

**鶴岡市ふるさと納税受注・発注管理業務（楽天ふるさと納税業務）
委託事業者選定に係る公募型プロポーザル実施要領**

1 目的

この要領は、鶴岡市（以下「本市」という。）が委託する「鶴岡市ふるさと納税受注・発注管理業務（楽天ふるさと納税業務）」に係る公募型プロポーザルに関する各種手続き、要件及び選定等の内容について必要な事項を定めるものとする。

2 業務概要

- | | |
|----------|--|
| (1) 事業名 | 鶴岡市ふるさと納税受注・発注管理業務（楽天ふるさと納税業務） |
| (2) 納入場所 | 鶴岡市役所総務部総務課 |
| (3) 業務内容 | 別紙仕様書のとおり |
| (4) 履行期間 | 令和4年6月1日から令和5年5月31日まで |
| (5) 実績 | 令和3年度実績（見込み）
寄附件数 約52,000件（楽天分・6月から翌5月まで）
寄附金額 約7.8億円（楽天分・6月から翌5月まで） |

3 担当部署

鶴岡市役所総務部総務課

〒997-8601 鶴岡市馬場町9番25号（本庁舎3階）

電話0235-35-1114 FAX0235-24-9071

電子メール furusato@city.tsuruoka.yamagata.jp

4 資格要件

このプロポーザルに参加する者に必要な資格は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に該当しないこと。
- (2) 鶴岡市内に本社若しくは営業所を有し、令和4年4月15日現在、「鶴岡市契約に関する規則（平成17年鶴岡市規則第54号）」第26条第2項に規定する競争入札参加者名簿のうち、(役務)の業種区分「その他の業務委託」に登録（※受付済み含む）されており、かつその業務内容に「ふるさと納税関連」を含む事業者であること。
- (3) このプロポーザルの公告の日から優先交渉権者の選定までの間に本市による指名停止等の措置を受けていないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく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）に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 楽天株式会社が提供するふるさと納税ポータルサイト「楽天ふるさと納税」の店舗運営システムRMS（以下「RMS」という。）を用いたふるさと納税業務を鶴岡市内において遂行すること。

5 参加意思表示

参加希望者は、このプロポーザルへの参加について下記資料を期限内に提出しなければならない。

- (1) 提出書類 プロポーザル参加意思表示書（様式1）と誓約書（様式2）
- (2) 提出期限 令和4年4月15日（金）午後5時まで（必着）
- (3) 提出方法 持参又は書留郵送により提出すること。

(4) 提出場所 「3 担当部署」に同じ

なお、期限までに参加意志表明書を提出しない者は参加の意思がないものとみなし、このプロポーザルに参加することができない。

6 企画提案書作成要領

企画提案書の提出を要請された者（以下「企画提案者」という。）は、次に定めるところにより企画提案書を作成し、提出するものとする。

(1) 提案内容

企画提案は、次の事項について説明すること。

ア 業務体制及び導入計画について

- ・本業務の実施体制について説明すること。また、システムダウン等の不測の事態が生じた場合への対応方法についての説明も併せて行うこと。
- ・開始予定時期（令和4年6月1日）までの準備計画について説明すること。

イ RMS及びシステム管理について

- ・RMSを使用しての受付から返礼品の発送までの業務の工程についてわかりやすく図示等で説明すること。また、速やかな対応が求められる返礼品ページの作成から公開までの作業スケジュールや、年末の急激に寄附者が増加した場合への対応方法についての説明も併せて行うこと。

ウ 個人情報保護対策について

- ・個人情報の漏えい防止のための対策とその運用についての説明を行うこと。

エ 返礼品等の発注及び配送管理について

- ・返礼品等の発注から返礼品等を寄附者へ配送するまでの概要を説明すること。また、返礼品等の発注及び在庫管理の確認に当たり、返礼品提供事業者との連携方法についての説明も併せて行うこと。
- ・返礼品の配送前に寄附者に事前連絡を行うなど、寄附者へのサービスの向上に資する具体的な提案があれば、自由に説明すること。
- ・配送状況の確認方法について説明すること。また、配送遅延又は返礼品等の梱包箱の破損等のトラブルがあった場合の対応方法について説明すること。
- ・地区別重量別配送単価表（任意様式）等を用いて、地区別・重量別の配送単価について説明すること。

オ 寄附者等からの問合せ対応について

- ・問合せ対応を行う体制について説明すること。
- ・特に、クレーム対応を行う体制や対応者の教育方法等について説明すること。
- ・対応が困難となることが想定される問合せ・クレームの内容について、具体例を示したうえで説明すること。

カ 新たな返礼品等の企画・提案及び返礼品提供事業者との調整について

- ・返礼品提供事業者や商品数の拡大を図るための取組について説明すること。また、返礼品提供事業者等との調整方法についての説明も併せて行うこと。

キ 寄附金額の増加に資する返礼品等の魅力発信について

- ・楽天ふるさと納税の自治体ページで、本市及び本市の返礼品等の魅力について、どのように発信することが効果的と考えられるか、具体的なアイデアをもって説明すること。また、楽天ふるさと納税に限らず、他のポータルサイトでの対応等も含めたSEO対策や、SNSマーケティング（広告・キャンペーン）など、効果の見込める具体的な提案があれば、自由に説明すること。

- ク 本市のプロモーションについて
 - ・ 楽天ふるさと納税を利活用して、本市の認知度を高め、本市のファンを増やすためには、どのようなプロモーションを実施することが効果的と考えられるか、具体的なアイデアをもって説明すること。
- ケ その他自社の優位性について
 - ・ 業務実績調書（様式4）等を用いて、企画提案者の優位性について説明すること。
※ふるさと納税関連業務以外の記載は不要です。
- コ 業務に要する費用について
 - ・ 参考見積書（様式5）等を用いて、参考見積額に係る説明を行うこと。

(2) 提出書類及び必要部数

- | | |
|---------------------|-----|
| ア 企画提案書（任意様式） | 10部 |
| イ 地域別重量別配送単価表（任意様式） | 10部 |
| ウ 業務実績調書（様式4） | 10部 |
| エ 参考見積書（様式5） | 10部 |

(3) 提出期限 令和4年4月20日（水）午後5時（必着）

(4) 提出方法 持参又は書留郵送により提出すること

(5) 提出場所 「3 担当部署」に同じ

(6) 企画提案書等の著作権等の取扱い

- ア 企画提案書等の著作権は、当該企画提案書等を作成した者に帰属するものとする
- イ 本市は、プロポーザル方式の手続き及びこれに係る事務処理において必要があるときは、提出された企画提案書等の全部又は一部の複製等を行うことができるものとする
- ウ 本市は、企画提案者から提出された企画提案書等について、鶴岡市情報公開条例（平成17年鶴岡市条例第8号）の規定による請求に基づき、第三者に開示することができるものとする

7 質問の受付及び回答

(1) 提出期限 令和4年4月7日（木）午後5時まで（必着）

(2) 提出方法 質問書（様式3）を電子メールにより提出すること
 なお、受信確認のため、提出した際は電話で着信確認を行うこと
 【メールアドレス】 furusato@city.tsuruoka.yamagata.jp
 【電話連絡先】 0235-35-1114

(3) 回答方法 令和4年4月12日（火）までに電子メール又はFAXにて行う

8 失格要件

下記のいずれかに該当する場合は、当該企画提案者を失格とする。

- (1) 本実施要項の第4項に定める参加資格を満たさなくなった場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載がなされた場合
- (3) 実施要領で示された提出期限、提出場所、提出方法、書類作成上の留意事項等の条件に適合しない書類があった場合
- (4) 審査の公平性に影響を与える行為があったと認められる場合

9 企画提案の審査方法及び評価基準

(1) 選定委員会の設置

「鶴岡市ふるさと納税受注・発注管理業務（楽天ふるさと納税業務）委託事業者選定委

員会（以下「選定委員会」という。）」を設置し、選定委員会において、企画提案書及びプレゼンテーション選考の内容を総合的に審査し、本業務に最も適していると認められる優先交渉権者1者を選定する。

(2) プレゼンテーション選考

企画提案者には、次のとおりプレゼンテーション選考を行う。

ア プレゼンテーション選考は非公開とし、会場、時間等は別途連絡する。

イ 1者呼び込み方式とし、1者につき45分以内（説明30分、質疑15分）とする。

ウ プレゼンテーション選考の参加者は、事業実施責任者を含む3名以内とする。

エ プレゼンテーション選考を欠席した場合は、企画提案書の審査及び評価並びに優先交渉権者の選定から除外する。

オ 使用する備品等はすべて企画提案者で用意すること。ただし、プロジェクター、スクリーンは本市が準備する。

カ プレゼンテーション選考は、原則提出書類に基づき行い、新たな配布資料は認めない。

キ 実施日 令和4年4月22日（金）※予定

(3) 審査基準

企画提案書等の評価項目、評価の着目点及び配点は、次のとおりとする。

評価項目一覧表（120点満点）

評価項目		評価の着目点	評価点					加重
			5点	4点	3点	2点	1点	
1	業務体制及び導入計画	業務の実施体制は適切か。事業を安定的に実施できる人員体制、スケジュールが計画されているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×2
2	RMS及びシステム管理	システムを介した受付から返礼品の発送までの業務工程や年末の繁忙期における対応方法について計画されているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×3
3	個人情報保護対策	個人情報の漏えい防止のための対策が十分に講じられているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×2
4	返礼品の発注及び配送管理	返礼品の発注から寄附者へ配送するまで、サービス向上の視点も踏まえた、円滑な管理体制が計画されているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×3
5	寄附者からの問合せ対応	問合せ・クレーム対応を行う体制や対応者の教育方法について、十分な対策が講じられているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×2
6	新たな返礼品等の企画・提案	返礼品提供事業者や商品数を拡大する方策として、その手法や内容が効果の見込める提案となっているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×2
7	返礼品等の魅力発信	サイト閲覧効果の向上に資する方策として、その内容や手法が効果の見込める提案となっているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×3
8	本市のプロモーション	楽天ふるさと納税を活用して、本市の認知度を高め、ファンを増やす方策として、その手法や内容が効果の見込める提案となっているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×2
9	自社の優位性	本業務に類する事業実績を有しており、その知識、経験等を十分活かすことが期待できるか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×3
10	業務に要する費用	事業費の積算は妥当か。事業に要する費用と効果とのバランスはとれているか。	非常に優秀	優秀	普通	やや劣る	劣る	×2

(4) 優先交渉権者の選定

選定委員会が定める「9 (3) 審査基準」に基づき評価を行い、評価点の合計点が最も高い企画提案者を本業務の優先交渉権者として選定する。ただし、各選定委員の得点を合計した平均点が120点満点の6割未満の得点の者は選定しない。また、最高得点の者が同点の場合は、選定委員会において審査し、順位を決定する。

(5) 選定結果の通知

選定結果は、決定後速やかにプロポーザル参加者全員に通知する。なお、選定結果に関する異議の申立ては認めない。

10 契約の締結等

(1) 優先交渉権者を特定した後の契約手続は、鶴岡市契約に関する規則（平成17年鶴岡市規則第54号）に基づき、随意契約の締結を行う。

(2) 優先交渉権者が、契約を辞退したとき又は、特別な理由により優先交渉権者と契約が締結できない場合は、順位付けしたプロポーザル参加者の上位から順に契約交渉を行うものとする。

11 選定スケジュール

本プロポーザル等の実施スケジュールは次のとおりである。

実施内容	実施期間または期限
公募の開始（公告）	令和4年 4月 1日（金）
質問書の提出期限	令和4年 4月 7日（木）午後5時
質問の回答	令和4年 4月12日（火）
参加意思表明書の提出期限	令和4年 4月15日（金）午後5時
企画提案書等の提出期限	令和4年 4月20日（水）午後5時
企画提案の審査（プレゼンテーション選考）	令和4年 4月22日（金）予定
選定結果の通知	令和4年 4月28日（木）
契約事務	令和4年 5月上旬
事業の開始	令和4年 6月 1日（水）

※日程については、鶴岡市の都合により変更する場合があります。

12 その他

(1) 本プロポーザルに伴う、提案書等の作成・提出等それらに係る費用の一切は参加希望者の負担とする。

(2) 提出された提案書等は返却しない。

(3) 提出された提案書等は、本業務に係る事務手続以外の目的で使用しない。

(4) 本要領に定めのない事項並びに本要領に疑義が生じた場合は、協議により定める。