

## 相模原市ふるさと納税推進業務委託 提案に係る評価基準

本プロポーザルは、以下に記載する評価項目の合計点（200点満点）により、評価を行う。

評価項目	評価の視点	配点
1. 体制に対する評価		
業務実績	本業務と同種・同規模の事業の実績を十分有しているか。	5点
業務理解・実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ふるさと納税制度の趣旨及び内容を理解し、本市のふるさと納税事業の現状と課題、最新の市場動向の分析を踏まえた実施方針となっているか。</li> <li>・実施方針は、具体的かつ実現可能なものであるか。</li> <li>・本件に対する意気込みを感じられるか。</li> </ul>	15点
組織体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平時のサポートや緊急時の対応が迅速に遂行できる、適切かつ十分な組織体制か。</li> <li>・配置予定者について、ふるさと納税業務における能力、経験が十分であるか。</li> <li>・配置予定者の人員数は、本市ふるさと納税業務を遂行するにあたり、適切かつ十分であるか。</li> </ul>	10点
業務体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市や返礼品提供事業者と密に連携し、本市の寄附獲得に向けた円滑な取組が展開できるか。</li> <li>・本市や返礼品提供事業者と常時、円滑なコミュニケーションがとれるよう、市内に当該委託業務を担当する営業所がある等、業務体制が整っているか。</li> </ul>	20点
情報セキュリティの確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寄附者の個人情報、返礼品提供事業者の情報などの委託業務に含まれる情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理が徹底されているか。</li> <li>・システムダウン時などの不測の事態が生じた場合の対応策は適切か。</li> </ul>	10点
2. 業務内容に対する評価		
市場分析・寄附拡大提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市のふるさと納税事業の現状及び市場動向を踏まえた上で、獲得可能な寄附額の目標、その目標額に達する根拠について具体的に記載されているか。</li> <li>・ふるさと納税制度の改正や市場動向の分析、本市の寄附実績に基づき、寄附拡大につながる戦略の提案となっているか。また、その提案の実現性が高い具体的な手法が示さ</li> </ul>	20点

	れているか。	
寄附情報等の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 寄附管理システムの活用に精通し、寄附者、寄附金及び返礼品等の情報の管理は適切であるか。</li> <li>・ 品切れによる寄附機会の損失防止や返礼品の配送が円滑に行われるよう、返礼品の在庫管理は適切か。</li> <li>・ 寄附受付から返礼品発送、証明書発送、ワンストップ特例申請受付等の事務フロー及びスケジュールは適切か。</li> </ul>	10 点
返礼品の拡充等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本市の特性、市場の動向やマーケティングの視点を踏まえた、寄附拡大に効果的な返礼品の拡充が計画的に示されているか。</li> <li>・ 返礼品の紹介や画像を充実させるなど、訴求力を高める取組が提案されているか。</li> <li>・ 市内産業の振興に資する返礼品の企画提案であるか。</li> </ul>	20 点
広報・PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本市の魅力や返礼品等の認知度向上を図る提案であるか。</li> <li>・ 各ポータルサイトに掲載する返礼品等のサムネイルについて、寄附増加が期待できるサムネイルの作成ができるか。</li> <li>・ 各ポータルサイトの特色・機能やSEO対策を踏まえた寄附拡大につながるポータルサイトページの充実案となっているか。</li> <li>・ その他、寄附額を伸ばすための提案（集客力、転換率、寄附単価の向上等）が、具体的かつ実現性のある内容であるか。</li> </ul>	25 点
寄附者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 寄附者からの問い合わせや苦情等対応に適時、責任をもった対応ができる体制となっているか。</li> <li>・ 年末・年始等の繁忙期について、遅滞なく対応できるような体制となっているか。</li> <li>・ 適切に対応できるよう寄附者対応に従事する担当者への研修等が整備されているとともに、トラブルが生じた際には、迅速にトラブル解消に向けた調整が可能な体制が整っているか。</li> </ul>	20 点
返礼品提供事業者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 返礼品提供事業者と密なコミュニケーションを取り、新規返礼品の提案など適時・適切な指示・助言等ができるか。</li> <li>・ 返礼品提供事業者との調整、返礼品管理、経費の精算等が適時・適切に対応できる体制となっているか。</li> <li>・ 返礼品提供事業者からの問い合わせや提案に対し、迅速かつ丁寧に対応することができるか。</li> </ul>	20 点
3. 経費に対する評価		
経費の妥当性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託料の積算は妥当な提案価格となっているか。</li> <li>・ 経費率低減につながる仕組みや視点は盛り込まれているか。</li> </ul>	10 点

4. その他		
その他の提案	独自の提案が示されており、本市の業務効率化、経費削減、受入寄附金増等、市に対する有効な提案となっているか。また、その提案が実現可能なものか。	15点