

# 笠間市ふるさと寄附金制度一括代行業務委託に係る 公募型プロポーザル審査基準

## 1. 審査項目

### (1) 本市への理解【重要項目A】

- ・本市の産業やふるさと寄附金制度の状況を分析・把握しているか。
- ・本市のふるさと寄附金制度における潜在的可能性をどのように分析しているか。
- ・市と協働で行う本事業において地域活性化に資する雇用創出、コスト削減、関係人口・交流人口拡大のための施策を企画し、本市にとって魅力的な内容の提案となっているか。
- ・提案が実現可能となっており、寄附額拡大に効果が見込める提案か。

### (2) 業務体制

- ・業務を適正かつ確実に実施するための人員体制及びスケジュール管理など、適切な業務実施体制が組まれているか。
- ・委託契約締結後、準備期間を経て確実な運用開始が行えるか。
- ・個人情報保護、管理は適切であるか。

### (3) 寄附申込関連

- ・笠間市が契約しているポータルサイトを熟知し、その管理・運営がスムーズに行えるか。また、ポータルサイト運営会社との連携ができているか。
- ・魅力的なポータルサイトの運営のため、必要な技術者を配置しているか。
- ・ポータルサイトを利用できない環境の寄附者に対しても滞りなく対応できる体制が整備されているか。

### (4) 出納業務関連

- ・寄附の決済方法について寄附者の都合に合わせた決済に対応できる体制が整っているか。また、決済代行業者との連携ができているか。
- ・寄附申込みから納付に係る書類の作成から送付までの対応が整備されているか。
- ・寄附者の決済及び入金確認、入金情報の送付まで円滑に行い、随時、市に報告できる体制が整っているか。
- ・申込み後、入金がない寄附者に対して、入金の督促や確認ができる体制があるか。入金の漏れがないよう複数の職員で情報共有ができているか。
- ・返礼品提供事業者や配送業者等への支払いが滞りなく行える体制が整っているか。
- ・返礼品代、配送料等について一時的な立替払が可能であるか。

- ・キャンセル時の返金について、寄附者より連絡があった場合、即時に市と連携を図り、返金手続きを行える体制が整っているか。

#### (5) 寄附者の対応【重要項目B】

- ・寄附者が申込みして返礼品が届くまで、その都度、メール等でお知らせができる体制が整っているか。
- ・寄附者からのクレームやキャンセルの申出、各種問合せ等に対し、即時かつ真摯に対応し、寄附者の要望に応えられる体制が整備されているか。(コールセンター業務)
- ・寄附者への対応について、市に報告又は情報共有ができる体制が整っているか。

#### (6) 返礼品(特典商品)開発関連【重要項目C】

- ・既存事業者への訪問や新規業者開拓のための営業訪問活動ができる体制があるか。
- ・返礼品提供事業者や本市との連携を密にし、地域の魅力を最大限生かした新たな返礼品開発及び返礼品提供事業者の育成に関する業務に取り組む体制が整備されているか。
- ・新規採択決定後の返礼品提供事業者に対して説明会の実施を現地にて確実にできる体制構築がなされているか。また受託後も持続可能な内容か。
- ・通信販売等のノウハウを持っていない事業者に対して、商品の写真撮影や在庫管理、梱包・発送方法など総合的な支援できる体制が整っているか。
- ・市の方針に沿った返礼品の提案が可能か。
- ・返礼品の提供が決まり次第、必要書類及び商品取扱いに関する契約を締結した後、速やかにポータルサイトへ掲載し、返礼品として提供することが可能か。
- ・返礼品提供事業者への商品発注及び在庫管理を行えるか。
- ・返礼品の配送業者について、複数の業者対応が可能か。
- ・返礼品提供事業者の都合により、他の返礼品提供事業者と異なる配送業者を利用する場合、市及び返礼品提供事業者と協議の上、業者対応が可能か。
- ・返礼品提供事業者がインターネットやメール等を利用できない場合、FAXなどを利用して事業者への情報提供が可能か。
- ・生鮮食品等を提供する場合、市及び返礼品提供事業者と協議の上、積極的に返礼品として採用できるよう調整可能か。
- ・役務の提供(宿泊・体験等)など多様な返礼品を充実させられる体制や手法がとられているか。
- ・返礼品の先行予約について事業者と連携調整し、受付可能とできるか。
- ・市のPRができるような返礼品の開発が自主的に行えるか。

- ・返礼品の写真や説明について、よく見せる工夫をし、魅力を PR するような運営が可能か。

#### (7) 寄附証明書関連

- ・寄附の入金確認後、漏れがないよう寄附証明書を作成可能か。
- ・定期的（月 2 回以上）に寄附証明書を作成可能か。
- ・寄附証明書及び礼状の作成から発送、ワンストップ特例制度に関する案内や申請書の送付ができる体制が整備されているか。

#### (8) 管理システム関連

- ・受注者と市において同じ管理システムを利用し、業務処理状況を相互で閲覧できる環境が構築できているか。
- ・個人情報を含む情報について、セキュリティ設備の整った業務連絡ツールを利用して、市と情報共有することが可能か。

#### (9) レポート関連

- ・申込み状況、申込者一覧、特典管理、使い道申込み一覧、請求対象レポート（業務委託・特典費用）、問合せ一覧などの情報を市に定期的にレポートできるか。
- ・市が必要な情報（例：月ごとの寄附状況（件数・寄附額））をすぐに情報提供することが可能か。

#### (10) PR 関連【重要項目 D】

- ・寄附者に対し、必要に応じて市の PR 物を送付可能か。
- ・寄附を検討している人に対して WEB 等において市の PR が可能か。
- ・市の様々な情報を提供可能か。
- ・シティープロモーションに係る提案ができるか。

#### (11) ポータルサイト関連【重要項目 E】

- ・寄附者がより関心を持ち寄附に繋（つな）がるよう、効率的な SEO 対策が行えるか。
- ・ふるさと寄附金制度ポータルサイトのメンテナンス及び修正等が可能か。
- ・各ポータルサイトの特性 PR・プロモーションについて、十分な知見を有しているか。
- ・定期的にポータルサイトにおける市の PR や返礼品のデザインにおける紹介文や写真について、掲載画像の質の向上など、返礼品の魅力を高める取組を実施し改善の提案が可能か。

※なお、サイトのデザインや構成などは、市との協議の上で決めていく部分があるので、審査においてはその考え方を重視する。

### (12) 請求関連

- ・入金確認ができた寄附金額について、請求対象として、手数料や特典代、送料をまとめ、月ごとに請求することが可能か。
- ・請求書作成時に市に伺いを立てることが可能か。

### (13) 見積金額

- ・適切な見積りになっているか。

## 2. 審査方法

- ・審査委員が各項目を次の通り4段階で評価する。
  - 非常に優れている… 7 ～ 10点
  - 優れている… 4 ～ 6点
  - 許容範囲である… 1 ～ 3点
  - 要求を満たしていない… 0点
- ・重点項目A（本市への理解）については、点数を3倍にする。
- ・重点項目B（寄附者の対応）については、点数を2倍にする。
- ・重点項目C（返礼品開発関連）については、点数を2倍にする。
- ・重点項目D（PR関連）については、点数を3倍にする。
- ・重点項目E（ポータルサイト関連）については、点数を2倍にする。
- ・最高点は200点とする。
- ・合計点が最も高い業者を優先交渉権者とする。ただし、最低基準点を150点とし、この点数に満たない者には交渉権を与えない。