

別表

審査項目及び評価内容	
1 業務実施方針	
①基本的な取組姿勢	愛媛県奨学資金の性格、債務者たる本人又は連帯保証人、保証人(以下「債務者等」)の状況を理解しているか。また、業務の目的を理解した取組姿勢が示されているか。
	公平性の確保や債務者等の置かれている経済状況や生活状況等への配慮について、具体的な取組姿勢が示されているか。
2 実施計画	
②業務フロー、実施スケジュール	業務フロー、実施スケジュールが具体的に明確に示されているか。
	業務をより効率的かつ確実に実施するための工夫が示されているか。創意工夫はあるか。
3 実施体制	
③体制	本業務を遂行可能な人員体制(人数やサポート体制など)が確保されているか。指揮命令系統や責任者と各作業担当者の役割分担が示されているか。適正な人員配置(経験・能力・作業量に見合った配置など)となるよう、組織的に柔軟に対応できるようになっているか。
	愛媛県との連絡体制が示され、県との連絡調整が円滑に行われる体制となっているか。
④専門性・能力	配置する職員の資格や経験年数、業務水準を向上させるための研修の実施状況などが示されているか。
	過去の債権回収業務(特に奨学金債権について)の受託実績があるか。受託実績のうち、近年、国や地方公共団体の受託はあるか。また、その成果(回収率等)が示されているか。
⑤拠点・設備	本業務を実施する場所、十分な設備環境(電話、ファックス、メール、インターネット等)が用意されているか。
	業務の遂行に必要な拠点が県内または近県に存在しているか。
⑥個人情報保護	個人情報保護方針や個人情報保護マニュアル等が作成されているか。
	個人情報保護のための対策(認証制度の取得・体制・職員研修など)が整備されているか。
4 個別業務の実施方法	
⑦文書催告	文書催告の方法や手順等(支払案内書の送付方法・送付履歴の記録)が具体的に示されているか。その実施頻度は高いか。また、催告書類の送付の確実性を担保するための提案はあるか。
	債務者等の状況に応じた文書案が複数用意されているか。
⑧電話催告	電話催告の方法や手順等(架電の実施時間帯・対応者・架電内容の記録など)が具体的に示されているか。その実施頻度は高いか。
	効果的な電話催告の提案があるか。
⑨訪問催告・現地調査	訪問催告の方法や手順等(訪問先の選定基準・回数・時間帯・対応者及び人数・訪問内容の記録など)が具体的に示されているか。
	居所の確認ができない債務者等の対応について示されているか。

別表

審査項目及び評価内容	
⑩連帯保証人、保証人への催告	どのような場合に連帯保証人、保証人への催告を行うかについて示されているか。
	連帯保証人、保証人への電話・文書・訪問催告の具体的な方法や実施時期・頻度が示されているか。
⑪相談・問い合わせ・苦情等への対応	債務者等からの相談・問い合わせへの対応方法等(相談窓口・対応者・処理フロー・対応の記録など)が明記されているか。
	債務者等の状況に応じた相談方法が示されているか。 苦情やトラブルが発生した場合の対処方法、発生防止策など、適切に対応する工夫を具体的に明記しているか。
⑫集金・入金	債務者等からの集金・入金の実施方法が具体的に示されているか。
	集金・入金額の過不足がないよう確認体制が示されているか。
	債務者等が納付しやすいような環境を整備しているか。債務者等の状況に応じて選択可能な納付手段が複数用意されているか。
⑬分割管理	債務者等が分納を希望する場合、対応可能か。分納者の管理方法(手順・記録など)が示されているか。
	分納者が約束どおり納付しない(不履行があった)場合の対応方法が示されているか。
⑭県への報告・連絡	県への報告・連絡について、具体的な実施方法が示されているか。
	メールでの対応が可能であるか。メールでの対応ができない場合、ファクシミリでの対応が可能であるか。
5 成功報酬	
⑮成功報酬率	成功報酬率が示されているか。(成功報酬率は低い者を高位に評価)
6 その他	
⑯その他	債権回収の手法など、ノウハウを生かした独自の提案はあるか。 その他、本業務の実施について、確実性を高めるための創意工夫や、セールスポイントはあるか。