

「ふるさと納税支援委託業務」企画提案書記載事項

- (1) 企画提案書の様式は、別紙の様式によるものとしますが、定められた事項が網羅されている範囲内で、様式を変更しても差し支えありません。
- (2) 用紙の規格はA4判縦長とします（A3判用紙の折込は不可。）。
- (3) 文章を補完するために、写真、イラスト等を使用することができます。
- (4) 記載内容が定められた様式に収まらない場合は、適宜枚数を増やしても差し支えありません。

1 業務処理体制

(1) 組織体制

本委託業務を実施するに当たって、管理運営を十分に行っていくことのできる組織体制や人員配置の計画、スタッフの役割などについて記載すること（図表等の使用も可）。

(2) 責任者、人員、役割等

- ・ ポータルサイトの管理、返礼品の調達、管理、返礼品提供事業者との調整など当該業務の処理に関わる者すべてを記載すること。
- ・ 氏名欄は、A、B、C、Dなどアルファベット表記にすること。

2 ポータルサイトを經由した寄附情報の一元管理等に関する業務

- ・ 管理システムを使用して、寄附に関する情報を一元的に管理する作業工程について具体的に記載するとともに、個人情報のセキュリティ対策については、プライバシーマークの認証などを含め具体的に記載すること。

また、8月1日に寄附受付開始までのスケジュールも示すこと。

委託後においても、引き続き、道が自ら行う必要のある業務（管理システムを利用した寄附状況の確認など）も示すこと。

- ・ 業務開始後、ポータルサイトが追加された場合の対応についても記載すること。
- ・ 道職員の作業の効率化が図られる点などを具体的に記載すること。
- ・ ポータルサイト上の自治体ページを編集するにあたっての考え方やレイアウトなどの構成について記載すること。

3 返礼品の調達、品質保持等の管理及びポータルサイト等への掲載に関する業務

- ・ 返礼品の調達から品質保持等の管理の作業工程について具体的に記載すること。
特に、返礼品の品質保持等の管理にあたってマニュアル化するなど、対策をしている点があれば具体的に記載すること。
- ・ 返礼品が、総務省の基準やその他の法令等の要件に適合しなくなった場合の対応等に

についても記載すること。

- ・ 返礼品紹介ページの作成にあたっての作業工程に加え、返礼品を掲載するにあたっての考え方やレイアウトなどの構成について記載すること。
- ・ 旅行クーポンについて、調達できるクーポンの内容を具体的に示したうえで、寄附者に提供するまでの仕組みを記載すること。
また、JR北海道の「北海道フリーパス」について、調達から発券までの工程について記載すること。

4 返礼品の発注及び配送に関する業務

- ・ ポータルサイトでの寄附申込を確認してから、返礼品の発注、発送までの管理に係る作業工程について具体的に記載すること。
返礼品提供事業者の負担軽減などに繋がるシステムについても示すこと。

5 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務

- ・ 寄附受付から受領証明書等の発送、寄附者等からの各種問い合わせ対応業務の処理体制、処理の流れについて具体的に記載すること。
寄附が増加する時期などを含め、年間を通じて、迅速かつ丁寧に対応するコールセンターでの組織体制、マニュアル整備などの仕組みについても示すこと。

6 道のふるさと納税推進につながる取組等に関する業務

- ・ 返礼品の企画・開発に関するノウハウや企画力について記載すること。
- ・ 本道の地域特性等を踏まえるなど、広域自治体であることを考慮した上で、施策推進に繋がるような返礼品の検討手法について記載すること。
- ・ 本道以外での、ふるさと納税施策の周知方法について、手法や活用できる資源、ノウハウについて記載すること。
また、周知の取組みについて想定する効果についても示すこと。

7 その他の業務

- ・ ミーティングの手法及びミーティングの際に示すデータや分析手法について記載すること。