

# 調布市ふるさと納税業務支援委託事業者候補選定プロポーザル実施要領

## 1 業務名

調布市ふるさと納税業務支援委託

## 2 業務目的

- ・調布市（以下「市」という。）は、令和4年12月から、市の魅力発信と併せた地域経済の活性化及び財源確保を図るため、ふるさと納税において返礼品を活用した寄附の募集に取り組んでいる。
- ・ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の企画・発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、ふるさと納税ワンストップ特例制度に基づく申請の受付、市のプロモーションにつながる広報など、多岐にわたるふるさと納税の関連業務について、専門的知見を持つ事業者の資源やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に実施する。
- ・返礼品については、専門的知見を持つ事業者の企画・開発、提案力を生かし、食品や物品などの「もの」だけではなく、市内のサービス提供型のプランや体験型など多種多様な返礼品を提供することを通じて、市の魅力を発信するとともに、市内商業や観光の振興、地域コミュニティの活性化、来訪者の増加につなげる。

## 3 契約期間

令和6年10月1日から令和11年3月31日まで

※本事業は複数年度の継続業務であるが、契約は単年度ごとに締結する予定である。ただし、業務実施の必要性に及ぶような大幅な制度改正等がないこと、令和6年度における受託者の業務の履行が良好であること及び調布市において業務実施可能な予算配当があることを条件とするものであり、本プロポーザルは令和7・8・9・10年度の契約を約するものではない。なお、令和7・8・9・10年度ともに調布市議会における予算の議決を前提とする。

※単年度ごと契約について、物価の高騰や東京都が定める最低賃金の変更、または郵送料等の変動に伴う見積額の変更は原則として認めない。ただし、仕様書の記載の変更その他特段の配慮が必要と認められる場合は、協議により決定する。

## 4 業務内容

別紙1「調布市ふるさと納税業務支援委託 業務内容説明書」のとおり

## 5 委託料の支払い

ア 委託料は、単価表に基づき支払うものとする。

【単価表】

項目	単価	備考
業務委託料	ポータルサイト上で受け付けた寄附金額の○% (ただし、積算率の上限は7%とする)	税抜
返礼品代金	実費	税込
返礼品発送費用	実費	税込

書類の発行・発送に関する業務委託料※1	(6)に定める業務（書類の発行・発送1件あたり）の単価（円） （ただし、上限は90円とする）	税抜
---------------------	---	----

※1・・・(6)に定める業務にかかる費用について、業務委託料（寄附金額に積算額を乗じた額）に含められない場合は別途、書類の発行・発送1件当たりの単価を提示すること。

イ 委託料の支払いは、1か月ごとの収納状況を市に報告し、確認を受けた上で請求するものとする。なお、請求金額に1円未満の端数がある場合は、その端数金額を切り捨てるものとする。

ウ 本業務は成果報酬型とし、当該業務において、いかなる寄附金額であっても市の支出が寄附金額を上回ることがないこと。

エ 返礼品等の調達費用は、原則として寄附1件当たり当該寄附金額の2割5分を基準とし、梱包代等の諸経費並びに消費税相当額を含むものとする。

オ 返礼品等の送付にかかる費用については、配送料が安価になるよう、常に工夫を行うこと。

## 6 予算（見積限度額）

令和6年度分 6,000,000円（税込）

令和7年度分 7,500,000円（税込）

令和8年度分 令和7年度と同額程度（寄附実績を基に調整）

令和9年度分 令和7年度と同額程度（寄附実績を基に調整）

令和10年度分 令和7年度と同額程度（寄附実績を基に調整）

【款】10 総務費 【項】05 総務管理費 【目】40 企画調整費

【大】70 計画行政推進費

【節】12 委託料

※ 上記の金額を見積限度額とする。ただし、見積限度額については様式6「見積条件表兼見積書」により算定する。

※ 予算額（委託金額）については、5委託料の支払いに記載したように成果報酬型であり、寄附金額により見積限度額は変動する。

※ 本事業は、調布市議会において予算等の必要な事項が承認されることを前提とする。あわせて、開始年度の翌年度以降についても調布市議会における予算の議決を前提とする。なお、予算確保ができなかった場合は、本事業は実施しない。

## 7 実施形式

公募型プロポーザル方式

## 8 参加資格

参加事業者は、申込時に次に掲げる条件を全て満たすものとする。

なお、申込に当たっては、提出された書類の記載事項に虚偽があってはならない。

(1) 調布市指名停止等措置要綱（平成18年調布市要綱第220号）による指名停止を受けていないこと。

(2) 地方自治法施行令（昭和22年号外政令第16号）第167条の4第1項及び第2項の規定に該当しないこと。

- (3) 調布市契約における暴力団等排除措置要綱（平成25年調布市要綱第8号。）による入札参加排除措置を受けていないこと。
- (4) 中小企業等協同組合法（昭和24年法律第181号）に基づく事業協同組合にあっては、その構成員が同一のプロポーザルに参加していないこと。
- (5) 相互に資本関係又は人的関係のある者が同一のプロポーザルに参加していないこと。
- (6) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
- (7) ふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」「ふるなび」「楽天ふるさと納税」すべての管理運営経験及び「ふるさと納税do」を活用した寄附情報管理業務経験を有すること。
- (8) 参加申込書を提出する際に下記アからカまでの書類を提出すること。なお、調布市での競争入札参加資格（営業種目：その他の業務委託）を有している場合は、提出しなくてよい。
  - ア 法人にあっては、履歴事項全部証明書（登記簿謄本）
  - イ 商号登記している個人にあっては、履歴事項全部証明書（商号登記簿謄本）
  - ウ 商号登記していない個人にあっては、身分証明書及び登記されていないことの証明書
  - エ 財務諸表（法人及び個人）
  - オ 法人事業税の納税証明書（都道府県で発行されたもので、最新の事業年度の記載内容であるもの。ただし、納税証明書に記載されている未納額が0円であるものに限る。）
  - カ 法人にあっては法人税並びに消費税及び地方消費税、個人にあっては所得税並びに消費税及び地方消費税の記載がある納税証明書（税務署で発行されたもので、最新の事業年度の記載内容であるもの。ただし、納税証明書に記載されている未納額が0円であるものに限る。）

## 9 候補者決定方法

以下(1)～(3)の審査を順に行い候補者を決定する。

- (1) 本プロポーザルに応募した事業者に対して、本実施要領（以下「要領」という。）10(2)により提出された参加申込書等により審査を行う（参加資格審査）。
- (2) (1)により参加資格を満たした事業者に対して、要領12により提出された企画提案書等により審査を行う（企画提案書等の書類審査）。ただし、企画提案の数が3件以下の場合、企画提案書等の書類審査は省略する。
- (3) (2)による審査を通過した事業者に対して、要領14によるプレゼンテーション審査を行う（プレゼンテーション審査）。

## 10 募集内容

### (1) 募集案内

令和6年7月3日（水）から、市ホームページに掲載する。

### (2) 申込

本プロポーザルに応募する事業者（以下「事業者」という。）は、令和6年7月17日（水）正午までに、次の書類を持参又は郵送（必着）にて行政経営

部企画経営課へ提出すること。

書 類	部 数	備 考
ア 参加申込書（様式1）	正本1部	
イ 再委託予定調書（様式2）	正本1部	提案の一部について、他の企業の再委託を前提とする場合のみ。
ウ 会社概要（様式任意、パンフレット可） ※事業者名、代表者名、資本金、事業内容、 業務担当支店又は営業所等の名称及び 所在地が記載されていること	正本1部 副本8部	副本は、会社名・住所名等 がわからないようにする こと
エ 実施体制調書（様式3） 本業務における実務体制及び再委託 を予定している業務内容を記載	正本1部 副本8部	副本は、会社名・住所名等 がわからないようにする こと
オ その他提出書類 「8 参加資格」の(8)に定める書類	正本1部 副本8部	副本は、会社名・住所名等 がわからないようにする こと。 なお、調布市での競争 入札参加資格（営業種 目：その他の業務委託） を有している場合は、 提出しなくてよい。

### (3) 質疑及び回答

応募する事業者は、本プロポーザルに関して質疑がある場合、要領16実施日程（以下「日程」という。）(2)から日程(3)までに、質問書（様式4）に必要事項を記入し、電子メールにて企画経営課へ送信すること。回答は日程(4)までに、随時市ホームページに掲載する。

## 11 参加資格審査

### (1) 審査対象

応募した全事業者とする。

### (2) 審査方法

提出された応募書類により、企画経営課が審査を行う。

### (3) 審査結果の通知等

参加資格の審査完了後、審査結果について、全ての事業者に対し参加資格審査結果通知書により、日程(6)に書面及び電子メールにて通知する。

なお、参加資格が満たないと判断された事業者は、その理由について、日程(7)までに書面又は電子メールにより説明を求めることができる。また、回答は日程(8)までに書面又は電子メールにより行う。

## 12 企画提案書等の作成方法等

### (1) 提出書類及び期限等

参加資格審査の結果、参加資格を満たすとされた事業者は、日程(11)正午までに、次の書類を持参又は郵送（必着）により、企画経営課へ提出すること。

書 類	部 数	備 考
-----	-----	-----

<p>ア 企画提案書 （提案書表紙：様式5，企画書：様式自由・A4縦20ページ以内左綴じ）</p>	<p>正本1部 副本8部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)企画提案書等の作成要領及び(4)企画提案書作成上の留意点を参照のうえ，作成すること。</li> <li>・副本は，事業者が特定されないよう，名称等がわからないようにすること</li> </ul>
<p>イ 見積書（様式6）</p>	<p>正本1部 副本8部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予算（見積限度額）を超えないこと。</li> <li>・内訳書及び積算額計算シートを添付すること。</li> <li>・副本は，事業者が特定されないよう，名称等がわからないようにすること。</li> <li>・原則として成果報酬型とするが，固定費が発生する場合はその旨を明記すること。</li> <li>・ポータルサイトごとに委託料率が異なる場合は，本提案上はふるさとチョイスからの寄附で計上し，他サイトからの寄附は参考数値として記載すること。</li> </ul>
<p>ウ 業務スケジュール（様式自由）</p>	<p>正本1部 副本8部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な実施予定を記載すること。</li> <li>・副本は，事業者が特定されないよう，名称等がわからないようにすること</li> </ul>

(2) 企画提案書等の作成要領

別紙2「調布市ふるさと納税業務支援委託 企画提案書作成要領」のとおり

(3) 質疑及び回答

事業者は，企画提案に関して質疑がある場合，日程(6)～日程(9)までに電子メールにて企画経営課へ送信すること。

回答は日程(10)までに，電子メールにて，寄せられた全事業者からの質疑について，全事業者に対して行う。

(4) 企画提案書作成上の留意点

ア 提案は，参加事業者1者につき，1提案とする。

イ 受付後の提出書類の追加及び修正は，原則認めないこととする。

13 企画提案書等の書類審査

(1) 審査方法

調布市ふるさと納税業務支援委託事業者候補選定プロポーザル審査委員会（以下「審査委員会」という。）にて審査を行う。詳細は要領15のとおり。

(2) 審査結果の通知等

書類審査完了後，審査結果について，全ての事業者に対し，日程(13)までに

書面及び電子メールにて通知する。

なお、書類審査を通過しなかった事業者は、その理由について、日程(14)までに書面又は電子メールにより説明を求めることができる。また、回答は日程(15)までに書面又は電子メールにより行う。

#### 14 プレゼンテーション審査

##### (1) 審査対象

書類審査を通過した事業者を対象とする。

##### (2) プレゼンテーション資料について

資料は、事業者が特定されることのないよう、名称等がわからないようにすること。

また、プレゼンテーションを要約した資料（スライド等）の写しを、正本1部、副本10部用意し、日程(16)までに、持参又は郵送（必着）により、企画経営課へ提出すること。なお、副本は事業者が特定されないよう、名称等がわからないようにすること。

##### (3) 審査方法

審査委員会にて審査を行う。詳細は要領15のとおり。

##### (4) 審査結果の通知等

プレゼンテーション審査完了後、審査結果について、全ての事業者に対しプロポーザル審査結果通知書により、日程(18)に書面及び電子メールにて通知する。

なお、プレゼンテーション審査を通過しなかった事業者は、その理由について、日程(19)までに書面又は電子メールにより説明を求めることができる。また、回答は日程(20)までに書面又は電子メールにより行う。

#### 15 審査概要

##### (1) 審査委員会の設置

審査委員会を設置し、企画提案等の審査を行う。

##### (2) 委員構成

審査委員会は以下の5人で構成する。

ア 行政経営部企画経営課産学官連携担当課長

イ 行政経営部財政課係長

ウ 行政経営部広報課係長

エ 総務部管財課職員

オ 生活文化スポーツ部産業振興課副主幹

##### (3) 審査方法

審査委員は、事業者から提出された企画提案書等の審査及び事業者からのプレゼンテーションを受け、企画提案内容を総合的に評価する。

##### (4) 一次審査及びプレゼンテーション審査

###### ア 一次審査

企画提案書等による書類審査を行う。得点の高い順に、上位3事業者までを次のプレゼンテーション審査の対象とする。

###### イ プレゼンテーション審査

一次審査を通過した上位3事業者（参加資格を満たすと判断された事業者

が4者未満であった場合は、参加資格を満たす事業者全員)に対して、プレゼンテーション審査を実施する。当日のプレゼンテーションは、本業務実施時の総括責任者または事業担当者が行うこととする。

また、審査当日にパソコン等を使用する場合は、資料の電子データをメールにて提出すること。

#### ウ 評価基準（予定）

- (ア) 業務に対する考え方、事業者の実績と業務体制
- (イ) 法令等の遵守、個人情報保護等
- (ウ) 事業内容に対する提案
- (エ) ポータルサイトや管理システムの管理
- (オ) 寄附の受付及び寄附情報管理
- (カ) 返礼品の募集、企画・開発
- (キ) 協賛事業者への支援に関する業務遂行能力及び企画提案力
- (ク) 返礼品の発注及び配送の管理
- (ケ) 寄附者対応
- (コ) プロモーションに関する企画提案力
- (サ) 業務引継
- (シ) 価格評価
- (ス) プレゼンテーション能力

#### エ 選定

- (ア) 各委員は、審査基準による評価得点の高い者から事業者の順位を定めるものとする。
- (イ) (ア)により、複数の事業者において評価得点が高点の時は、各委員は総合的な評価により、当該事業者の順位を定めるものとする。
- (ウ) (ア)及び(イ)により、委員から最も多く第1位の順位を獲得した事業者を、当該委託業務を受託する者の候補者（以下「候補者」という。）として選定する。

なお、複数の事業者において、第1位の順位獲得数が同数の場合には、当該事業者において第2位の順位獲得数の多い事業者を上位とする。

また、第1位の順位獲得数及び第2位の順位獲得数いずれも同数の場合には、当該事業者において、各委員の評価得点の合計が最も高い事業者を上位とする。

- (エ) 複数の事業者から応募があった場合は、第2位以下についても順位を定めるものとする。
- (オ) 最低基準  
候補者の選定に当たっては、評価に最低基準を設け、事業者の評価が最低基準に満たないときは、当該事業者を候補者として選定しない。
- (カ) 候補者選定後、上位の事業者が辞退又は失格となったときは、下位の事業者の順位を繰り上げて、順位を定めるものとする。

#### オ 選定結果の報告

委員会は選定結果を市長に報告する。

#### カ 候補者の決定

市長は、前項目の報告に基づき、候補者を決定する。

## 16 実施日程

	年 月 日	曜日	内 容
(1)	令和6年7月2日	火	審査委員会
(2)	令和6年7月3日	水	公示, ホームページへの掲載 本プロポーザルに関する質問受付開始
(3)	和6年7月10日 ※正午まで	水	本プロポーザルに関する質問締切
(4)	和6年7月12日	金	本プロポーザルに関する質問回答
(5)	和6年7月17日 ※正午まで	水	参加申込締切
(6)	和6年7月19日	金	参加資格審査結果通 企画提案に関する質問受付開始
(7)	和6年7月24日 ※正午まで	水	参加資格審査結果に対する質問締切
(8)	和6年7月26日	金	参加資格審査結果に対する質問回答
(9)	和6年7月24日 ※正午まで	水	企画提案に関する質問締切
(10)	和6年7月26日	金	企画提案に関する質問回答
(11)	和6年7月31日 ※正午まで	水	企画提案書等締切(必要書類提出期限)
(12)	令和6年8月8日	木	審査委員会(企画提案書等の書類審査)
(13)	令和6年8月9日	金	書類審査結果通知及びプレゼンテーション 審査開催通知
(14)	和6年8月14日 ※正午まで	水	書類審査結果に対する質問締切
(15)	和6年8月16日	金	書類審査結果に対する質問回答
(16)	和6年8月21日 ※正午まで	水	プレゼンテーション資料(要約)提出
(17)	和6年8月22日	木	審査委員会(プレゼンテーション審査)
(18)	和6年8月23日	金	最終選定結果(プレゼンテーション審査結果)の通知
(19)	和6年8月28日 ※正午まで	水	最終選定結果に対する質問締切
(20)	和6年8月30日	金	最終選定結果に対する質問回答

## 17 参加の辞退

本プロポーザルの参加申込後, 参加を辞退する場合は, 速やかに事務局に電話連絡のうえ, 事業者名, 代表者名, 担当者名を明記した参加辞退届(任意様式)を企画経営課に持参又は郵送すること。参加辞退届は, 調布市長宛とすること。

## 18 情報公開及び提供



(1) 基本方針

調布市情報公開条例（平成11年調布市条例第19号）（以下「公開条例」という。）に基づき、原則として市政情報を全部公開としていることから、本プロポーザル実施に関する情報について、情報公開及び情報提供するものとする。ただし、公開条例第7条第2号及び第3号により、個人に関する情報及び法人その他の団体に関する情報を公にすることにより、法人などの事業活動上の正当な利益を害するものについては、非公開とする。

(2) 情報提供の内容及び方法等

ア 本プロポーザルの募集内容、選定結果について、調布市ホームページで公表する。なお、審査委員ごとの評価点は公表しない。

イ 候補者決定後において、候補順位が2位以下の事業者名は公表しない。

ウ 候補者決定前においては、参加事業者数、参加事業者名その他参加事業者に関する情報については、公表しない。

19 その他の留意事項

(1) 事業者から提出された書類等の取扱い

ア 提出書類等に関しては、原則として追加・変更を認めない。ただし、勘案すべき正当な理由があった場合はこの限りではない。

イ 提出書類等は、理由の如何に関わらず返却しない。

ウ 提出書類等は、候補者の選定を行う作業に必要な範囲で複製をすることがある。

(2) 必要経費

本プロポーザルに要した費用は、事業者の負担とする。

(3) 失格要件

次に掲げる事項に該当することが判明した事業者は失格とし、当該事業者を候補者として選定しない。なお、失格事項に該当した事業者は、判明した時点以降の本プロポーザル手続に参加できないものとする。

また、失格事項に該当することが判明した時点で順位が定まっている場合には、当該事業者の順位を無効とし、次順位以降の事業者の順位を繰り上げるものとする。

ア 要領8「参加資格」に掲げた条件を満たしていない、又は、選定までに満たさなくなった場合

イ 書類等が提出期限後に到達した場合。ただし、勘案すべき正当な理由があった場合にはこの限りではない。

ウ 書類等に不備がある場合（必要事項が未記入、押印がないものを含む）

エ 書類等の提出、回答、報告等、市の必要と認める事項を正当な理由がなく拒否した場合

オ 書類等に虚偽の記載があった場合

カ 見積書の金額が見積限度額を超える場合

キ 見積書と内訳書の金額が一致しない場合

ク 談合その他の不正行為、審査の透明性・公平性を害する行為があったと認められる場合

ケ 上記事項に掲げるもののほか、公平かつ適正な事務手続等ができないものと認められる場合

(4) 契約

ア 本プロポーザルは、企画・提案能力のある候補者を選定するものであり、契約の締結を担保するものではない。

イ 候補者を選定後、双方協議のうえ業務の詳細についての仕様書を定める。

ウ 事業を実施するうえで、仕様の変更が余儀なくされる場合、双方の協議により定めることができるものとする。

エ 候補者の決定以後に「8 参加資格」に記載した条件を満たさなくなった場合には、契約を締結しないことがある。

オ 本事業は、継続事業として年度ごとに契約を締結するが、開始年度の翌年度以降については、予算措置状況や履行状況等を勘案し更新しない場合がある。

(5) 本事業は、調布市議会において予算等の必要な事項が承認されることを前提とする。予算確保ができなかった場合は、本事業は実施しない。

(6) この実施要領に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

(7) この審査に関する事務は、行政経営部企画経営課がとりまとめる。

19 事務局（問い合わせ・書類提出先）

調布市 行政経営部企画経営課産学官連携担当 担当：森・片山

〒185-8511 調布市小島町2-35-1 調布市役所5階

電話：042-481-7369 FAX：042-485-0741

Email：csc@city.chofu.lg.jp

調布市ふるさと納税業務支援委託 業務内容説明書

1 業務の概要について

- (1) 寄附募集サイト及び寄附情報管理システムに関する業務
- (2) 寄附の受付及び寄附情報の管理に関する業務
- (3) 返礼品の募集，企画・開発及び市内事業者への支援に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び返礼品の配送状況等の管理に関する業務
- (5) 返礼品等にかかる費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務
- (6) 書類の発行・発送に関する業務
- (7) 寄附者対応に関する業務
- (8) プロモーションに関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (10) 業務の報告

2 業務の詳細について

- (1) 寄附募集サイト及び寄附情報管理システムに関する業務

受託者は，市が個別に契約する以下のふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）及び寄附情報管理システム（以下「管理システム」という。）について，次の各号に掲げる業務を行う。

なお，現時点で調布市が契約するポータルサイト及び管理システムは以下のとおりである。

【ポータルサイト】

- ・「ふるさとチョイス」
- ・「楽天ふるさと納税」
- ・「ふるなび」
- ・「セゾンのふるさと納税」（ふるさとチョイス連携）
- ・「auPAYふるさと納税」（ふるさとチョイス連携）
- ・「Yahoo!ショッピング」（ふるさとチョイス連携）
- ・「gooふるさと納税」（ふるさとチョイス連携）
- ・「Vふるさと納税」（ふるさとチョイス連携）

【管理システム】

- ・「ふるさと納税do」

ア ポータルサイト及び管理システムを利用した寄附金の受付，寄附金の使途の受付，寄附金額に応じた返礼品内容，寄附実績等の情報のほか，控除額の計算機能や申込書のダウンロード等の機能を含む，ポータルサイト上の本市の情報ページ（以下「市ページ」という。）の作成，更新及び充実を行うこと。掲載内容については，各ポータル

(別紙1)

- サイトの規約等に準じたうえで、サイトごとの特徴（レイアウト・デザイン、ユーザー層等）を踏まえた内容とすること。なお、各ポータルサイト共通の内容については「ふるさとチョイス」の掲載内容を基準とし、ポータルサイト間で整合を図ること。
- イ 市ページ（クラウドファンディングのページを含む。）の作成、更新及び充実に当たっては、市の魅力を十分に発信できるよう工夫すること。
- ウ ポータルサイトにおける返礼品の在庫確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- エ 大規模災害等が発生した際の災害時において緊急の用が発生した場合には、市ページの更新等について、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附の受付及び寄附情報の管理に関する業務

- ア 市ページ内にて寄附申込から決済までの対応が可能であること。
- イ クレジットカード決済の他、銀行振込や払込取扱票等での受付、決済方法に対応すること。
- ウ クレジットカード決済による寄附の場合、WEBサイトの寄附者情報と市が指定納付委託契約したクレジットカード会社の決済情報とを管理システムにて突合すること。
- エ 寄附情報等の管理に当たっては、上述の管理システムを活用すること。
- オ 市ページから登録された寄附者情報等を管理システムに取り込む作業を寄附申込受付日の翌日（土日祝日については市の翌開庁日）までに行い、その内容を適切に管理すること。作業に当たっては、複数人での確認を行う、AI等を活用するなど、転記漏れ・誤りなどがないよう対策を講じること。また、市担当者が管理システムによって寄附者情報等を閲覧できるようにすること。
- カ 市ページを経由して受け付けた寄附については、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を管理システムにより一元的に管理すること。
- キ 市担当者が管理システムによって寄附者情報等のデータを閲覧できるようにすること。また、市において統計資料作成等を行うため、当該データについては、簡易に加工できるようCSV形式での出力が可能であること。
- ク 市窓口や郵送、FAX等により寄附申込があった場合については、寄附者情報等の管理システムへの入力市で行うが、その内容を管理システムで管理すること。

(3) 返礼品の募集、企画・開発及び市内事業者への支援に関する業務

- ア 市と連携しながら、新たな返礼品等の募集、企画・開発や提案を行うとともに、ふるさと納税の取組を通じて、返礼品を提供していただく市内事業者等（以下「協賛事業者」という。）のPRや販路拡大等につながるよう、これらにかかる市の活動について支援すること。
- イ 協賛事業者に向けて、説明会、個別訪問、電話及びメール等による説明、交渉等を行うこと。
- ウ 新規協賛事業者の開拓や、既存の協賛事業者に対する返礼品の企画・開発の支援を行うこと。
- エ 寄附者が直接市に来院し、市や市内事業者の商品・サービスの魅力を体感したり、

(別紙1)

返礼品ならではの特別な体験ができる、いわゆる「体験型」の返礼品について、他自治体の事例等を参考に、市の特性を踏まえ企画・提案すること。

オ 返礼品等のページ作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。その際、写真撮影、写真の加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等、寄附者に対し効果的にPRできるように、内容を充実させること。

カ 協賛事業者からの問い合わせや要望等について、適切に対応すること。

キ その他、市や協賛事業者と連携し、既存の返礼品等の改善等に必要な措置や支援を行うこと。

(4) 返礼品の発注及び返礼品の配送状況等の管理に関する業務

ア 返礼品の配送状況等は管理システムで管理すること。

イ 寄附者に対し、寄附受付状況や返礼品の発送に関する通知をメール等により適宜行うこと。

ウ 協賛事業者と連携を密にし、返礼品の開発から、発注・配送方法及び在庫管理まで、一連の流れが円滑に行われるよう必要な措置を講じること。また、それら一連の流れについて、協賛事業者の負担ができる限り少なくなるよう配慮すること。

エ 受託事業者は寄附金の入金又は決済を確認した後、指定された返礼品を速やかに寄附者が指定する送付先に配送できるよう管理すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合や返礼品が季節限定の商品等である場合はその事情に応じて適切に対応すること。

オ 季節限定や数量限定等の返礼品については、寄附者へ提供できない事態が発生しないよう、特に管理に注意すること。

カ 寄附者の個人情報については、受託事業者が責任をもって管理し、原則として返礼品の配送手配（送付先の記入等）も受託事業者が行うこと。

キ 返礼品の二重配送、配送時の損壊、配送遅滞及び配達時の不在など配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに寄附者への対応を行うこと。また、その内容や対応状況等を速やかに市に報告すること。

ク 返礼品の配送について、配送料の低減や、配送事業者の負担軽減につながるよう、創意工夫に努めること。

ケ 協賛事業者に支払う返礼品代及び配送料を取りまとめて、内訳を明記のうえ、市に報告すること。

コ 協賛事業者への返礼品代の支払いは、返礼品発送日の属する月末までに締め、翌々月末までに協賛事業者へ支払うこと。

サ 協賛事業者への返礼品代の支払いの際に発生する振込手数料については、受託者が負担すること。

(5) 返礼品等にかかる費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務

ア 毎月の返礼品等の出荷状況について、協賛事業者と相互に確認し、その状況を正確に把握すること。

(別紙1)

イ 出荷状況により、協賛事業者並びに配送事業者に支払うべき費用を算定し、協賛事業者及び配送事業者が指定する方法により支払うこと。

(6) 書類の発行・発送に関する業務

ア ポータルサイト等により寄附金の納付を確認できたものについては、寄附金受領証明書等を作成し、ふるさと納税doで作成した封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについては、速やかに発送すること。

なお、市窓口や郵送、FAX等により寄附申込があった場合については、寄附受領証明書等の作成及び発送は、基本的に市で行うこととする。

イ 寄附金受領証明書の様式については、ふるさと納税doでの作成を前提に市担当者と協議のうえ決定する。

ウ 発送する書類は原則として次の各号に掲げるものとするが、送付物の内容については市担当者と協議のうえ決定する。

(ア) 寄附金受領証明書・お礼状

(イ) ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）

(ウ) ワンストップ特例申請書記載例

(エ) 返信用封筒

(オ) その他、市が必要と認める書類等

エ 受領証明書等の発送に必要な郵便料、同封する返信用封筒については、受託事業者の負担において準備すること。なお、返信用封筒は組み立て式とする。

オ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

カ 寄附金受領証明書、お礼状及び申告特例申請書の作成・送付業務に関して、市の生産性向上や寄附者の満足度向上につながる提案があれば、提案すること。

(7) 寄附者対応に関する業務

ア 次の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置すること。なお、対応時間は、土日祝日、受託者のお盆休みを除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、繁忙期については、市担当者と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や土日祝日対応について調整のうえ決定する。

(ア) 寄附手続きに関すること

(イ) 返礼品等に関すること

(ウ) ワンストップ特例制度に関すること

(エ) 寄附のキャンセルに関すること

(オ) その他、市が必要と認める事項に関すること

イ コールセンターの連絡先（電話、FAX、メールアドレス）及び対応時間については、各ポータルサイト等において明示すること。

ウ 業務遂行に当たって、市とコールセンターで統一的な対応をするため、想定Q&A

(別紙1)

や対応マニュアルを市に共有すること。市からマニュアル等に対する修正指示があった場合は速やかに対応すること。

エ コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について記録し、市と情報共有すること。また、問い合わせ内容について毎月集計、分析を行い、寄附者の満足度向上に向け、必要な対策を講じること。

オ 寄附者から返礼品に関する苦情等があった場合は、寄附者の意向を十分に把握したうえで丁寧かつ迅速に対応するとともに、速やかに状況の確認を行うこと。対策が必要と認められる場合は、協賛事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜市に報告すること。

カ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、市に速やかに報告し、対応について協議すること。

(8) プロモーションに関する業務

ア 市及び市の返礼品の有効なプロモーション・PR手段について、情報収集に努め、市に情報提供を行うこと。

イ ポータルサイトが個別に提供している無料のサービス機能（PR、メールマガジン配信等）について、市と協議のうえ、積極的に活用すること。

ウ ポータルサイトが実施する無料の特集企画等の情報収集に努め、市へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関し、市をサポートすること。

エ 返礼品等のカタログを作成するなど、市が行うふるさと納税の取組についての説明・周知を支援すること。なお、カタログの作成にあたっては、各ポータルサイト（及び、そのマネジメントシステム）の機能を活用してもよい。

(9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

平成31年総務省告示第179号第2条項に基づき、寄附金の募集に要する費用は、本委託契約の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）及び返礼品の調達費用30パーセントを含み、各年度の寄附金の50パーセント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）を適正に実施すること。業務実施に当たっては、市と協議しながら、可能な範囲で経費の縮減に努めるとともに、他自治体における経費縮減の取組等についての情報収集及び市への情報提供を行うこと。

なお、当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

(10) 業務の報告

ア 毎月、次に定める業務実績を翌月10日（10日が土日、祝日の場合翌開庁日）までに報告書をもって市に報告すること。なお報告書の様式については市と協議のうえ定める。

(ア) 寄附金受付実績

(イ) 返礼品の募集、企画・開発実績

(ウ) 寄附者問い合わせ結果

(エ) 寄附者問い合わせ内容の分析結果とそれに基づく改善提案

イ 市は、必要と認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況その他必要事項に

(別紙1)

ついて報告を求めることができる。

ウ 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、必要な措置を講じるとともに、前号に関わらず、速やかに市に報告するとともに、対応について市と協議すること。

(11) その他

ア 法令等の遵守

(ア) 業務の遂行に当たっては、関係法令を遵守すること。併せて、ふるさと納税制度に関する総務省告示、総務省通知の内容を把握し、常に留意しながら取り組むこと。

(イ) 協賛事業者に対し、関係法令や総務省告示、総務省通知の内容について適宜情報提供を行うとともに、それらを順守するよう促すこと。

(ウ) 協賛事業者に、法に反する行為や、その他返礼品として掲載することで、市の社会的信用の失墜につながりかねない事実が認められた場合には、直ちにその返礼品の掲載を停止するとともに、その後の対応について市と協議すること。

イ 著作権等

本業務の一環として作成した成果物に関する一切の権利は市に属する。また、本件により新たに作成された著作物等について、本件受託者は市の許諾なくして独占的な権利を設定してはならない。

ウ 再委託

受託者は本業務において、あらかじめ市に承諾を得た場合を除いて、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

市に承諾を得て、業務の一部を第三者に委託する場合、本契約に基づく受託者の義務と同等の義務を負わせるものとする。

エ 損害賠償

受託者は業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち協賛事業者、寄附者、または第三者の攻めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

オ 必要事項の補充

本事業を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、当然必要と認められる事項については受託者の責任において補充するものとする。

カ 業務の遂行

業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。また、仕様書にない事項その他業務の履行上必要な事項については、市と協議のうえ決定する。

(12) 業務の引継ぎ

ア 業務開始日は令和6年10月1日とする。

イ 契約締結日から業務開始日までの期間は、引継ぎ及び業務開始に向けた準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

ウ 受託者は、準備期間中に以下の業務を行う。



(別紙1)

- (ア) 市が指定する事業者から、これまでの寄附実績、各ポータルサイトの掲載内容に関するデータ（市の紹介ページや返礼品に関するデータ）、返礼品開拓中の事業者の連絡先と進捗状況、ポータルサイトや管理システムのID、その他業務継続に必要な情報の引き継ぎを受けること。
- (イ) ポータルサイトでの寄附受付ができなくなる期間を可能な限り短くできるよう、ポータルサイトの作成を行うこと。
- (ウ) 受託者の変更に伴う混乱が生じないように、協賛事業者に対し、全体説明会を開催し、または個別に説明を行うこと。

(別紙2)

## 調布市ふるさと納税業務支援委託 企画提案書作成要領

### 1 様式

企画提案書の様式は自由とする。作成に当たっては、要点を押さえてわかりやすく簡潔に記載すること。

### 2 企画提案書記載事項

「調布市ふるさと納税業務支援委託事業者候補選定プロポーザル実施要領」(以下「実施要領」という。)及び「調布市ふるさと納税業務支援委託 業務内容説明書」(以下「業務内容説明書」という。)のほか、地方自治法、地方税法、総務省告示並びに総務省通知、その他関係法令等を踏まえたうえで、次の事項に対する提案を盛り込んだものとする。

	事項	ポイント
(1)	本業務の受託に関する基本的な考え方及び具体的な基本方針	① ふるさと納税制度の理念、趣旨及び市の考え方に対する理解 ② 市の現状や地域資源に対する理解 ③ ①・②を踏まえた本業務遂行に関する基本方針
(2)	事業者の概要・実績	① 事業者紹介(組織体系、人員配置、担当者の経験年数、専門性、緊急時における対応等) ② 過去の同種業務の実績等
(3)	業務体制	① 寄附者・協賛事業者並びに市との連絡・連携体制 ② 通常時の業務体制(人員配置)と、年末等の寄附増加時の対応 ③ 業務の一部を再委託する予定がある場合は、委託先と業務内容、管理・連携体制
(4)	法令等の遵守、個人情報保護等	① 地方自治法、地方税法、総務省告示並びに総務省通知、その他関係法令等の把握と遵守 ② 個人情報の取り扱いについて、別紙「個人情報の取り扱いに関する特記事項」の遵守
(5)	寄附募集サイト及び寄附情報管理システムに関する業務	① 各ポータルサイトのページ作成実績 ② 各ポータルサイトの特徴レイアウト・デザイン、ユーザー層等を踏まえた市ページの魅力向上に向けた方策
(6)	寄附の受付及び寄附情報の管理に関する業務	① 対応(寄附の受付、寄附情報の入力・管理、返礼品の発注・配送状況の管理、書類の発行・発送)のフロー

		② 情報の転記漏れ・誤りその他の人為的ミス防止に向けた方策
(7)	返礼品の募集，企画・開発及び市内事業者への支援に関する業務	① 返礼品の募集，企画・開発からサイト掲載までの業務フロー ※市と提案者との役割分担を明確にすること ② 他自治体における返礼品の募集，企画・開発（商品開発や新規開拓のほか，体験型の企画を含む）の実績や事例 ③ 調布市の返礼品の提案（体験型含む） ④ 新規開拓及び既存返礼品のブラッシュアップの方法 ⑤ 協賛事業者への支援体制及び事業者支援策の提案 ⑥ 寄附者に返礼品の魅力が訴求できる写真設営や紹介文の作成 ⑦ 協賛事業者との契約・調整
(8)	返礼品の発注及び返礼品の配送状況等の管理に関する業務	① 寄附者への通知等の対応 ② 協賛事業者及び配送事業者との連絡体制 ③ 発注，在庫管理の方法 ④ 協賛事業者の負担を軽減する仕組み ⑤ 配送に係るトラブル対応
(9)	書類の発行・発送に関する業務	① 申込状況等の情報提供，寄附金受領証明書・お礼状・ワンストップ特例申請書の送付 ② 経費縮減に向けた工夫
(10)	寄附者対応に関する業務	① コールセンターの概要（設置場所，体制，対応時間等） ② 年末等寄附増加時の対応 ③ 市との情報共有・連携体制（苦情や緊急・重要な案件の対応を含む）
(11)	プロモーションに関する業務	① 市及び協賛事業者の魅力を広く発信するためのプロモーション ② リピーター獲得につながるプロモーション
(12)	事業者が変更となった場合の業務の引継	① 準備期間中の業務スケジュール（ポータルサイトでの寄附受付ができなくなる期間を明示すること） ② ポータルサイトでの寄附受付ができなくなる期間を最小化するための方策

(別紙 2)

		③ 協賛事業者に対し、受託者の変更に伴う混乱が生じないような対応 ④ その他、業務の引継に関する強みなど
(13)	独自提案	① その他、調布市のふるさと納税事業全体の効果を最大化するための自社の強みや独自サービス等

### 3 見積書の作成

単価表に基づき作成すること。

#### 【単価表】

項目	単価	備考
業務委託料	ポータルサイト上で受け付けた寄附金額の〇% (ただし、積算率の上限は7%とする)	税抜
返礼品代金	実費	税込
返礼品発送費用	実費	税込
書類の発行・発送に関する業務委託料 <sup>※1</sup>	(6)に定める業務(書類の発行・発送1件あたり)の単価(円)	税抜

※1・・・(6)に定める業務にかかる費用について、業務委託料(寄附金額に積算額を乗じた額)に含められない場合は別途、書類の発行・発送1件当たりの単価を提示すること。