

## 世田谷区ふるさと納税支援業務委託 企画提案作成要項

### 1 提案書記載事項

企画提案書の作成にあたっては、別記「世田谷区ふるさと納税支援業務委託 業務説明書」（以下「業務説明書」という。）のほか、地方自治法、地方税法、総務省通知、その他関係法令等を踏まえた上で、次の事項に対する回答（提案）を盛り込んだものとする。

	事項	ポイント
(1)	基本方針	①ふるさと納税制度の理念、趣旨及び本区の考え方に対する理解 ②本区の現状、業務説明書の内容を理解した企画提案・コンセプト等
(2)	委託業務の実施体制・実績	①業務実施体制（寄附者、返礼品等提供事業者、本区と提案者との関連、組織体系、人員配置、研修体制、担当者の経験年数、専門性、サポート体制、緊急時における対応等） ②本区との連携体制 ③本業務に活かすことのできる同種・類似業務実績 ④再委託する予定がある場合は、委託先及び業務内容 ⑤複数法人による共同企業体の場合は、その業務分担等
(3)	法令等の把握と遵守、個人情報保護対策等	①地方自治法、地方税法等関係法令、総務省告示基準等の把握及び遵守 ②個人情報の取扱いについて、世田谷区個人情報保護条例及び電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）の遵守
(4)	寄附情報管理システム	①利用するシステムの内容・機能 ②受付から返礼品等の配送完了までの流れ ③寄附動向の分析手法
(5)	ポータルサイトの提案、運営管理及びデータ連携	①各ポータルサイトの特徴を踏まえた自治体紹介ページや返礼品等のページの魅力向上に向けた方策 ※現在本区が利用しているポータルサイト及び新たに利用提案するポータルサイトのいずれも提案可能 ②既存ポータルサイトのリニューアル及び運用開始に向けた提案（掲載スケジュール、掲載情報の充実方法等）

		<p>③新規ポータルサイトの利用提案（サイトの特徴・提案理由（区との親和性を含む）、利用自治体数、利用者数、アクセス数等、掲載スケジュール、掲載情報の充実方法）</p> <p>④各ポータルサイトで実施される無料のサービス機能及び特集企画等についての企画提案</p> <p>⑤各ポータルサイトの寄附受付データと寄附情報管理システムとの連携（連携方法、API連携の可否等）</p>
(6)	寄附の受付に関する業務	区がポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附情報（例えば、区の窓口への現金持参者の情報）の処理手順・方法
(7)	返礼品等の発注及び配送管理に関する業務	<p>①事務フロー</p> <p>②金券類似の返礼品等（食事・宿泊クーポン等）の配送対応</p>
(8)	書類の発行・発送に関する業務	<p>①寄附受領証明書等の発送にかかる事務フロー及びスケジュール</p> <p>②発送管理及び確認方法（誤配送防止・情報漏洩防止）</p>
(9)	ワンストップ特例制度に関する業務	<p>①申請受付からデータ作成までの事務フロー及びスケジュール</p> <p>②申請書類の受付・保管・管理及び業務の進捗確認方法</p>
(10)	コールセンター業務	<p>①寄附者からの問合せ等への対応（体制、対応時間）</p> <p>②年末年始の繁忙期における対応（体制、対応時間）</p> <p>③各種トラブル（配送遅延、返礼品の梱包破損等）対応</p> <p>④返礼品等提供事業者や配送事業者等への対応（発送漏れ・誤配送防止等）</p> <p>⑤本区との連携、情報共有に関する体制の構築・運用</p>
(11)	プロモーション・PR業務	<p>①本区の魅力を広く発信するためのプロモーション</p> <p>②寄附金の増加につながるプロモーション(SEO対策等を含む)</p> <p>③リピーター確保につながるプロモーション</p> <p>④寄附金の活用施策のプロモーション</p> <p>⑤プロモーション・PRに係る想定経費</p>
(12)	返礼品等の開発、返礼品等提供事業者への対応・支援に関する業務	<p>①本区の返礼品等を開発するにあたっての考え方</p> <p>②他自治体におけるこれまでの開発・提案実績（開発・提案数及びそれらの内容）</p> <p>③本区の魅力発信につながる返礼品等の提案</p>

		④返礼品等開発・募集に係る区内事業者の支援 ⑤既存返礼品等のブラッシュアップ方法等 ⑥返礼品等提供事業者との契約・調整 ⑦返礼品等の発注、在庫管理の方法等
(13)	その他	①寄附増や本区の業務効率化への提案 ②業務経費を抑制するための効果的な取組（提案する新たな取組を含む提案） ③その他、自社の得意分野での独自サービスの提案

## 2 見積書の作成

基本委託料●%（パーセンテージは寄附額に対する手数料の割合を7%以下の数値で記載すること。なお、消費税及び地方消費税は含まない。）

※返礼品等の調達及び送付に係る費用、各種書類の発送、プロモーション・PRに係る費用は含まないものとする。

（参考）寄附実績（令和5年度）

※世田谷区は、令和4年11月下旬から、返礼品等拡充に取り組んでいる。

項目	令和5年 4月～9月	令和5年10月 ～令和6年3月
寄附金額 (返礼品あり)	87,270,000	130,482,000
(内訳) ポータルサイト経由	85,503,000	128,979,000
区窓口	1,767,000	1,503,000
寄附金額 (返礼品なし)	36,980,919	58,229,683
(内訳) ポータルサイト経由	28,522,031	30,404,183
区窓口	8,458,888	27,825,500
寄附金受領証明書発行数※1	3,133	4,135
ワンストップ処理件数		1,460
(内訳) オンライン※2		887
申請書処理		573

※1 寄附の用途ごとに発行した件数

※2 オンラインによるワンストップ申請は令和5年8月から利用開始している。