（別表）

評価項目及び評価内容

（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
・委託業務の内容を理解しているか。
・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）
2　業務ﾌﾛｰ・実施ｽｹｼﾞｭｰﾙ
・業務フロー、実施スケジュール等が具体的に明示され、実現性があるか。
・契約締結後、催告開始、回収、報告までの一連の流れが無理のないスケジュールで組まれているか。
3　実施体制
・業務を遂行するにあたり組織・人員が確保され、経験・能力に見合った配置を行っているか。
・業務責任者、業務担当者が明確になっているか。
・業務を実施する場所、設備環境等について、拠点や設備が用意されているか、又は出来るか。
4　問合せ対応
・問合せに対する具体的な対応が考えられているか。
・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。
5　法令順守・個人情報保護
・尼崎市個人情報保護条例及びその他関係法令等を理解したうえで、個人情報保護に係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。
・プライバシーマークを取得しているか。
6　成功報酬の率
・成功報酬の率

（別表）

評価項目及び評価内容

（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
・催告の方法（実施時期、回数等）が適切か。
・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。
・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。
2　収納率向上取り組み
・独自性による収納率向上策あり、かつ実現可能か。
・夜間・休日にも相談できる窓口があるか。
・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などが可能か。（入金のしやすさ）
・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。）
3　債権管理業務
・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。
・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。
・業務を迅速、的確に行えるよう情報管理がなされるか。
4　調査業務
・債務者が所在不明の場合の調査、また、死亡の場合の相続人調査の方法が具体的か。
5　報告業務
・市への定期報告、随時報告が仕様書に沿った実施となっているかどうか。
・個別の債務者ごとに、業務実施状況を記載した報告が可能かどうか。