

(別表)

林業・木材産業改善資金未収金回収業務委託事業プロポーザル評価基準

評価基準			満点
大項目	分類	評価項目	
1. 業務実施方針			
	基本的な取り組み姿勢	林業・木材産業改善資金の概要を理解し、委託業務の目的を理解した取り組み姿勢が示されているか。	5
2. 実施計画			
	業務フロー、実施スケジュール	①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。 ②実施の業務フロー、実施スケジュールについて、業務をより効率的に・確実に実施するための工夫が示されているか。業務全体に関する創意工夫が示されているか。	5
3. 実施体制			
	体制・設備	①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。 ②責任者と各事業担当者の役割分担や長野県との連絡体制等が示されているか。 ③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。 ④長野県との連絡調整が円滑に行われる体制となるような工夫がされているか。 ⑤人員の配置に柔軟に対応する工夫が組織的に構築されているか。（経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員など）	10
	専門性・能力	過去の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。	10
	個人情報保護	①個人情報保護は長野県の求めるべき内容を遵守しているか。 ②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。	10
4. 個別業務の実施方法			
	文書催告	①文書催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・支払案内書の送付方法 ・支払案内書の送付記録の方法 ・支払案内を行う際の苦情、トラブルの対処方法 ②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） ③債務者の状況に応じた文書案が複数用意されることが明記されているか。（提案時に文書案を示す必要まではない）	5
	電話催告	①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 ②具体的な台本案が複数案示されているか。	5
	支払方法等の相談業務	①相談業務に対する対応方法が示されているか。 ②相談記録の管理方法が明記されているか。 ③債務者の状況に応じた相談方法が示されているか。	5
	集金及び入金業務	①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。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。 ②債務者が納付しやすいような環境を整備しているか。	5
	保証人への催告業務	①連帯借受人、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。 ②どのような時期に催告を開始するかが示されているか。	5
	報告・連絡事務	①定期報告、適時報告、連絡の実施方法が示されているか。 ②報告・連絡についてメールでの対応ができない場合、FAXでの対応が可能であることが示されているか。 ③メールでの対応が可能であることが示されているか。 ④報告・連絡事務について、5営業日以内での応答が可能であるか示されているか。	5
	分納管理事務	①分納者の管理方法が示されているか。 ②分納者の管理の過程で、納付がされない（不履行）があった場合の対応方法が示されているか。	5
	問い合わせ対応	①問い合わせの対応方法が明記されているか。 ②債務者からの問い合わせ、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されているか。	10
5. その他			
	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）	10
	その他	その他事業計画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。	5
合計			100点