

佐久市ふるさと納税管理業務評価基準書

	評価項目及び評価の視点（審査基準）	配点
一 次 審 査	同種・類似業務の受託実績(客観的実績)	
	過去5年間に於ける自治体ふるさと納税管理業務の受託実績件数（指定様式に基づく） （30自治体以上「10点」、20～29自治体「8点」、15～19自治体「6点」、15自治体未満「失格」とする）	10
	業務執行体制・財務基盤（企業の基礎体力）	
	安定的な業務継続が可能な組織規模、専任体制、及び経営状態（直近決算等）を有しているか。	10
	情報セキュリティ管理体制(リスク管理)	
	個人情報保護方針、Pマーク・ISMS等の認証取得状況、及び情報漏えい防止対策が具体的か。 （Pマーク/ISMS双方取得かつ独自の厳格な運用規程・研修体制がある「10点」、PマークまたはISMSを取得し十分なセキュリティ管理体制が構築されている「8点」、PマークまたはISMSを取得しており、標準的な管理体制が構築されている「6点」、認証は取得しているが、セキュリティ対策の記述が不十分で不安がある「4点」、認証は取得しているが、運用・漏えい防止策に著しい懸念がある「2点」とする）	10
	本業務への理解度と基本方針(企画の方向性)	
	佐久市の現状（ビール74%・その他26%等の課題）や公募要件・仕様書の内容を正しく理解し、適切な基本方針が示されているか。	10
	コンプライアンス及び地域密着姿勢(法的・運用適合)	
	総務省告示（地場産品基準・経費率等）の遵守方針、及び地場事業者への伴走支援姿勢が明確か。	10
小 計		50

佐久市ふるさと納税管理業務評価基準書

二次審査（技術評価点）	1 業務体制・業務遂行能力		
	1-1	【準備・移行】 前任の受託事業者からの確実なデータ引き継ぎと、令和9年4月1日の寄附受付開始に向けた円滑な準備・移行スケジュールが具体的に示されているか。	10
	1-2	【ポータル一元管理】 ポータルサイトのデータを同一システムでAPI等自動連携し一元管理（管理手数料対象外サイト含む）できる仕組みが確立されているか。	10
	1-3	【人員・工程管理】 安定的な業務実施に必要な人員配置（責任者・専任スタッフの有無）、繁忙期における増員体制、明確な工程・スケジュール管理体制が構築されているか。	10
	1-4	【コスト・効率化】 市の業務負担軽減や業務効率化による中長期的な経費削減・運用改善に貢献する提案か。	10
	2 寄附者対応（CS）		
	2-1	【問い合わせ窓口】 寄附者対応の専用電話回線およびメールによる窓口を設置し、柔軟かつ迅速に対応する体制があるか。	10
	2-2	【休業日・年末年始】 土日・祝日等や最繁忙期（12/30～1/3等）における寄附者からの問い合わせに対し、電話またはメールによる対応体制が構築されているか。（土日・祝日等も直接対応が可能な場合は「10点」、自動応答等を活用して一次受付を行い、翌営業日に速やかに対応する場合は標準の「6点」とする）	10
	2-3	【連絡・トラブル対応】 申込・発送完了時等の自動メール送信、配送遅延・事故発生時・長期不在等の配送トラブル発生時の寄附者へのスムーズな連絡・通知プロセスが構築されているか。	10
	3 返礼品提供事業者との連携		
	3-1	【出荷・在庫管理】 返礼品提供事業者と密に連携し、出荷・在庫や配送状況などを、適切に管理することが可能か。	10
	3-2	【遅延監視・報告】 出荷遅延の有無を自動監視し、万一の遅延・不達トラブル時に市及び寄附者へ迅速な対応・報告プロセスが明確か。	10
	3-3	【現地伴走サポート】 市役所および市内の事業者へ90分以内に駆けつけられる場所に拠点（連携する地元サポート企業を含む）があるか。（市内に拠点がある場合には「10点」、県内に拠点がある場合には「8点」、県外だが90分以内に駆け付け可能な拠点がある場合は標準の「6点」とする。）	10
	4 寄附受領証明書等の発送		
	4-1	【迅速発送・不備対応】 入金確認後、原則2週間以内に寄附受領証明書等および必要に応じてワンストップ申請書の発送作業へ移行できる体制があり、住所不備等による不着郵便の追跡・再配送を確実に履行できる体制か。	10
	5 ワンストップ特例申請の受付		
	5-1	【CS・不備解消】 「自治体マイページ」等を利用したオンライン申請データの管理を行うほか、申請内容や添付書類に不備等がある場合、迅速に不備を解消する体制が構築されているか。	10
	5-2	【データ集約・eLTAX】 本委託締結前に受け付けた申請分も含め、自治体マイページ等で処理されたワンストップ申請データ（紙・オンライン）を取り込み、名寄せを行った上で、eLTAX送信レイアウトに完全準拠した電子的送付データを、市の指定期日までに確実に作成・納品できる体制か。	10

佐久市ふるさと納税管理業務評価基準書

二次審査（技術評価点）	6 返礼品の企画・提案力			
	6-1	【返礼品創出】 地域資源を活かした新たな返礼品（体験型含む）の掘り起こし・創出案があるか。	10	
	6-2	【コンプライアンス】 地場産品基準や食品表示法等を遵守させる指導・定期調査を行う体制があるか。地場産品基準改正等への迅速な対応・指導ができるか。	10	
	6-3	【広告・PR運用】 総務省告示を踏まえた寄附額増加につながる効果的なアドバイスやPR方法の提案ができるか。また、各ポータル内有料広告の費用対効果の検証・改善提案ができるか。	10	
	6-4	【掲載素材向上】 写真撮影・画像加工・PR文章のクオリティ向上方針や、ポータルサイト上での返礼品の視覚的魅力を向上させる支援体制を有しているか。魅力向上につながる返礼品画像のプロによる撮影・画像加工の対応が可能な場合は、「8点」以上とする。	10	
	7 佐久市ふるさと納税寄附制度の推進			
	7-1	【データ分析・PDCA】 月次報告会において、寄附金額・件数等の実績報告だけでなく、データに基づく動向分析を行い、具体的な翌月の改善策を提示・実行（PDCA）できる体制か。	10	
	7-2	【独自の強みの活用】 自社の他自治体での実績や独自のノウハウ・ツール、ネットワークを活かした、他社には真似できない佐久市特有の強みを活かした独自提案があるか。	10	
二次審査（価格評価点）	8 個人情報保護			
	8-1	【セキュリティ対策】 個人情報保護法等に基づき、取得する寄附者情報の適切な運用・セキュリティ体制（アクセス制限等）および漏洩・紛失等防止対策が徹底されているか。	10	
	9 業務に要する費用			
	9-1	【管理手数料率（％）】 提案された「管理手数料率（％）」を右の数式により点数化して付与する。 ※管理手数料の提案率が5％（税抜）を超える場合は、失格（選定対象外）とする。 ※算出された点数が配点上限（30点）を超える場合は、上限の「30点」とする。 ※小数点以下の端数が生じた場合は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを評価点とする。	$5\% \div \text{当該提案の管理手数料率（％）} \times 24\text{点}$	30
	9-2	【基準配送料単価（100サイズ関東圏）】 提案された「ヤマト運輸」及び「佐川急便」の関東圏100サイズ（常温）の平均単価（税別）を右の式により点数化して付与する。 ※見積条件：ビール350ml×24缶（100サイズ）／東京都あて	ヤマト運輸の関東100サイズ単価と佐川急便の関東100サイズ単価を足し、2で割ったものを基準配送料単価とする。 全提案中の最低評価用基準配送料単価÷当該提案の評価用基準配送料単価×20点	20
小計			250	