

# 評価項目及び評価内容

(別表)

## (1) 督促業務に当たる事業計画等について

評価項目及び評価内容	
1 企業の取り組み方針や事業状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債務者の特性を理解し、それに応じた対応、取り組み方針が明確かつ具体的になっているか。</li> <li>・地方公共団体や民間企業の類似業務の取引における業務実績があるか。 (それぞれの取引数や取引先名、債権の種類、業務内容、受託件数や回収件数、回収金額など)</li> </ul>
2 業務フロー・実施スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的、確実に業務を実施するための工夫がなされているか。</li> <li>・業務の実施時期が債務者の収入日などを考慮した流れ、スケジュールとなっているか。</li> </ul>
3 実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に関して担当の知識、経験または資格を有する者を従事させているか。また適切な体制のもと、業務を実施するために、十分な人員が確保されているか。</li> <li>・市との連携調整が適切な体制のもと、円滑に行われるよう工夫がなされているか。</li> <li>・柔軟に対応できる体制が取られているか。 (作業量に見合った増員など)</li> </ul>
4 問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せに対する具体的な対応が考えられているか。</li> <li>・クレーム、要望への対応が適切か、また工夫がなされているか。</li> </ul>
5 法令順守・個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の保護に関する法律その他の関係法令(尼崎市の条例等の規程を含む)を理解したうえで、個人情報保護に関するマニュアル等を作成し、情報の盗難、亡失及び遺漏の防止の措置が具体的になっているか。</li> <li>・プライバシーマーク又はISMS認証(ISO/27001)を取得しているか。</li> </ul>
6 成功報酬の率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成功報酬の率</li> </ul>

(2)債権回収業務の効率的な取組み(重点項目)

評価項目及び評価内容
1 催告業務
<p>○債務者、関係相続人、連帯保証人などに対する催告の方法や手順について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・催告の方法(実施時期、回数)が適切か。</li> <li>・催告文書の送付方法(送付文書の内容、送付記録の管理を含む)が効率的か。</li> <li>・電話による催告方法(電話による催告内容、電話記録の方法)が効率的か。</li> </ul>
2 収納率向上の取組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権を種別等に分け、その種別ごとに対する方策は適切か(債務者の特性を理解しているか)。</li> <li>・独自性(SMS(ショートメッセージサービス)を活用した催告など)による収納率向上策があり、かつ実現可能か。</li> <li>・夜間・休日にも相談できる窓口があるか。</li> <li>・収納事務を受託する債権においては、納付方法について、口座振替やコンビニ納付、電子マネーなどが可能か。(入金のしやすさ)</li> <li>・債務者の状況に応じた指導方法・相談方法が具体的か(分納誓約希望者への対応が継続的に行えるか)。</li> </ul>
3 債権管理業務
<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権を種別等に仕分け、仕分け区分ごとの回収計画、対応状況等の管理がなされるか。</li> <li>・分納の履行確認、不履行のチェック及び対応がなされているか。</li> <li>・業務を迅速、的確に行えるよう情報管理がなされるか。</li> </ul>
4 調査業務
<ul style="list-style-type: none"> <li>・①債務者が所在不明の場合の調査、②債務者が死亡の場合の相続人調査、③連帯保証人の調査などは、どのような範囲で行うか。また、その方法は具体的か。</li> </ul>
5 報告業務
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市への定期報告、随時報告の実施が仕様書に沿ったものとなっているか。</li> <li>・個別債務者ごとに、業務実施状況を記載した報告が可能かどうか。</li> </ul>