

(別表)

## 評価項目及び評価内容

下表の各評価項目の評価内容について、評価会議構成員が次の評価方法①から③で評価する。

(「5 委託料」を除く。)

配点100点

① 評価… A：非常に優秀(係数1.0)、B：優秀(係数0.8)、C：普通(係数0.6)

D：やや劣る(係数0.4)、E：劣る(係数0.2)

② 配点… 評価項目毎に記載された配点欄記載の点

③ 評価点… 評価係数① × 配点②

評価項目及び評価内容		配点
<b>1 実施方針</b>		
基本的な取組み方針	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 県営住宅の家賃制度を理解しているか。</li><li>・ 退去滞納者の特性を理解し、それに応じた対応、取組み方針が明確かつ具体的になっているか。</li></ul>	5
<b>2 実施計画</b>		
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を考慮した流れ、スケジュールとなっているか。</li></ul>	5
<b>3 業務別実施方法</b>		
ア 催告業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 催告の方法や手順について<ul style="list-style-type: none"><li>・ 催告の方法(手段、実施時期、回数、対象者)</li><li>・ 催告文書の送付方法(送付の確認方法、記録方法を含む。)</li><li>・ 催告電話の頻度(記録方法)</li><li>・ 苦情、トラブルの対処方法</li></ul></li><li>○ 連帯保証人に対する催告について<ul style="list-style-type: none"><li>・ 対象者(過去の経緯を含む。)の選定</li><li>・ 実施時期</li></ul></li><li>○ 債務者の状況に応じた文書案、電話の場合は応答を用意し、使い分けることとしているか。(提案時に文書案、応答を示す必要はない。)</li></ul>	10
イ 納付相談・指導業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 納付相談<ul style="list-style-type: none"><li>・ 実施方法(時期、方法)が具体的か。また定期的に行われるか。</li><li>・ 相談記録の管理方法が適切か。</li><li>・ 債務者の状況に応じた相談方法が具体的か。</li></ul></li><li>○ 納付指導<ul style="list-style-type: none"><li>・ 実施方法(時期、方法)や手順等が具体的か。また定期的に行われるか。</li><li>・ 電話の実施時期、回数、対象者の選定が具体的か。</li><li>・ 電話内容の記録方法が具体的か。</li><li>・ 分納者の債権(者)管理が具体的か。</li><li>・ 分納者が不履行になった場合の対応方法が具体的か。</li></ul></li></ul>	10
ウ 調査業務	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 転居者の調査、死亡の場合の相続人調査の方法が具体的か。</li><li>・ 連帯保証人に係る調査が具体的か。</li></ul>	5

エ 債権管理 業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>回収困難度別の仕分け、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具体的、的確か。</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>	5												
オ 報告業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>県への定期報告、随時報告の実施方法が具体的、的確か。</li> </ul>	5												
<b>4 実施体制</b>														
ア 実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>適当な人数が確保されているか。</li> <li>補助、連携体制がとられているか。</li> <li>責任者と各事業担当者の役割分担や連絡体制が明確となっているか。</li> <li>県との連携調整が円滑に行われる体制とな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とられているか。 (経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員など)</li> </ul>	10												
イ 専門性・能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>各従事者の資格、経験が適切か。</li> <li>従事者（又は組織）に同種・同類の事業実績があるか。また、具体的又は特筆すべき成果等があるか。</li> </ul>	15												
ウ 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>問合せ等の受付時間が極端に制限されていないか。</li> <li>問合せ、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												
エ 法令遵守 ・個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護を理解した管理体制が取られているか。</li> <li>弁護士以外の事務員に業務を行わせる場合、教育、管理、指導が行える体制になっているか。</li> <li>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、亡失及び漏洩の防止の措置が具体的になっているか。</li> </ul>	5												
<b>5 委託料</b>														
成功報酬の率	<p>成功報酬の率（成功報酬率により、点数を定める。）</p> <table border="1" data-bbox="411 1240 1334 1503"> <tr> <td>51%以上</td> <td>0点</td> </tr> <tr> <td>31%～50%</td> <td>4点</td> </tr> <tr> <td>26%～30%</td> <td>8点</td> </tr> <tr> <td>21%～25%</td> <td>12点</td> </tr> <tr> <td>16%～20%</td> <td>16点</td> </tr> <tr> <td>15%以下</td> <td>20点</td> </tr> </table>	51%以上	0点	31%～50%	4点	26%～30%	8点	21%～25%	12点	16%～20%	16点	15%以下	20点	20
51%以上	0点													
31%～50%	4点													
26%～30%	8点													
21%～25%	12点													
16%～20%	16点													
15%以下	20点													