

西ノ島町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「西ノ島町ふるさと納税支援業務委託仕様書」（以下「委託仕様書」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、趣旨の理解 ② 本町の現状、仕様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 受託業務実施体制（寄附者、返礼品等取扱事業者、西ノ島町と提案者との関連、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 本町との連携体制 ③ 本業務に活かすことのできる同種・類似業務実績
(3)	法令等把握と遵守、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
(4)	受領証明書等の発送	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 ② 発送管理及び確認方法（誤配送防止・情報漏洩防止）
(5)	返礼品の開発・募集、事業者との連携、体制構築等	① 本町の魅力発信につながる返礼品の提案 ② 返礼品開発・募集に係る町内事業者の支援 ③ 既存返礼品等のブラッシュアップ方法等 ④ 返礼品提供事業者との調整 ⑤ 返礼品の発注、在庫管理の方法等
(6)	コールセンター業務	① 寄附者からの問合せ、クレームへの対応（体制） ② 各種トラブル（配送遅延、返礼品の梱包破損等）対応 ③ 返礼品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） ④ 本町との連携、情報共有に関する体制の構築・運用
(7)	広報・PR 業務	① 本町の魅力を広く発信するためのプロモーション ② リピーター確保につながるプロモーション

		③ 寄附金の活用施策のプロモーション
(8)	寄附金の募集に 要する経費の内訳及び管理	① 経費内訳の具体的な整理（募集に要する経費及び募集外 経費についての整理） ② 寄附金の募集に要する費用は寄附金額の 5 0 % を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、返礼品料、配送料等）も含めた管理を行い、適宜、寄附受付金額の調整や、経費削減についての提案を行うこと。
(9)	その他	① 寄附増や町の業務効率化への提案 ② その他、自社の得意分野での独自サービスの提案