

由布市みらいふるさと寄附金取扱業務委託 提案書作成要項

1. 提案書記載事項

次の各項目の内容を記載した提案書を提出すること。

(1) 委託業務の実施体制及び業務工程について

委託業務の実施体制及び業務工程全般について記述してください。

業務体制の前提として、市が省力で業務ができるよう、現在契約を行っている株式会社さとふるの一括代行（寄附受領証明書、お礼状、ワンストップ申請書送付やワンストップ特例申請処理とそれらに伴うコールセンター対応等を含む）と同等の委託業務内容を基本として提供できるものであること。

また、現在さとふるに委託している、さとふる分の寄附受領証明書、お礼状、ワンストップ申請書送付やワンストップ特例申請処理及びそれらに伴うコールセンター対応については、令和3年3月31日で契約を終了させ、今回選定する受託事業者へ委託する計画であるため、契約終了後のさとふる寄附分に係るこれらの業務は、受託事業者に行えるものであること。

※さとふる分受発注やそれに関するコールセンター対応等の委託は、従前と変わらず株式会社さとふるが対応することとする。

以上を踏まえ、委託業務の実施体制全般について、受付サイトを広く認知してもらう取り組みや、過去の実績等も含めて記載してください。

業務工程については、ふるさと納税の募集・申込、返礼品の開発（ふるさとチョイス 地域感謝券を含む）、寄附受領証、お礼状、ワンストップ申請書の発送、ワンストップ特例申請処理など全業務に関するコールセンター対応に至るまでの全工程（サイトオープンまでの説明会や種々の手続き、さとふる分の寄附受領証等発行、ワンストップ処理等を含む）において、受託事業者が行う工程と市が行う工程の役割分担の詳細（例：ワンストップ申請について、申請書発送作業は、封筒の用意なども含めて全て受託事業者で行うか、寄附者からのワンストップ申請書返送先は、市ではなく受託事業者（市が認めた再委託先を含む）へ直送なのか、ワンストップ処理及び、名寄せ、eLtax データ作成も受託事業者（市が認めた再委託先を含む）で行うかなど）について記載してください。

(2) 返礼品の企画、開発及び提案について

由布市の特徴や特性を鑑みた返礼品の開発、寄附金の短・中期的増収に向けたスキームやコンテンツ等を記載してください。

※返礼品の開発や登録に係り、返礼品事業者との交渉や契約、配送管理、苦情処理など各種の連携について委託業務としてどのような体制で行うのか記載してください。

※ふるさとチョイス「地域感謝券」の導入提案についても記載してください。

(3) 地域貢献等について

委託業務を遂行するにあたり、地域との協働をしていく案があれば提案してください。

- (4) ふるさと納税に係る全国的なプロモーション活動について
委託事業としてどのようなプロモーションができるのかを記載してください。
※寄附金増収の観点から、多様な幅広い寄附者層から寄附を募集できる提案があればその点も記載してください。
- (5) 寄附者の利便性など
寄附の受付やワンストップ特例申請、返礼品（体験型を含む）などの案内・誘導、苦情対応や各種の案内など、寄附の募集から寄附募集後に渡り、寄附者の利便性が高いサービスをどのような形で提供できるか記載してください。
- (6) 寄附者情報等個人情報に係る管理体制について
寄附者の個人情報（マイナンバーを含めた情報）について各種法令に則って適正に管理できるかを記載してください。
- (7) 決済方法や代理納付について
寄附者の利便性の高い決済方法を提供できるか、市への代理納付について法令の要件を満たしているか記載してください。
- (8) その他のふるさと納税に関するサービスについて
上記で記載した内容以外で、独自のサービス等提案があれば、記載してください。
- (9) 委託料について
別紙の見積書様式に従って作成してください。
※総務省の基準（返礼品3割以内、寄附募集経費5割以内ルール等）を踏まえて作成してください。
様式では、決済手数料、返礼品代、送料については、空欄になっています。
提案書作成者が、本業務を受託した場合に、由布市の特性を勘案し、どのような返礼品を開発するかなど種々の要素を踏まえ、市へ提案できる寄附額に対する割合（決済手数料と送料は寄付総額に対する割合）を記入してください（総務省基準遵守が前提）。
※さとふる分の寄附受領証等発行、ワンストップ関連業務及びそれらにかかるコールセンター業務も含めて作成してください。
※様式通りに記入できない事項については、備考欄を活用して記入してください。

2. 留意事項

- (1) 提案書は、A4版、長辺綴じとし、表紙に「由布市みらいふるさと寄附金取扱業務委託提案書」と記載すること。
- (2) 市販のA4版2穴ファイルに編冊し、ファイルの表紙及び背表紙に上記業務名及び事業者名を記載すること。
- (3) 提出部数は、10部（正本1部、副本9部）とし、提出後の資料の追加、修正は認めない。また、提出された書類等は、返却しない。
- (4) 必要に応じて、補足資料の提出を求められることがある。
- (5) 仕様書に記載の業務を実施するにあたって、条件等がある場合は、提案書に明記すること。