

# 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
<b>1 企業の取り組み方針や事業状況</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・委託業務の内容を理解しているか。</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>
<b>2 業務フロー・実施スケジュール</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・受注してから催告開始、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。</li></ul>
<b>3 実施体制</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・業務を遂行するに組織・人員が確保され、経験・能力に見合った配置をしているか。</li><li>・業務責任者、業務担当者が明確になっているか。</li><li>・管理者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>・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、又はできるか。</li></ul>
<b>4 問合せ対応</b>
<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>
<b>5 法令順守・個人情報保護</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・個人情報保護を理解した関係法令及び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、滅失及び漏えい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を取得しているか。</li></ul>
<b>6 成功報酬の率</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・成功報酬の率</li></ul>

# 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
<b>1 催告業務</b>
○滞納者や関係相続人に対する催告の方法や手順について ・催告の方法(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。
<b>2 収納率向上取組み</b>
・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。 ・納付方法について、口座振替やコンビニ納付などが可能で、入金しやすいか。 ・滞納者の状況に応じた納付の指導方法が具体的か。
<b>3 債権管理業務</b>
・業務を迅速、的確に行えるよう情報管理がなされるか。 ・納付連絡があった者の履行確認、不履行のチェック及び対応がなされているか。
<b>4 調査業務</b>
・滞納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。
<b>5 報告業務</b>
・管理者への定期報告、随時報告が仕様書に沿った実施となっているかどうか。 ・個別滞納者ごとに、業務実施状況を記載した報告が可能かどうか。