

徳島県母子父子寡婦福祉資金貸付金債権回収業務 審査基準

評価項目及び評価内容	
1	業務実施方針
基本的な 取組姿勢	母子父子寡婦福祉資金貸付金の性格を理解し、債務者たるひとり親家庭の父及び母、その児童又は寡婦等の状況を理解しているか。 債務者の経済・就労状況の把握など、福祉的な観点からの配慮としての対応についての姿勢が示されているか。
2	実施計画
業務フロー、実施 スケジュール	具体的な業務フロー、実施スケジュールが明確に示されているか。 業務をより効率的に、確実に実施するための工夫が示されているか。
3	実施体制
体 制	本業務を遂行可能な人数が確保されているか。 また、人員の補助体制が確立しているか。 当該業務担当者が明確であるか。 また、責任者と各事業担当者の役割分担や徳島県との連絡体制等が示されているか。 徳島県との連携調整が円滑に行われる体制となるような工夫がなされているか。 業務を柔軟・迅速かつ適切に処理する人員配置の工夫があるか。 (経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員など)
専門性・ 業務遂行力	過去3年間において、都道府県から債権管理回収業に関する特別措置法第2条第1項に規定する特定金銭債権に係る債権回収業務の受託実績があるか。 また、その成果が示されているか。
拠点・設備	本業務を実施する場所、設備環境(電話、FAX、インターネット等)について、十分な拠点・設備が用意されているか。 業務の遂行に必要な拠点が県内又は四国内に存在しているか。
個人情報保護等	受託業務を履行するにあたって知り得た個人情報について、関係法令等を遵守し、適切に管理を行う体制となっているか。 別記1「個人情報取扱特記事項」及び別記2「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守するためのマニュアル、研修の有無及び担当者以外の事務員等への個人情報取扱内容の周知の有無 受託者が個人情報保護マニュアル等を作成し、本業務における個人情報の盗難、亡失及び漏洩の防止に関する具体的な計画を立案しているか。

4 個別業務の実施方法	
文書催告	文書催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・送付方法 ・送付記録の方法 ・支払案内を行う際の苦情、トラブルの対処方法
	催告書類の送付の確実性を担保するための提案があるか（送付の方法、送付の確認方法）
	債務者の状況に応じた文書案が複数用意されているか。
	文書催告にあたり、民間技術・ノウハウの活用や創意工夫があるか。
	連帯借受人、連帯保証人への文書催告の具体的な方法が明記されているか。
電話催告	電話催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・電話の頻度、時間帯、電話対応者 ・電話内容の記録方法 ・苦情、トラブルの対処方法
	債務者の状況に応じた、具体的な台本案が複数例示されているか。
	電話催告にあたり、民間技術・ノウハウの活用や創意工夫があるか。
	連帯借受人、連帯保証人への電話催告の具体的な方法が明記されているか。
支払方法等の相談業務	相談業務に対する対応方法が示されているか。
	相談記録の管理方法が示されているか。
	債務者の状況に応じた相談が可能な体制となっているか。 （マニュアル、研修の有無等）
集金及び入金業務	債務者からの集金及び入金の実施方法が具体的に示されているか。 また、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。
	債務者が納付しやすいような環境を整備しているか。
	その他、民間技術・ノウハウの活用や創意工夫があるか。
所在不明者の調査業務	所在不明者の居所・連絡先を調査するための具体的な方法が示されているか。
	調査業務において、民間技術・ノウハウの活用や創意工夫があるか。
報告・連絡事務	定期報告、適宜報告、連絡の実施方法が示されているか。
	報告・連絡について、3営業日以内での応答が可能であるか示されているか。
分納管理事務	分納者の管理方法が示されているか。
	分納者の管理が滞った場合の対応方法が明記されているか。
問合せ対応	問合せの対応方法が明記されているか。
	督促時のクレーム等への対応マニュアルを作成しているか。
	債務者からの問合せ、クレーム、要望に対して迅速、適切に対応する工夫を具体的に明記しているか。
5 その他	
成功報酬率	成功報酬率（率は固定）が示されているか。（成功報酬率は低い者を高位に評価）
その他	未収金回収額（率）を上げるためのアイデアが示されているか。
	より高い収納率が見込まれているか。