（様式４）

新型コロナウイルス感染症に係る生活福祉資金特例貸付債権管理業務

提案書

１　基本事項

（１）本事業に対する取組み姿勢

（２）実施計画（スケジュールや工程、業務フロー）

（３）実施体制（体制図、業務管理者の職位や業務経歴、業務管理者と業務担当者の責任と権限、業務範囲、本会との連絡調整の体制や報告の方法（緊急時対応を含む））

（４）業務実績（事業者の業務経歴や実績の詳細、特例貸付における業務委託の実績）

（５）個人情報保護（応募資格となる認証の取得状況、個人情報保護方針や個人情報保護マニュアル等、個人情報保護のための対策（研修、体制等））

（６）コールセンターにおける対応（コールセンターマニュアルの作成方法、本会職員との連携方法、苦情やトラブルが発生した場合の対処方法・発生防止策、外国人への対応（円滑化のための方策）、債務者からの問い合わせ対応（対応者・対処フロー・対応の記録等））

２　その他事項

（１）業務担当者の保有技能・資格、業務経歴

（２）業務担当者の教育・育成方法

（３）業務量やコスト削減への取組み

（４）申請書類等の管理の円滑化の取組み

（５）償還率を上げるための手法やノウハウ

（６）契約締結日までの準備期間に実施可能な業務

※応募事業者名を記載した表紙を付けること。

※なるべくフロー図やイラストを使用し、ビジュアル的にわかりやすく作成すること。