条に基づき放送受信契約の締結が済んでいる者、かつ、日本放送協会放送受信規約第5条に基づき受信料の未納がない者であること。

(エ) 当該業務に、放送法第32条の適用を受け、日本放送協会放送受信規約第1条、第2条、第3条、第4条に基づき放送受信契約の締結が済んでいる者、かつ、日本放送協会放送受信規約第5条に基づき受信料の未納がない者を従事させることができる者であること。

(オ) 法人税および消費税等の滞納がない者であること。

(カ) 実施要項の策定に携わった法人又は個人でないこと(実施要項の策定過程で公表した案に対する意見募集に応じた者を除く)。

(キ) 評価委員会の委員が属する企業又はその企業の子会社及び関連会社並びにそれらの企業の役員及び従業員でないこと。

※子会社とは、ある企業に議決権の過半数を実質的に所有されている等の支配されている会社をいう。関連会社とは、ある企業に議決権の20%を実質的に所有されている等の重要な影響を受けている会社をいう。

(2) 公開競争入札に参加する者の募集

(ア) 公開競争入札に係るスケジュール(予定)

- ① 入札公告 平成20年8月上旬頃
- ② 入札説明会 平成20年8月下旬頃

- ③ 入札説明会後の質問期限 平成20年9月上旬頃
質問については書面で受け付けることとし、回答については軽微なものを除き公表する。ただし、質問者自身の既得情報(特殊な技術、ノウハウ等)に関する内容については、公表しない。
- ④ 入札書提出期限 平成20年9月中旬頃
- ⑤ 評価委員会(入札者の評価) 平成20年9月中旬頃
- ⑥ 開札 平成20年9月下旬頃
- ⑦ 契約の締結 平成20年9月下旬頃

(イ) 入札実施手続

① 入札の単位

入札は、別紙1「対象放送局・センター、対象地区及び業務実施開始時期一覧」に示す3か所の「対象地区」それぞれを単位とし、上記3(2)に示す契約期間を対象として行うものとする。

② 提出書類

公開競争入札に参加する者(以下「入札参加者」という。)は、入札金額を記載した書類(以下「入札書」という。)及び総合評価のための事業運営の具体的な方法、業務の質の確保の方法等に関する書類(以下「企画提案書」という。)を提出するものとする。

③ 入札書の内容

入札参加者が提出する入札書に記載する入札金額は、対象地区内の各放送局・センターの要求水準を達成するために企画提案した施策を実施するために必要となる設備、人材、機材等について、民間事業者自らの費用負担によりこれを準備するものとし、これらの費用及び付随する事務費その他一切の諸経費を含めた契約金額を見積もるものとし、記載すること。(この場合、消費税等に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった経費の105分の100に相当する金額を記載すること。)

併せて、経費の積算内訳書を添付すること。

④ 企画提案書の内容

入札参加者が提出する企画提案書には、本事業の対象地区内の各放送局・センターの要求水準を達成するための企画提案の内容として、次の事項について記載する。

(i) 事業目的・趣旨の理解

(ii) 対象業務の内容

受信料の契約取次・収納業務

- a 業務の実施内容
- b 業務の実施体制
- c 業務の実施計画

※準備期間中の実施体制構築スケジュール・具体内容・募集・研修(研修用)

の実施地域の必要性の有無)についても明示すること
運営・管理業務(上記3の(1)の(イ)～(オ)に該当)

a 業務の実施内容

(iii)コンプライアンス等の遵守体制

(iv)入札参加者の経験・能力

a 入札参加者の類似業務実績

b 入札参加者のコンプライアンス等への取り組み体制

詳細については、別紙3「総合評価基準」のとおりとする。

⑤ 企画提案書の添付資料の内容

企画提案書の添付資料は、次のとおりとする。

(i)企画提案書内容整理表

(注)企画提案書に記載された内容の要約版を作成すること。

(ii)実施体制(組織体制、再委託等)に関する概念図

(iii)入札参加者の概要に関する資料

a 入札参加者の概要に関する資料

b 過去に本事業における各施策の全部又は一部に有効であると考えられる業務に携わったことがある場合は、その業務内容及び期間

c 直近2期分の法人税確定申告書の写(税務署受付印のある申請書一式。財務諸表も添付すること)

(iv)競争参加資格の審査に必要な書類

(3)落札者を決定するための評価の基準及び落札者の決定

受信料にかかわる契約取次・収納業務ならびに訪問対策要員の運用・管理および対象地区における視聴者対応業務を実施する者(以下この項において「落札者」という。)の決定は、対象地区ごとに総合評価の方式をもって競争入札により行う。

(ア)評価の方法

落札者を決定するための評価は、提出された企画提案書の内容が、本事業の目的に沿った実行可能なものであるか(必須項目審査)、また、効果的なものであるか(加点項目審査)について行うものとする。

企画提案書の評価基準は、別紙3「総合評価基準」のとおりとする。

(イ)落札者の決定

① (1)の競争参加資格を全て満たし、上記(ア)の評価方法において必須とされた項目の要件を全て満たし、NHKにおいてあらかじめ設定する予定価格の制限の範囲内である者のうち、企画提案書の審査により得られた各評価項目の得点の合計点(最高1000点)と、入札価格を予定価格で除した値を1から減じて得た値に入札価格に対する得点(500点)を乗じて得た得点を足して得た数値(以下「総合評価点」という。)の最も高い者を落札者として決定する。

ただし、落札者となるべき者の入札価格が、当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるか否か、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがあると認められるか否かについて調査を行うものとし、調査の結果、当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められたとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがあると認められたときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって申込みをした他の者のうち、総合評価点の最も高い者を落札者とする。

- ② 落札者となるべき者が二人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又はその代理人が直接くじを引くことができない場合は、入札執行事務に関係ない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。
- ③ 落札者が決定したときは、遅滞なく、落札者の氏名又は名称、落札金額及び落札者の決定理由、企画提案内容の概要について公表するものとする。
- ④ 入札者又はその代理人の入札のうち予定価格の制限の範囲内である入札がないときは、直ちに再度の入札を行うものとする。なお、これによっても落札者となるべき者が決定しない場合には、必要に応じ、入札条件の見直しを行った上で再度の公告と入札を行うものとする。

5 従来の実施状況に関する情報の開示

本事業に関する従来の実施状況に関する情報は、別紙4のとおりである。

6 受託者に貸与する物品等

- (1) 本業務を行うために貸与が必須であるとNHKが判断した場合、NHK営業システム・携帯端末・電子決済端末・プリンター・送受信装置、およびそれらに付随する物品を無償で貸与できるものとする。なお、一定数を超えるものについては、有償で貸与することがある。
- (2) 本業務の管理・運用業務を行うために必須となる、NHK営業システムについては、NHK内の指定するスペースで使用するものとする。
- (3) 受託者が、前項の物品の貸与を受けるにあたっては、「物品貸与申請書」を作成し、NHKの承認を得なければならない。
- (4) 受託者は、貸与された物品について、善良な管理者の注意をもって使用するとともに、これを目的外に使用してはならない。
- (5) 受託者は、貸与された物品について、受託者の責による理由により、破損、故障、紛失等による損害が生じた場合においては、これを賠償するものとする。

7 受託者が本事業を実施するにあたりNHKに対して報告すべき事項、秘密を厳正に取り扱うために必要な措置その他の事業の適正かつ確実な実施のために法令及び契約により受託者が講ずべき措置に関する事項等

(1) 報告事項等

(ア) 報告

受託者は、必要に応じてNHKから業務実施状況等について報告を求められた場合には、その都度定める様式により報告するものとする。

(イ) 調査

- ① NHKは、本事業の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、受託者に対し、本事業の状況に関し必要な報告を求め、又は、受託者の事務所及び実施施設に立ち入り、本事業の実施の状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問することができる。
- ② NHKは、本事業を実施するために必要があると認めるときは、本事業の実施状況を公表することができる。

(ウ) 指示

NHKは、受託者による本業務の適正かつ確実な実施を確保する必要があると認めるときは、受託者に対し、必要な措置をするべきことを指示することができる。

(2) 秘密の保持等

(ア) 個人情報の取扱い等

- ① 受託者は、NHKから提供された受信契約者等の個人情報及び業務上知り得た個人情報については、「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)」、及びNHKが別に定める「NHK個人情報保護方針」「NHK個人情報保護規程」「NHK情報セキュリティポリシー」に基づき、適正な管理をおこなわなければならない。
また、当該個人情報については、本事業以外の目的のために使用してはならない。
- ② 受託者は、受信契約者等の個人情報を携行する場合には、NHKが貸与するNHK営業システムの携帯端末を必ず利用し、紙媒体等による個人情報を携行してはならない。

(イ) 秘密の保持

受託者において、本事業に従事している者または従事していた者は、本事業に関して知り得た情報を漏らし、又は盗用してはならない。

(3) 法令及び契約に基づき受託者が講ずべき措置

(ア) 禁止行為等

受託者において、本事業に従事するものは、NHKが放送法に基づいて設立された公共放送であることを認識し、次の事項に該当する行為をしてはならない。

- ① 人を威迫し又はその私生活若しくは業務の平穩を害するような行動により、その者を困惑させてはならない。
- ② 偽りその他不正の手段を用いる行為をしてはならない。
- ③ 放送受信契約者および未契約者に対し、貸金業者等から金銭の借入れ等による資金調達の要求を行う行為をしてはならない。
- ④ 本事業以外の業務に使用するために放送受信契約者等の個人情報収集又は使用する行為をしてはならない。
- ⑤ 放送受信契約者及び未契約者に対して、NHKの承諾なく本事業の内容を構成しない商品の販売活動又はその他のサービスの利用の勧誘をするなど本事業以外の他の事業活動を行ってはならない。
- ⑥ 放送受信契約者及び未契約者に対して、収納すべき受信料以外に本事業に関連して金品、手数料若しくは報酬の要求をしたり、又は金品若しくは役務を提供するなどしてはならない。
- ⑦ 上記のほか、NHKの名誉及び信用を毀損する行為をしてはならない。

(イ) 従事者の報告等

受託者は、本事業に従事する者について、あらかじめ氏名、住所および放送受信契約を証する書類等を徴してNHKに報告し、NHKの確認を得た上で業務に従事させるものとする。

(ウ) 本事業に従事することを示す証明書の提示

受託者は、本事業に従事する者については、NHKが交付する、本事業に従事することを示す証明書を常時携帯させ、関係人から請求があったときは、これを提示しなければならない。

(エ) 委託事業の開始及び中止

- ① 受託者は、締結された委託契約に定められた事業開始日に、確実に本事業を開始しなければならない。
- ② 受託者は、やむを得ない事由により、本事業を中止しようとするときは、あらかじめNHKの承認を得なければならない。

(オ) 帳簿の記録及び保存

本事業に係る会計に関する帳簿書類を作成し、委託事業を終了した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保管しなければならない。

(カ) 権利の譲渡等

- ① 受託者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。
- ② 受託者は、本事業の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、その責任において必要な措置を講じなければならない。
- ③ 受託者は、本事業の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめNHKの承認を得なければならない。

(キ) 再委託

- ① 受託者は、本事業の実施にあたり、その全部を一括して再委託を行ってはならない
- ② 受託者は、本事業の実施にあたり、その一部について再委託を行う場合には、原則としてあらかじめ企画提案書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力ならびに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法について、記載するものとする。
- ③ 受託者は、委託契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先を明らした上で再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力および報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法について、NHKの承認を得るものとする。
- ④ 受託者は、上記②又は③により再委託を行う場合には、再委託先から必要な報告を徴収することとする。
- ⑤ 再委託先は、7(2)(3)に掲げる事項については、受託者と同様の義務を負うものとする。

(ク) 委託内容の変更

NHK及び受託者は、本事業の更なる質の向上を図る必要があることその他やむを得ない理由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由について、相手方の承認を得なければならない。

(ケ) 契約の解除

NHKは、受託者が次のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。

- ① 偽りその他不正の行為により落札者となったとき
- ② 本実施要項に定める公開競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき
- ③ 契約に沿って本事業を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき
- ④ ③に掲げる場合のほか、契約において定められた事項について重大な違反があったとき

- ⑤ 法令または契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき
- ⑥ 法令または契約に基づく指示に違反したとき
- ⑦ 受託者またはその職員その他の本事業に従事する者が、法令または契約に違反して、本事業の実施に関して知り得た情報を漏らし、または盗用したとき
- ⑧ 業務を統括する者又は従業員が暴力団員であることが明らかになったとき
- ⑨ 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき
- ⑩ 上記(ア)に定める禁止行為を行ったとき
- ⑪ 上記(ウ)に定める証明書の提示に違反して、証明書を携帯せず、又はこれを提示しなかったとき
- ⑫ 上記3(4)(ア)に定める最低水準を満たさなかったとき

8 受託者が本事業を実施するにあたり、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により受託者が負うべき責任に関する事項

(ア) 本事業を実施するにあたり、受託者(その者が法人である場合は、その役員)又はその職員その他の本事業に従事する者が、故意又は過失により、本事業の受益者等の第三者に損害を加えたときは、

- ① 受託者は当該第三者に対する賠償の責に任ずる
- ② 受託者が民法第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生についてNHKの責に帰すべき理由が存在するときは、受託者はNHKに対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる
- ③ NHKが民法第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、NHKは受託者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額(当該損害の発生についてNHKの責に帰すべき理由の存する場合は、NHKが自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分に限る。)について求償することができる

こととする。

(イ) 本事業を実施するにあたり、受託者(その者が法人である場合は、その役員)又はその職員その他の本事業に従事する者が自動車等を利用する場合は、任意保険(対人賠償無制限・対物賠償500万円以上)を付保するものとし、損害賠償を要する場合は、運転者の付保した自賠責保険・任意保険で行うこととする。

9 事業に係る評価に関する事項

(1) 事業の実施状況に関する調査の時期

本事業の実施状況については、平成22年3月末および平成22年9月末時点における状況を調査するものとする。

(2) 調査の実施方法

受託者が実施した受信料の契約取次・収納業務の実施状況について調査を行うものとする。

(3) 調査項目

(ア) 「総数取次」、「衛星取次」、「口座/クレジット取次」、「収納」、「未回収」の実績

(イ) 全戸点検による放送受信契約未契約者に対する契約勧奨と未収者、一部未納者全てに対する収納督促の実施状況

(ウ) 契約・収納業務の質(支払継続率、視聴者からの契約・収納活動等に関する苦情等への対応状況等)

(エ) 対応結果の情報登録や報告書類の事務処理状況

(4) 比較

上記(3)の調査項目について、受託者と委託契約収納員等が契約・収納業務を行う場合との比較を行うこととし、比較方法については、世帯数や未収者数の増減等各地域の差にも配慮しつつ、検討を行う。

10 その他事業の実施に関し必要な事項

(1) 事業の実施状況等の公表

受託者の事業実施状況については、上記7(1)(ア)の報告等を踏まえ、業務実施期間終了後、取りまとめて公表することとする。

(2) 監督体制

(ア) 本事業の契約に係る監督は、契約担当者等が自ら又は補助者に命じて、立ち会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

(イ) 本事業の実施状況に係る監督は、上記7の(1)(イ)①により行うこととする。

営業局 上野営業センター

対象地区	対象業務						
	取次業務				収納業務		
	総数取次	衛星取次	口座/クレジット取次		収納		未回収
総数取次同時			その他	総数取次時の収納等	一部未納からの収納		
東京都 荒川区	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年6月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年6月1日	業務開始 平成21年6月1日

横浜放送局 かながわ西営業センター

対象地区	対象業務						
	取次業務				収納業務		
	総数取次	衛星取次	口座/クレジット取次		収納		未回収
総数取次同時			その他	総数取次時の収納等	一部未納からの収納		
神奈川県 厚木市	上依知	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年2月1日
	猿ヶ島						
	中依知						
	下依知						
	金田						
	下川入						
	南町						
	岡田						
	岡田1丁目						
	岡田2丁目						
	岡田3丁目						
	岡田4丁目						
	岡田5丁目						
	酒井						
	戸田						
	上落合						
	下津古久						
	長沼						
	妻田東1丁目						
	妻田東2丁目						
	妻田東3丁目						
	妻田南1丁目						
	妻田南2丁目						
	妻田西1丁目						
	妻田西2丁目						
	妻田西3丁目						
	林1丁目						
	林2丁目						
	林3丁目						
	林4丁目						
	林5丁目						
	吾妻町						
	松枝1丁目						
	松枝2丁目						
	元町						
	寿町1丁目						
	寿町2丁目						
	寿町3丁目						
	東町						
	厚木町						
幸町							
旭町1丁目							
旭町2丁目							
旭町3丁目							
旭町4丁目							
旭町5丁目							
妻田北1丁目							
妻田北2丁目							
妻田北3丁目							
妻田北4丁目							
山際							
関口							
三田							
及川							
及川1丁目							
及川2丁目							
三田南1丁目							
三田南2丁目							
三田南3丁目							
船子							
水引1丁目							
水引2丁目							
栄町1丁目							
栄町2丁目							
中町1丁目							
中町2丁目							
中町3丁目							
中町4丁目							
泉町							
田村町							
菱甲							
長谷							

大阪放送局 天王寺営業センター

対象地区	対象業務						
	取次業務				収納業務		
	総数取次	衛星取次	口座/クレジット取次		収納		未回収
総数取次同時			その他	総数取次時の収納等	一部未納からの収納		
大阪府 大阪市	天王寺区 業務開始 平成21年2月1日	生野区 業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年6月1日	業務開始 平成21年2月1日	業務開始 平成21年6月1日	業務開始 平成21年6月1日

対象地区別要求水準等一覧

対象地区	要求水準項目	20年度	21年度							22年度							20年度要求水準	21年度要求水準	22年度要求水準
		6期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	合計	1期	2期	3期	4期	5期	6期	合計			
荒川区	総数	627	911	546	546	473	510	656	3,642	952	572	572	495	534	686	3,811	627	3,642	3,811
	衛星	136	156	147	130	138	147	147	865	158	158	132	141	150	141	880	136	865	880
	口座クレ	238	346	336	336	308	322	378	2,026	496	352	352	323	338	396	2,257	238	2,026	2,257
	収納	-	-	969	957	902	942	1,047	4,817	1,254	966	957	899	937	1,053	6,066	-	4,817	6,066
	未回収収	-	-	132	120	120	132	126	630	129	129	120	120	129	129	756	-	630	756
厚木市の一部	総数	237	624	665	582	582	582	707	3,742	1,085	695	608	608	608	738	4,342	237	3,742	4,342
	衛星	47	91	136	136	136	144	144	787	155	146	138	138	146	138	861	47	787	861
	口座クレ	205	301	317	285	285	285	333	1,806	481	331	298	298	298	348	2,054	205	1,806	2,054
	収納	906	906	936	868	868	874	969	5,421	1,257	961	890	890	896	995	5,889	906	5,421	5,889
	未回収収	91	106	105	100	100	106	106	623	106	105	100	100	106	106	623	91	623	623
天王寺区 生野区	総数	474	746	467	467	467	467	498	3,112	785	490	490	490	490	523	3,268	474	3,112	3,268
	衛星	161	197	185	163	185	185	174	1,089	199	199	166	188	188	166	1,106	161	1,089	1,106
	口座クレ	180	283	259	259	259	259	271	1,590	382	269	269	269	269	282	1,740	180	1,590	1,740
	収納	-	-	933	916	916	933	949	4,647	1,143	916	905	905	916	941	5,726	-	4,647	5,726
	未回収収	-	-	185	168	168	185	177	883	181	180	169	169	180	180	1,059	-	883	1,059

上野営業センター 東京都荒川区

年度	20年度	21年度						22年度					
	6期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	1期	2期	3期	4期	5期	6期
総数取次	100.0%	25.0%	15.0%	15.0%	13.0%	14.0%	18.0%	25.0%	15.0%	15.0%	13.0%	14.0%	18.0%
衛星取次	100.0%	18.0%	17.0%	15.0%	16.0%	17.0%	17.0%	18.0%	18.0%	15.0%	16.0%	17.0%	16.0%
口座/クレジット	100.0%	17.1%	16.6%	16.6%	15.2%	15.9%	18.6%	22.0%	15.6%	15.6%	14.3%	15.0%	17.5%
収納	-	-	20.1%	19.9%	18.7%	19.6%	21.7%	20.7%	15.9%	15.8%	14.8%	15.4%	17.4%
未回収収	-	-	21.0%	19.0%	19.0%	21.0%	20.0%	17.0%	17.0%	16.0%	16.0%	17.0%	17.0%

かながわ西営業センター 神奈川県厚木市の一部

年度	20年度	21年度						22年度					
	6期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	1期	2期	3期	4期	5期	6期
総数取次	100.0%	25.0%	16.0%	14.0%	14.0%	14.0%	17.0%	25.0%	16.0%	14.0%	14.0%	14.0%	17.0%
衛星取次	100.0%	18.0%	16.0%	16.0%	16.0%	17.0%	17.0%	18.0%	17.0%	16.0%	16.0%	17.0%	16.0%
口座/クレジット	100.0%	16.7%	17.6%	15.8%	15.8%	15.8%	18.3%	23.5%	16.1%	14.5%	14.5%	14.5%	16.9%
収納	100.0%	16.7%	17.3%	16.0%	16.0%	16.1%	17.9%	21.4%	16.3%	15.1%	15.1%	15.2%	16.9%
未回収収	100.0%	17.0%	17.0%	16.0%	16.0%	17.0%	17.0%	17.0%	17.0%	16.0%	16.0%	17.0%	17.0%

天王寺営業センター 大阪府大阪市天王寺区、生野区

年度	20年度	21年度						22年度					
	6期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	1期	2期	3期	4期	5期	6期
総数取次	100.0%	24.0%	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%	16.0%	24.0%	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%	16.0%
衛星取次	100.0%	18.0%	17.0%	15.0%	17.0%	17.0%	16.0%	18.0%	18.0%	15.0%	17.0%	17.0%	15.0%
口座/クレジット	100.0%	17.8%	16.3%	16.3%	16.3%	16.3%	17.0%	22.0%	15.5%	15.5%	15.5%	15.5%	16.0%
収納	-	-	20.1%	19.7%	19.7%	20.1%	20.4%	20.0%	16.0%	15.8%	15.8%	16.0%	16.4%
未回収収	-	-	21.0%	19.0%	19.0%	21.0%	20.0%	17.0%	17.0%	16.0%	16.0%	17.0%	17.0%

要求水準等算出根拠

別紙2-1の対象地区別要求水準等一覧は、以下の算出根拠に基づき、各対象地区ごとに別紙2-3のとおり算出している。
なお、別紙2-3で算出した各年度の要求水準は、通年で業務を委託した場合の数値であり、別紙2-1の対象地区別要求水準は、実施地区それぞれの要求水準項目ごとについて、委託する期間に基づく按分により算出した数値である。
また、平成19年度実績は現時点での見込みのため、19年度活動終了後、実績値に置き換える。

【総数取次 要求水準等】

1. 20年度局所増加目標
20年度収支予算・事業計画において設定した全国契約総数増加計画25万件から、地域毎の世帯数増加傾向等をふまえ、対象地区を管轄するNHK営業センター分として設定した数値。
2. 対象地区世帯増加比率
対象地区を管轄するNHK営業センター全体の過去3年間(平成16年度～平成18年度)の世帯数増加に対する対象地区の世帯数増加の割合。
住民基本台帳に基づく世帯数の増加により推計。
3. 19年度総数転居等実績(見込)
対象地区以外への転居等にとまなう19年度内の契約減少数。
4. 自主申出以外率(総数)
NHKフリーダイヤルやインターネット等による契約の申出を除く、委託契約収納員等による総数取次数の割合。
全国平均値 76.2%(19年度実績)を使用。
5. 過年度補完値
総数取次活動において、対象地区に投入すべき標準的な人員を下回っている場合に、人員不足による過年度分の不足を加算。
○荒川区:総数取次活動に従事する人員1名分の不足数(19年度 年間786件)を20年度～22年度の3年で補完するとして設定。
○厚木市の一部:契約取次と収納の併行業務に従事する人員3名分の不足数(19年度 年間1469件)を20年度～22年度の3年で補完するとして設定。
6. 向上率
支払率1%向上に必要な総数取次数向上率を年度ごとに設定。(対前年度総数取次数+5%)

【衛星取次 要求水準等】

1. 20年度局所増加目標

20年度収支予算・事業計画において設定した全国衛星増加計画45万件から、地域毎の増加実績等をふまえ、対象地区を管轄するNHK営業センター分として設定した数値。

2. 対象地区衛星増加比率

対象地区を管轄するNHK営業センター全体の19年度内の衛星契約数増加に対する対象地区の衛星契約数増加の割合。

3. 19年度衛星転居等実績(見込)

対象地区以外への転居等にとまなう19年度内の衛星契約減少数。

4. 自主申出以外率(衛星)

NHKフリーダイヤルやインターネット等による契約の申出を除く、委託契約収納員等による衛星取次数の割合。

全国平均値 59.2%(19年度実績)を使用。

5. 過年度補完値

衛星取次活動において、対象地区に投入すべき標準的な人員を下回っている場合に、人員不足による過年度分の不足を加算。

○荒川区:総数の補完取次分のうち、35%が衛星契約(衛星取次)であるとして設定。

○厚木市の一部:総数の補完取次分のうち、35%が衛星契約(衛星取次)であるとして設定。

○天王寺区・生野区:衛星取次活動に従事する人員2名分の不足数(19年度年間672件)を20年度～22年度の3年で補完するとして設定。

6. 向上率

衛星契約率1%向上に必要な衛星取次数向上率を年度ごとに設定。(対前年度衛星取次数+2%)

【口座／クレジット取次 要求水準等】

1. 20年度口座／クレジット増加目標(全国)

20年度収支予算・事業計画において設定した全国口座振替・クレジットカード継続払増加計画90万件。

2. 目標増加率

19年度口座／クレジット増加実績(全国)に対する20年度口座／クレジット増加目標(全国)の割合。

3. 向上率

支払率1%向上に必要な口座／クレジット取次数向上率を年度ごとに設定。

(21年度は19年度口座／クレジット取次数+5%、22年度は21年度要求水準+5%)

5. 過年度補完値

口座／クレジット取次活動において、対象地区に投入すべき標準的な人員を下回っている場合に、人員不足による過年度分の不足を加算。

○荒川区:各年度の総数の補完取次分のうち、37.5%が口座／クレジット取次をともなうとして設定。

○厚木市の一部:各年度の総数の補完取次分のうち、37.5%が口座／クレジット取次をともなうとして設定。

【収納 要求水準等】

1. 総数同時収納率

19年度における総数取次時の同時収納の割合。(全国平均値 76%)

2. 一部未納発生数

20年度の一部未納発生数は、口座振替支払者の振替不能と継続振込支払者の未払込から訪問対象者を算出し設定。

21年度以降は、前年度初頭の口座振替支払者数に前年度「対象地区増加目標(推計)」を加えて発生数を算出。継続振込者数は19年度末値と同数とする。

3. 訪問対象発生率①

各年度初頭の口座振替支払者数に対する年間の振替不能発生率。訪問集金廃止の影響による振替率の低下を見込み設定。
全国平均値 1.3%(19年度1～5期)→2.3%

4. 訪問対象発生率②

各年度初頭の継続振込支払者数に対する年間の未払込発生率。訪問集金廃止の影響による払込率の低下を見込み設定。
全国平均値 30%(19年度1～5期)→35%

5. 収納率

NHKで「20年度受信料体系の変更」検討時に行った試行結果に基づき設定。

6. 訪問集金廃止にもとなう要求水準の加算(「厚木市の一部」のみ)

20年10月訪問集金廃止にもとなう、従来の訪問集金支払者からの一部未納発生数を推計。
安定収納率は、NHKで「20年度受信料体系の変更」検討時に行った試行結果に基づき設定。

【未回収 要求水準等】

1. 局所未収削減実績比率

19年度の未収削減実績(全国)に対する、対象地区の未収削減実績の割合。21年度・22年度要求水準算出においても同率を使用。

2. 未収削減目標(全国)

20年度収支予算・事業計画において設定した未収削減計画30万件。
21年度・22年度は20年度未収削減目標(全国)+5万件と設定。

要求水準等算出(荒川区)

○総数取次 要求水準等〔件数〕

A	B	C=A*B	D	E=C+D	F	G=E*F	H	I=G+H
20年度局所 増加目標	対象地区 世帯増加比率	対象地区 増加目標(推計)	19年度総数転居等 実績(見込)	20年度対象 地区全取次数	自主申出 以外率(総数)	算出①	過年度 補完値	20年度 要求水準
7,020	6.4%	449	3,776	4,225	76.2%	3,219	262	3,481

J	K=G*J	L	M=K+L	N	O=K*N	P	Q=O+P
向上率	算出②	過年度 補完値	21年度 要求水準	向上率	算出③	過年度 補完値	22年度 要求水準
5%	3,380	262	3,642	5%	3,549	262	3,811

○衛星取次 要求水準等〔件数〕

A	B	C=A*B	D	E=C+D	F	G=E*F	H	I=G+H
20年度局所 増加目標	対象地区 衛星増加比率	対象地区 増加目標(推計)	19年度衛星転居等 実績(見込)	20年度対象 地区全取次数	自主申出 以外率(衛星)	算出①	過年度 補完値	20年度 要求水準
9,020	7.1%	637	644	1,281	59.2%	758	92	850

J	K=G*J	L	M=K+L	N	O=K*N	P	Q=O+P
向上率	算出②	過年度 補完値	21年度 要求水準	向上率	算出③	過年度 補完値	22年度 要求水準
2%	773	92	865	2%	788	92	880

○口座/クレジット取次 要求水準等〔件数〕

A	B	C	D=B/C	E=A*D	F	G=A*F	H	I=G+H	J	K=G*J	L	M=K+L
19年度対象地区 取次実績(見込)	20年度口座/クレジット 増加目標(全国)	19年度全国 増加実績(見込)	目標増加率	20年度 要求水準	向上率	算出①	過年度 補完値	21年度 要求水準	向上率	算出②	過年度 補完値	22年度 要求水準
1,958	900,000	400,000	2.25	4,406	5%	2,056	98	2,154	5%	2,159	98	2,257

※各年度の要求水準は、通年で業務を委託した場合の数値

○収納 要求水準等[枚数]

[21年度算出Ⅰ]総数取次からの収納

A	B	C=B*A
21年度 総数取次数	総数同時 収納率	算出Ⅰ
3,642	76%	2,768

[21年度算出Ⅱ]未回収収からの収納

D	E=D
21年度未収 回収要求水準	算出Ⅱ
756	756

[21年度算出Ⅲ]一部未納発生数からの収納

F	G	H=F*G	I	J	K=I*J	L=H+K	M	N=L*M
20年度口座 支払者数(見込)	訪問対象 発生率①	収納対象①	20年度継振 支払者数(見込)	訪問対象 発生率②	収納対象②	収納対象計 (①+②)	収納率	算出Ⅲ
36,756	2.3%	845	7,412	35%	2,594	3,439	70%	2,407

O=C+E+N
21年度 要求水準
5,931

[22年度算出Ⅰ]総数取次からの収納

A	B	C=B*A
22年度 総数取次数	総数同時 収納率	算出Ⅰ
3,811	76%	2,896

[22年度算出Ⅱ]未回収収からの収納

D	E=D
22年度未収 回収要求水準	算出Ⅱ
756	756

[22年度算出Ⅲ]一部未納発生数からの収納

F	G	H=F*G	I	J	K=I*J	L=H+K	M	N=L*M
21年度口座 支払者数(見込)	訪問対象 発生率①	収納対象①	21年度継振 支払者数(見込)	訪問対象 発生率②	収納対象②	収納対象計 (①+②)	収納率	算出Ⅱ
37,158	2.3%	855	7,412	35%	2,594	3,449	70%	2,414

O=C+E+N
22年度 要求水準
6,066

○未回収 要求水準等[件数]

A	B	C=B/A	D	E=C*D	F=C	G	H=F*G
19年度全国 削減実績(見込)	19年度対象地区 未回収実績(見込)	局所未収 削減実績比率	21年度全国 削減目標	21年度 要求水準	局所未収 削減実績比率	22年度全国 削減目標	22年度 要求水準
320,000	691	0.22%	350,000	756	0.22%	350,000	756

※各年度の要求水準は、通年で業務を委託した場合の数値

要求水準等算出(厚木市の一部)

○総数取次 要求水準等[件数]

A	B	C=A*B	D	E=C+D	F	G=E*F	H	I=G*H	J	K=I+J
20年度局所 増加目標	対象地区 世帯増加比率	対象地区 増加目標(推計)	19年度総数転居 等 実績(見込)	20年度厚木 (全体)全取次数	自主申出 以外率(総数)	20年度厚木 (全体)値	対象地区 割合	算出①	過年度 補完値	20年度 要求水準
8,470	14.6%	1,235	5,549	6,784	76.2%	5,169	67.6%	3,494	490	3,984

L	M=I*L	N	O=M+N	P	Q=M*P	R	S=Q+R
向上率	算出②	過年度 補完値	21年度 要求水準	向上率	算出③	過年度 補完値	22年度 要求水準
5%	3,669	490	4,159	5%	3,852	490	4,342

○衛星取次 要求水準等[件数]

A	B	C=A*B	D	E=C+D	F	G=E*F	H	I=G*H	J	K=I+J
20年度局所 増加目標	対象地区 衛星増加比率	対象地区 増加目標(推計)	19年度衛星転居 等 実績(見込)	20年度厚木 (全体)全取次数	自主申出 以外率(衛星)	20年度厚木 (全体)値	対象地区 割合	算出①	過年度 補完値	20年度 要求水準
12,660	4.9%	617	1,037	1,654	59.2%	979	67.6%	662	172	834

L	M=I*L	N	O=M+N	P	Q=M*P	R	S=Q+R
向上率	算出②	過年度 補完値	21年度 要求水準	向上率	算出③	過年度 補完値	22年度 要求水準
2%	675	172	847	2%	689	172	861

○口座/クレジット取次 要求水準等[件数]

A	B	C	D=B/C	E=A*D	F	G=A*F	H	I=G*H	J	K=G*J	L	M=K+L
19年度対象地区 取次実績(見込)	20年度口座/クレジット 増加目標(全国)	19年度全国 増加実績(見込)	目標増加率	20年度 要求水準	向上率	算出①	過年度 補完値	21年度 要求水準	向上率	算出②	過年度 補完値	22年度 要求水準
1,696	900,000	400,000	2.25	3,816	5%	1,781	184	1,965	5%	1,870	184	2,054

※各年度の要求水準は、通年で業務を委託した場合の数値
 ※「対象地区割合」は厚木市全域の転居等実績に対する実施地域の割合

○**収納 要求水準等[枚数]**

[20年度算出Ⅰ]総数取次からの収納

A	B	C=B*A
20年度 総数取次数	総数同時 収納率	算出Ⅰ
3,984	76%	3,028

[20年度算出Ⅱ]未回収からの収納

D	E=D
20年度未収 回収要求水準	算出Ⅱ
534	534

[訪問集金廃止にともなう要求水準の加算]

A	B	C=A*(1-B)	D	E	F=C+D+E
19年度末訪問 収納数(見込)	安定収納率	収納対象数	収納率	対象地区 割合	20年度6期
3,379	72%	946	70%	67.6%	448

[20年度算出Ⅲ]一部未納発生数からの収納

F	G	H=F*G	I	J	K=I*J	L=H+K	M	N=L*M	O	P=N*O	Q=C+E+P
19年度末口座 支払者数(見込)	訪問対象 発生率①	収納対象①	19年度末継続 支払者数(見込)	訪問対象 発生率②	収納対象②	収納対象計 (①+②)	収納率	20年度厚木 (全体)値	対象地区 割合	算出Ⅲ	20年度 要求水準
45,325	2.3%	1,042	3,789	35%	1,326	2,368	70%	1,658	67.6%	1,121	4,683

[21年度算出Ⅰ]総数取次からの収納

A	B	C=B*A
21年度 総数取次数	総数同時 収納率	算出Ⅰ
4,159	76%	3,161

[21年度算出Ⅱ]未回収からの収納

D	E=D
21年度未収 回収要求水準	算出Ⅱ
623	623

[21年度算出Ⅲ]一部未納発生数からの収納

F	G	H=F*G	I	J	K=I*J	L=H+K	M	N=L*M	O	P=N*O	Q=C+E+P
20年度口座 支払者数(見込)	訪問対象 発生率①	収納対象①	20年度継続 支払者数(見込)	訪問対象 発生率②	収納対象②	収納対象計 (①+②)	収納率	20年度厚木 (全体)値	対象地区 割合	算出Ⅲ	21年度 要求水準
46,382	2.3%	1,067	8,757	35%	3,065	4,132	70%	2,892	67.6%	1,955	5,739

[22年度算出Ⅰ]総数取次からの収納

A	B	C=B*A
22年度 総数取次数	総数同時 収納率	算出Ⅰ
4,342	76%	3,300

[22年度算出Ⅱ]未回収からの収納

D	E=D
22年度未収 回収要求水準	算出Ⅱ
623	623

[22年度算出Ⅲ]一部未納発生数からの収納

F	G	H=F*G	I	J	K=I*J	L=H+K	M	N=L*M	O	P=N*O	Q=C+E+P
21年度口座 支払者数(見込)	訪問対象 発生率①	収納対象①	21年度継続 支払者数(見込)	訪問対象 発生率②	収納対象②	収納対象計 (①+②)	収納率②	20年度厚木 (全体)値	対象地区 割合	算出Ⅲ	22年度 要求水準
47,450	2.3%	1,091	8,757	35%	3,065	4,156	70%	2,909	67.6%	1,966	5,889

○**未回収 要求水準等[件数]**

A	B	C=B/A	D	E=C*D	F=C	G	H=F*G	I	J=C	K=I*J
19年度全国 削減実績(見込)	19年度対象地区 未回収実績(見込)	局所未収 削減実績比率	20年度全国 削減目標	20年度 要求水準	局所未収 削減実績比率	21年度全国 削減目標	21年度 要求水準	22年度全国 削減目標	局所未収 削減実績比率	22年度 要求水準
320,000	570	0.18%	300,000	534	0.18%	350,000	623	350,000	0.18%	623

※各年度の要求水準は、通年で業務を委託した場合の数値
 ※「対象地区割合」は厚木市全域の転居等実績に対する実施地域の割合

要求水準等算出(天王寺区および生野区)

○総数取次 要求水準等〔件数〕

A	B	C=A*B	D	E=C+D	F	G=E*F	H	I=G*H	J	K=I*J
20年度局所 増加目標	対象地区 世帯増加比率	対象地区 増加目標(推計)	19年度総数転居等 実績(見込)	20年度対象 地区全取次数	自主申出 以外率(総数)	20年度 要求水準	向上率	21年度 要求水準	向上率	22年度 要求水準
500	12.5%	63	3,827	3,890	76.2%	2,964	5%	3,112	5%	3,268

○衛星取次 要求水準等〔件数〕

A	B	C=A*B	D	E=C+D	F	G=E*F	H	I=G+H
20年度局所 増加目標	対象地区 衛星増加比率	対象地区 増加目標(推計)	19年度衛星転居等 実績(見込)	20年度対象 地区全取次数	自主申出 以外率(衛星)	算出①	過年度 補完値	20年度 要求水準
6,200	11.6%	721	711	1,432	59.2%	848	224	1,072

J	K=G*J	L	M=K+L	N	O=K*N	P	Q=O+P
向上率	算出②	過年度 補完値	21年度 要求水準	向上率	算出③	過年度 補完値	22年度 要求水準
2%	865	224	1,089	2%	882	224	1,106

○口座／クレジット取次 要求水準等〔件数〕

A	B	C	D=B/C	E=A*D	F	G=A*F	H	I=G*H
19年度対象地区 取次実績(見込)	20年度口座／クレジット 増加目標(全国)	19年度全国 増加実績(見込)	目標増加率	20年度 要求水準	向上率	21年度 要求水準	向上率	22年度 要求水準
1,578	900,000	400,000	2.25	3,551	5%	1,657	5%	1,740

※各年度の要求水準は、通年で業務を委託した場合の数値

○収納 要求水準等[件数]

[21年度算出Ⅰ]総数取次からの収納

A	B	C=B*A
21年度 総数取次数	総数同時 収納率	算出Ⅰ
3,112	76%	2365

[21年度算出Ⅱ]未回収からの収納

D	E=D
21年度未収 回収要求水準	算出Ⅱ
1,059	1,059

[21年度算出Ⅲ]一部未納発生数からの収納

F	G	H=F*G	I	J	K=I*J	L=H+K	M	N=L*M
20年度口座 支払者数(見込)	訪問対象 発生率①	収納対象①	20年度継振 支払者数(見込)	訪問対象 発生率②	収納対象②	収納対象計 (①+②)	収納率	算出Ⅲ
25,976	2.3%	597	7,204	35%	2,521	3,118	70%	2,183

O=C+E+N
21年度 要求水準
5,607

[22年度算出Ⅰ]総数取次からの収納

A	B	C=B*A
22年度 総数取次数	総数同時 収納率	算出Ⅰ
3,268	76%	2,484

[22年度算出Ⅱ]未回収からの収納

D	E=D
22年度未収 回収要求水準	算出Ⅱ
1,059	1,059

[22年度算出Ⅲ]一部未納発生数からの収納

F	G	H=F*G	I	J	K=I*J	L=H+K	M	N=L*M
21年度口座 支払者数(見込)	訪問対象 発生率①	収納対象①	21年度継振 支払者数(見込)	訪問対象 発生率②	収納対象②	収納対象計 (①+②)	収納率	算出Ⅱ
26,014	2.3%	598	7,204	35%	2,521	3,119	70%	2,183

O=C+E+N
22年度 要求水準
5,726

○未回収 要求水準等[件数]

A	B	C=B/A	D	E=C*D	F=C	G	H=F*G
19年度全国 削減実績(見込)	19年度対象地区 未回収実績(見込)	局所未収 削減実績比率	21年度全国 削減目標	21年度 要求水準	局所未収 削減実績比率	22年度全国 削減目標	22年度 要求水準
320,000	968	0.30%	350,000	1,059	0.30%	350,000	1,059

※各年度の要求水準は、通年で業務を委託した場合の数値

評価項目		評価区分/得点配分		必須評価事項に係る最低限の要求要件/ 加点に係る評価観点	
1. 事業目的・趣旨の理解					
本事業の目的、趣旨を適切に把握しているか。受託するに当たっての基本的な考え方はどのようなものか。	必須	50	目的・趣旨の理解	・本事業の目的、趣旨を適切に把握した上で、受託するに当たっての基本的な考え方が明確に示されていること。	
	加点	0～25	目的・趣旨のより深い理解	・提案者の考える事業実施方針が本事業と照らして妥当であり、NHKの目的・基本的な考え方や事業計画の方向性に合致していること。	
2. 対象業務の内容					
(1) 放送受信料の契約取次・収納業務					
a 業務の実施内容					
放送受信料の契約取次・収納業務を実施するにあたり、以下の点に留意し具体的に記載すること。 ・視聴者の公共放送・受信料制度への理解促進を図りつつ、要求水準(総数・衛星・未回収・収納・口座/クレジット)を達成するために、どのような手法で、どのような契約勧奨・収納勧奨を行なうのか。 ・視聴者の属性及び地域の実情等をどのように分析し、その結果をどのように反映するのか。	必須	50	具体性 実現可能性 整合性	・全ての要求水準を達成するため、実行可能性があると評価できる契約勧奨、収納勧奨のアプローチ(手法)が具体的に示されていること。 ・提案内容について、実施要項の内容および提案内容の各項目間で矛盾がないこと。	
	加点	0～150	より効果的な手法の提案 等	・視聴者の属性、地域の実情を踏まえた分析アプローチ(手法)が示されており、各属性等に応じた適切かつ効果的な施策と評価できること。 ・新たな業務モデルの提案がなされており、事業の効率的・効果的な実施に資するものであること。	
b 業務の実施体制					
本事業を実施するために、入札参加者としてどのような組織体制(管理責任者及び実施責任者を含めた従業人員の配置、組織内での指揮監督権限、経験を有する担当者の支援体制等)を整備するのか。 ・本事業の実施体制を入札参加者の組織全体の中でどのように位置づけているか。 ・入札参加者側の管理・監督権限を有する者(管理責任者)が本事業の実施責任者を含めた実施体制に対する管理・監督、支援体制等のサポート体制をどのように整備するのか。	必須	50	具体性 十分性 実現可能性	・本事業の実施体制(実施責任者、従業人員の配置、指揮・監督)について従業人員数を含めて具体的に示されていること。 ・本事業の実施体制に対して管理・監督権限を有する管理責任者の関与を含め、入札参加者の組織全体の中で本事業の実施体制の位置づけが明確になるよう入札参加者側の組織体制が明確に示されていること。 ・本事業の実施のための組織体制(管理責任者及び実施責任者を含めた従業人員の配置体制、指揮・監督体制)について、入札参加者側の組織全体の従業人員数等の数値的な根拠を踏まえ具体的に示されていること。	
	加点	0～100	経験者の配置 その他有効な取り組み 等	・受信料制度に関して深い知識、経験を有する管理責任者を置き、必要な際に直ちに支援できる体制が整備されていること、又は整備できることが示されていること。 ・過去に本事業における施策に有効であると考えられる業務に携わったことがある人員の配置が示されていること。	
c 業務の実施計画					
上記aに記載した施策を実施する時期、件数、時間数等に関してどのようなスケジュール及び計画で事業を実施するのか、以下の点に留意し具体的に記載すること。 ・計画を遂行するため、どのような人員(員数、資質(資格、実務経験、教育訓練等)、専任、兼任の区分等)を配置するのか。 ・上記aに記載した施策のスケジュール及び計画との連携をどのように図って実施するのか。 ※準備期間中の実施体制構築スケジュール・具体内容・募集・研修をどのように実施するのか。	必須	50	具体性 十分性 実行可能性	以下の点において具体的に示されており、かつ実行可能なものであること ・上記手法の実施時期(タイミング)、件数(ボリューム)、稼働予定(時間数)のスケジュールリング ・計画遂行のための人員配置計画(投入人員の見積) ・人員募集計画、研修(教育・訓練)計画 ・実施するアプローチと人員配置、研修(教育・訓練)との関連 ・準備期間中の実施体制構築スケジュール・内容・募集・研修	
	加点	0～150	より効果的な実施計画 等	・本事業もしくは類する事業に関して深い知識、経験を有する現場実施責任者を複数名配置できること。 ・本事業を実施するための適切な実施体制の獲得・維持方法が、数値的な根拠を踏まえ具体的に示されていること。 ・施策の連携に関する効果的な提案が示されていること。 ・準備期間に実施する施策等において、効果的な提案が示されていること。	
(2) 運営・管理業務					
a 業務の実施内容					
報告書等の作成、事前・事後確認業務、契約・収納業務に付随する視聴者対応、資材類の管理を実施するにあたり、どのような運営方法、管理体制で行うのか。	必須	50	具体性	以下の点において具体的な実施方法、実施体制等が示されていること。 ・報告書等の作成: 日次、週次の報告管理体制、手法 ・報告書類の事前・事後確認: 事前指導・事後チェック体制、手法 ・視聴者対応: 問合せ、クレーム対応の体制、手法 ・資材類の管理: 資材類の紛失防止、現物管理の体制、手法	
	加点	0～25	より有効な視聴者対応業務の提案	・契約・収納業務に付随する視聴者対応について、有効な実施体制等が整備されていること。	
3. コンプライアンス等の遵守態勢					
本事業を実施する上で、法令及び契約に基づき受託者が講ずべき措置に定めた禁止事項等の遵守のための取り組み態勢及び個人情報の取扱い、秘密の保持への対応をどのように行うのか。	必須	50	遵守態勢の整備	・本事業を実施する上での禁止事項等、個人情報の取扱い、秘密保持に関してNHKが定めるルールを従事者が遵守するよう、必要な管理体制が本事業実施までに整備できることが示されていること。	
	加点	0～100	より有効な行動・情報管理態勢の整備	・情報管理・保護及びトラブル防止に関する事前の防止策について具体的なマニュアル等による制度的な防止対策及び設備・パスワード等による物理的な防止対策が確保されることが具体的に示されていること。 ・万一の情報漏洩、トラブルの発生の際の危機管理体制について具体的なマニュアル等を整備することが具体的に示されていること。 ・従業員の個人情報保護の意識向上のための研修等の確実な実施が示されていること。	
4. 入札参加者の経験、能力					
(1) 入札参加者の類似業務実績					
入札参加者の実施する事業において、本事業と類似・関連する業務実績がある場合には具体的に記載すること。	加点	0～50	類似・関連業務経験の有無	・本事業を実施する上で有効な類似・関連する業務の実績が示されていること。	
(2) 入札参加者のコンプライアンス等への取り組み態勢					
入札参加者において自らコンプライアンス態勢の構築、個人情報保護といった、入札参加者の事業運営全般に関わる独自の取り組みを行っている場合にはその具体的な内容を記載すること。	加点	0～50	入札参加者のコンプライアンス・情報管理体制の整備	・入札参加者が本事業実施以前より、独自に、コンプライアンス態勢や個人情報保護に関する規程等を整備しており、従業員へ周知徹底する積極的かつ具体的な取り組み等をしてきていることについて示されていること。 ・ISOやプライバシーマークの認定を受けているなど。	
5. 組織の健全性					
(1) 財務安定性					
・事業を安定的に運営できる経営基盤を有すること。	必須	50	財務的基盤	・本事業を安定的に継続運営できる財務内容であると評価できること。	
(2) 反社会勢力の排除					
・反社会勢力ではないこと、もしくは反社会勢力との関係を持っていないこと	必須	—	反社会勢力が否か	・反社会勢力ではないこと、もしくは反社会勢力との関係を持っていないことが示されていること。	

従来の実施状況に関する情報

1 従来の実施に要した経費

(単位:千円)

		17年度	18年度	19年度(見込み)
(上野営業センター 荒川区)				
人件費	常勤職員	9,484	10,581	11,059
	非常勤職員	—	—	—
物件費(委託費等を除く)		7,829	6,403	5,573
委託費等		67,234	75,548	67,433
計(a)		84,546	92,532	84,065
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	758	763	1,198
(b)	間接部門費	19,115	16,569	16,817
(a)+(b)		104,419	109,864	102,080
(かながわ西営業センター 厚木市の一部)				
人件費	常勤職員	12,257	12,840	7,316
	非常勤職員	—	—	—
物件費(委託費等を除く)		10,434	9,680	6,277
委託費等		78,554	87,656	65,705
計(a)		101,245	110,175	79,298
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	930	853	716
(b)	間接部門費	16,926	18,008	17,698
(a)+(b)		119,100	129,037	97,712
(天王寺営業センター 天王寺区及び生野区)				
人件費	常勤職員	20,458	15,891	11,961
	非常勤職員	—	—	—
物件費(委託費等を除く)		13,729	9,907	8,078
委託費等		85,261	76,495	74,184
計(a)		119,448	102,293	94,223
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	1,351	1,358	1,712
(b)	間接部門費	17,375	12,029	13,454
(a)+(b)		138,175	115,680	109,389

(注記事項)

1.各費目の内容は以下のとおりです。

人件費:職員基本給、職員諸手当、法定福利費
物件費:印刷費、消耗品費、旅費、研修費、その他雑費
委託費等:委託契約収納員等への手数料

①人件費

人件費は、契約・収納業務に従事する職員に係る人件費について、入札対象業務に係る業務従事割合及び対象地域の按分割合に基づき算出しております。

②物件費

物件費は、入札対象業務を含む営業センターで発生した経費のうち委託費等を除いた額について、入札対象業務に係る業務従事割合及び対象地域の按分割合に基づき算出しております。

③委託費等

委託費等は、委託契約収納員等に対する手数料額について、対象地域の按分割合に基づき算出しております。

2. 減価償却費、退職給付費用及び間接部門費は推計の要素を含む参考情報であり、各費目の算定方法は以下のとおりです。

①減価償却費

民間事業者において調達すべき資産はないことから計上しておりません。

②退職給付費用

営業センター職員の平均年齢等を加味して計算した1人あたり退職給付費用に、入札対象業務に従事している常勤職員数を乗じて算定しております。

③間接部門費

営業センターにおけるセンター長、副部長等管理職、職員の間接業務に係る人件費、営業センターで共通に発生する経費を入札対象業務に係る業務従事割合及び対象地域の按分割合に基づいて発生した経費について、入札対象業務に係る業務従事割合及び対象地域の按分割合に基づき算出しております。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	17年度	18年度	19年度(見込み)
(上野営業センター 荒川区)			
常勤職員	1.0	1.1	1.1
非常勤職員	-	-	-
委託契約収納員等	10.4	11.2	11.0
(かながわ西営業センター 厚木市の一部)			
常勤職員	1.3	1.4	0.9
非常勤職員	-	-	-
委託契約収納員等	12.3	13.6	10.5
(天王寺営業センター 天王寺区及び生野区)			
常勤職員	2.2	1.7	1.4
非常勤職員	-	-	-
委託契約収納員等	14.7	13.2	13.3
(業務従事者に求められる知識・経験等) ・NHKの受信料制度に関する知識と理解を有していること 等			
(業務の繁閑の状況とその対応) 世帯が大量に移動する時期(3月~4月)や年末商戦などデジタル受信機の普及が見込まれる時期など、契約勧奨業務が増加します。また、口座/クレジット・継続振込の振込不能状況などにより収納督促業務が増減することがあります。			
(注記事項) 1.契約・収納業務に従事した職員について入札対象業務の業務の従事割合により換算した人数で計上しています。 2.他の業務と兼務している者がいる場合には、当該業務に携わる比率を考慮して算定されています。			

3 従来の実施に要した施設及び設備

現在、委託契約収納員等に貸与・提供している物品は次のとおりです。

<営業システム>	<対策資材>	<その他>
①携帯端末	①収納印	①業務従事証明書
②認証カード	②カバン	②携帯端末マニュアル
③プリンタ	③各種帳票類(複写領収証含む)	
④送受信機セット	④ロール紙	
⑤ナビタン保護カバー	⑤受信規約及びそれに替わる	
⑥盗難防止アラーム	リーフレット	
⑦電子決済端末	⑥バインダー	
	⑦番組リーフレット	
	⑧シール	
	⑨グッズ	

(注記事項)

<営業システム>、<対策資材>については一定数までは無償で貸与・提供しますが、それを超える場合には有償による貸与・提供となります。

4 従来の実施における目的の達成の程度

	17年度	18年度	19年度(見込み)
	実績	実績	実績
(上野営業センター 荒川区)			
総数取次件数	2,211	3,295	3,245
衛星取次件数	743	896	1,014
未回収收件数	611	1,107	691
収納枚数	14,369	18,719	18,529
口座/クレ取次件数	1,184	1,857	1,958
(かながわ西営業センター 厚木市の一部)			
総数取次件数	2,502	3,292	2,593
衛星取次件数	376	583	670
未回収收件数	592	826	570
収納枚数	11,823	14,078	12,868
口座/クレ取次件数	1,553	1,954	1,696
(天王寺営業センター 天王寺区及び生野区)			
総数取次件数	2,138	2,551	2,394
衛星取次件数	474	539	756
未回収收件数	1,224	1,261	968
収納枚数	14,570	17,222	17,633
口座/クレ取次件数	1,318	1,569	1,578

5 従来の実施方法等

概要図、業務フロー図、組織図は別紙に記載のとおりです。

(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

<丁寧な説明と適正な対応>

○公共放送・受信料制度についての丁寧な説明

○放送法・受信規約等に則った適正な対応

<効果的な要員運用>

○社会状況や地域の実情等に応じた効果的な要員の運用

○活動時間帯、巡回方法など効果的な契約・収納活動

<活動・対応スキル向上に向けた指導>

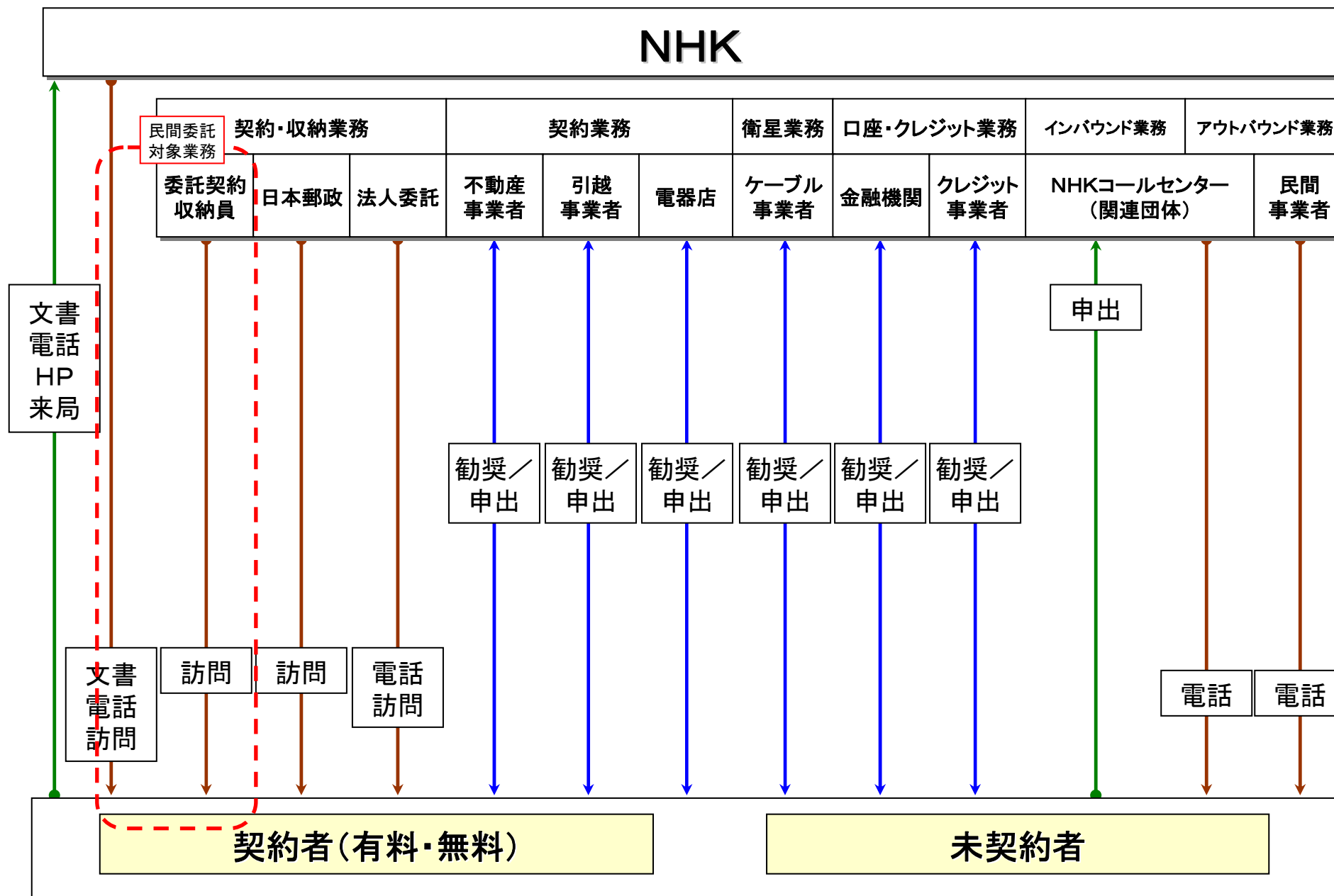
○効果的な活動方法、お客様への対応方法などの講習・指導

○契約・収納活動の把握・分析による業務改善

(注記事項)

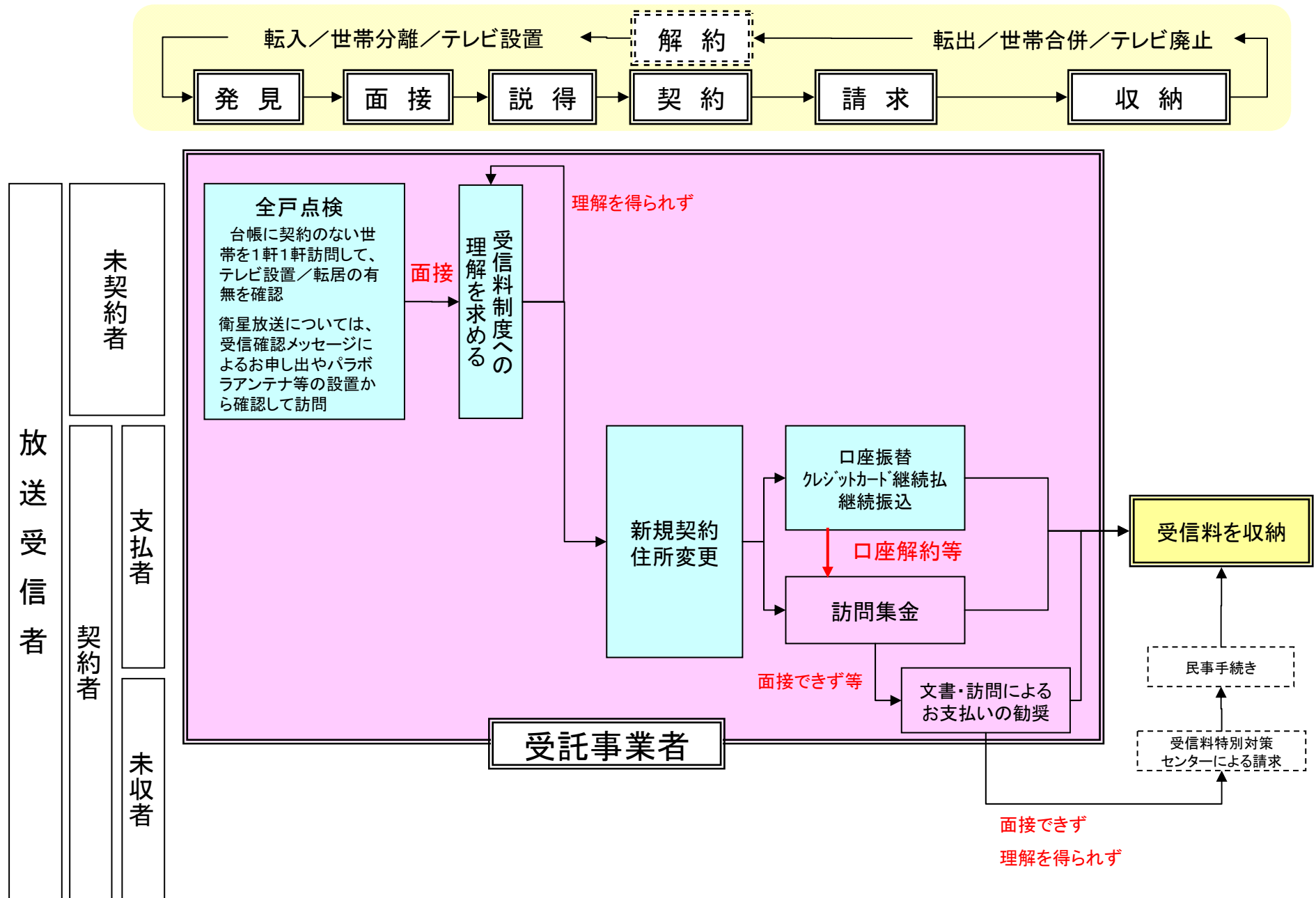
従来業務実施における基本情報は別紙に記載のとおりです。

【従来の実施方法等】 放送受信料契約・収納業務の概要図

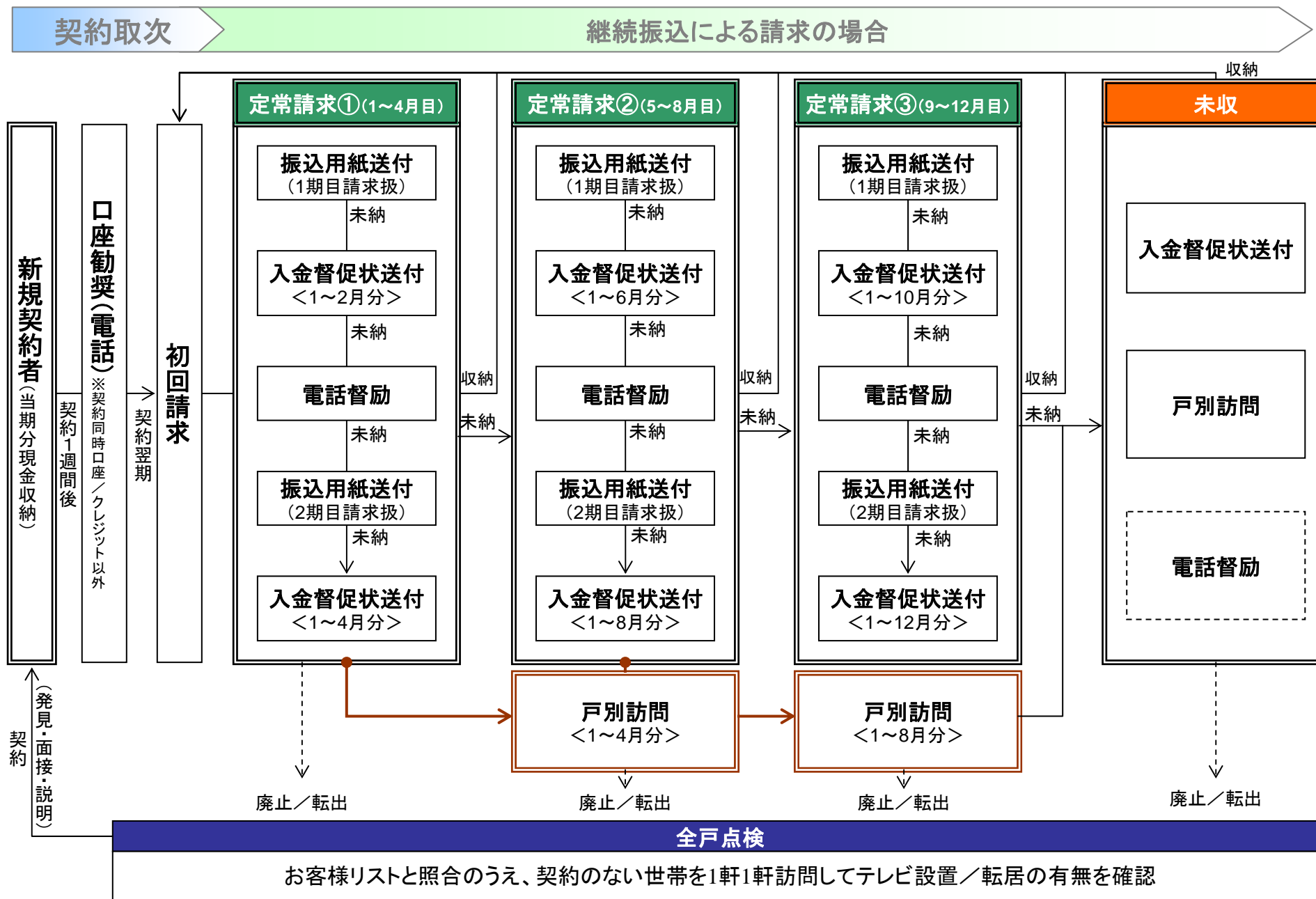


【従来の実施方法等】 放送受信料契約・収納業務の業務フロー（現行）

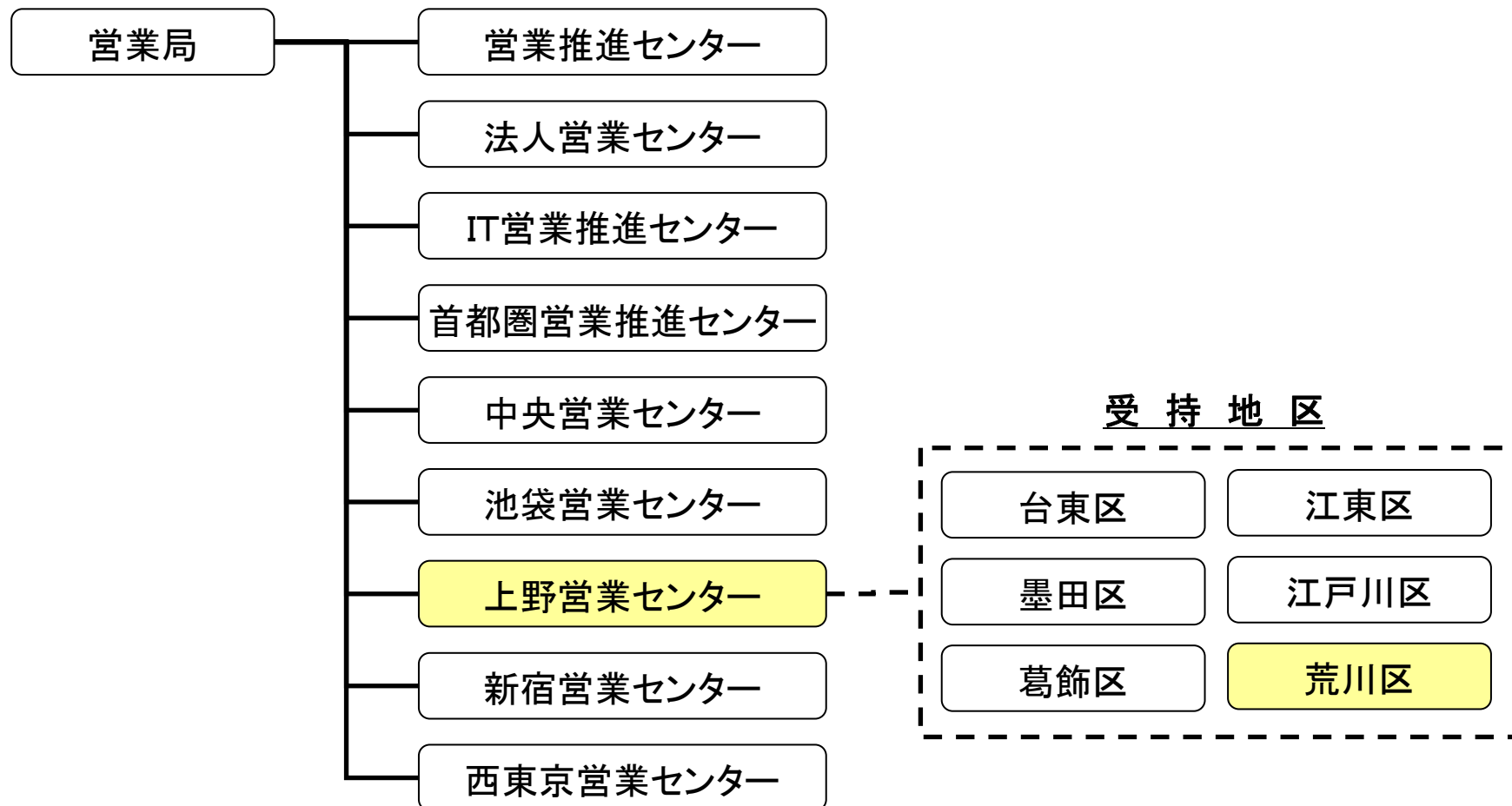
[別紙4-別紙]



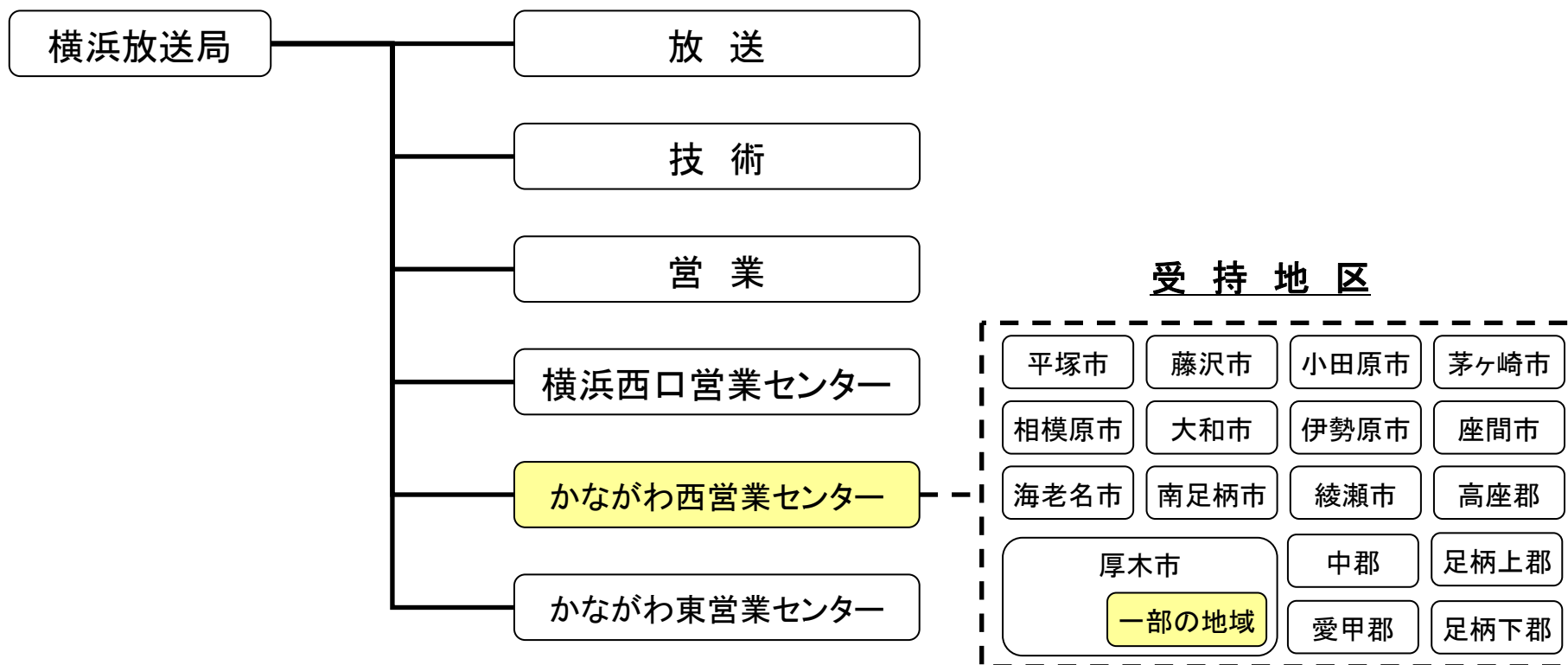
【従来の実施方法等】 放送受信料契約・収納業務の業務フロー(20年10月以降)



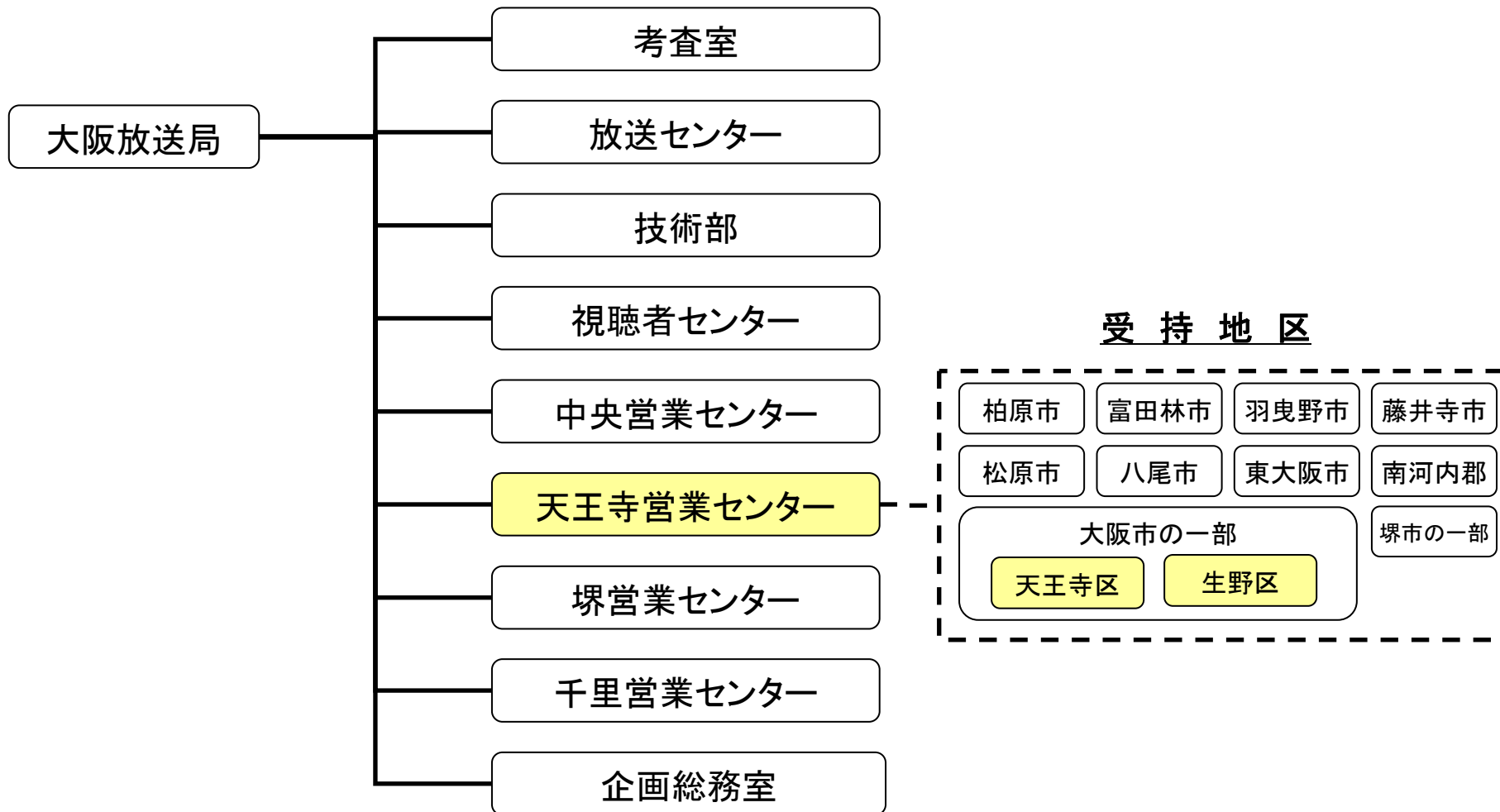
【従来の実施方法等】 組織図 上野営業センター 荒川区



【従来の実施方法等】 組織図 かながわ西営業センター 厚木市の一部



【従来の実施方法等】 組織図 天王寺営業センター 天王寺区及び生野区



【対象地区の基本情報】

	H17	H18	H19	H17	H18	H19	H17	H18	H19
	上野 荒川区			上野営業センター			全国		
契約数	50,513	49,926	50,701	758,339	748,228	755,667	37,921,228	37,512,314	37,547,418
地上契約	38,903	38,049	38,137	570,788	558,360	556,297	25,561,807	24,969,315	24,625,037
衛星契約	11,610	11,877	12,564	187,551	189,868	199,370	12,359,421	12,542,999	12,922,381
口座／クレジット件数	35,938	34,751	35,536	532,776	517,439	527,233	27,867,222	27,038,399	27,302,989
口座／クレジット率	74.4%	73.1%	73.9%	74.1%	73.1%	74.0%	76.1%	74.7%	75.4%
免除世帯数(全額免除)	2,265	2,417	2,616	40,059	41,283	43,461	1,303,441	1,333,433	1,365,735

(参考)

	H17	H18	H19	H17	H18	H19	H17	H18	H19	H17	H18	H19
	厚木市の一部			かながわ西営業センター			全国			厚木市		
契約数	41,716	40,603	40,820	940,917	933,253	937,275	37,921,228	37,512,314	37,547,418	66,952	65,968	66,448
地上契約	27,988	26,846	26,746	609,284	594,925	586,963	25,561,807	24,969,315	24,625,037	44,919	43,617	43,538
衛星契約	13,728	13,757	14,074	331,633	338,328	350,312	12,359,421	12,542,999	12,922,381	22,033	22,351	22,910
口座／クレジット件数	27,960	26,735	26,536	658,083	636,305	639,179	27,867,222	27,038,399	27,302,989	44,874	43,437	43,196
口座／クレジット率	68.4%	67.3%	66.4%	71.6%	69.9%	69.9%	76.1%	74.7%	75.4%	68.4%	67.3%	66.4%
免除世帯数(全額免除)	869	891	902	22,213	23,315	23,811	1,303,441	1,333,433	1,365,735	1,395	1,447	1,468

※厚木市の一部の数値はすべて住民基本台帳による世帯数で按分

	H17	H18	H19	H17	H18	H19	H17	H18	H19
	天王寺区及び生野区			天王寺営業センター			全国		
契約数	56,547	53,940	51,685	611,172	583,626	569,041	37,921,228	37,512,314	37,547,418
地上契約	42,764	40,297	38,202	455,366	428,180	412,732	25,561,807	24,969,315	24,625,037
衛星契約	13,783	13,643	13,483	155,806	155,446	156,309	12,359,421	12,542,999	12,922,381
口座／クレジット件数	27,622	25,921	25,920	334,255	312,913	314,886	27,867,222	27,038,399	27,302,989
口座／クレジット率	51.8%	51.3%	53.9%	57.8%	57.0%	59.1%	76.1%	74.7%	75.4%
免除世帯数(全額免除)	3,308	3,479	3,611	33,795	34,982	36,478	1,303,441	1,333,433	1,365,735