

外部活力導入案件 総合評価表

業務名	豊中市納付推進センター業務委託
所管部局・課	財務部債権管理課
受託者名	株式会社セゾンパーソナルプラス
契約期間	平成30年8月1日から令和3年7月31日まで
評価対象期間	平成30年8月1日から令和2年3月31日まで
業務内容	市の債権に係る滞納者に対する電話による納付勧奨、 財産調査補助業務 等
業務履行状況と課題	<p>履行状況は良好で、確保すべき水準を達成しているが、委託開始当初の前委託業者との引継が不十分で、業務が安定するまでに時間を要した。</p> <p>今後は、従事者の更なるスキルアップのための研修体制を確立し、効果的な納付勧奨等を行っていく必要がある。</p>
総合評価	優れている・ 問題がない ・改善を要する
(コメント)	<p>「業務実施に必要な人員・体制確保」「問題や課題に対しての対応策」「従事者の働きがいを高める工夫」が確保すべき水準を上回っていることから、発注者のニーズに応える業務運営が行われていると評価する。具体的には財産調査入力専門員の配置、定期面談の実施及び優れた対応を称賛する等のスタッフへの取組である。</p> <p>引き続き、正確な実績報告とともに効率的な業務を行えるよう創意工夫を図っていただきたい。</p>