

審査項目及び評価内容	
1 業務実施方針	
基本的な取組姿勢	徳島県奨学金の性格、債務者たる奨学生又は連帯保証人（親等）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。
	債務者が置かれている経済状況等に対する配慮について、具体的な取組姿勢が示されているか。
2 実施計画	
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。
	業務フロー・実施スケジュールについて、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。
3 実施体制	
業務実施体制	本業務を遂行可能な人数の確保及び人員の補助体制が確立しているか。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。
	県との連携調整が円滑に行われる体制となっているか。人員の配置に柔軟に対応する工夫（経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員等）が組織的に構築されているか。
専門性・業務遂行力	実施に関する資格を有している者（弁護士・サービサー）が配置されているか。
	過去の債権回収業務の受託実績（特に奨学金債権について）があるか。また、その成果が示されているか。
拠点・設備	本業務を実施する上で十分な拠点・設備環境（電話・FAX・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又は四国内に存在しているか。
個人情報保護	個人情報保護は県の求めるべき内容を遵守しているか。弁護士法人の場合、弁護士以外の事務員等も配置する場合、事務員等における個人情報保護の取扱い内容が示されているか。
	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保護の盗難、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（支払案内書の送付方法・送付履歴の記録方法・苦情等への対処方法等）が具体的に示されているか。
	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ことが明記されているか。
電話催告	電話催告の方法や手順等（架電の頻度や時間帯・対応者・架電内容の記録方法・苦情等への対処方法）が具体的に示されているか。
	催告時における円滑な対処を可能とするための工夫（具体的なシナリオを複数例示する等）が示されているか。
連帯保証人への催告	どのような場合に連帯保証人への催告を行うかについて明確に示されているか。
	連帯保証人への電話・文書催告の具体的な方法が示されているか。

相談・問合せ対応	債務者からの相談・問合せへの対応方法が示されているか。また、相談・問合せの記録及び管理方法が示されているか。
	債務者の状況に応じた相談方法が示されているか。債務者からの問合せ、クレーム、要望に対して迅速かつ適切に対応する工夫を具体的に明記しているか。
分納管理	債務者が分納を希望する場合、応じることが可能か。分納者の管理方法が示されているか。
	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。
集金・入金	債務者からの集金・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。
	債務者が納付しやすいような環境を整備しているか。債務者の状況に応じて選択できるよう、納付手段が複数用意されているか。
法的手続	債務者が支払能力があるにも関わらず電話・文書催告等に応じない場合、法的手続を実施することが可能か。
	法的手続の具体的な方法、実施した場合の費用負担等について明確に示されているか。
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。メールで対応できない場合、FAXでの対応が可能であることが示されているか。3営業日以内での応答が可能であるか。
5 その他	
成功報酬率	成功報酬率が示されているか。
その他	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がなされているか。