

赤穂市ふるさとづくり寄付金推進事業 業務委託仕様書

1 業務委託名

赤穂市ふるさとづくり寄付金推進事業業務委託

2 業務目的

本市が実施するふるさとづくり寄付金推進事業について、寄付者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、各種書類送付、ワンストップ特例申請書受付等を民間事業者へ委託することにより業務の効率化を図り、さらなる寄付金の増加及び本市の地場産品の魅力発信や地域の活性化を図ることを目的とする。

3 委託期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

4 前提要件

- (1) 業務遂行にあたり、本市において現在導入しているシフトプラス社のふるさと納税管理システム「LedgHOME（レジホーム）」及びワンストップ特例申請システム「motiONE（モーション）」又は、同等以上の機能を持つ管理システム（以下「管理システム」という。）を使用することとし、運用に係る経費は委託業務に含むこと。
- (2) 本市が導入している下記ふるさと納税寄付受付ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）での寄付受付を前提とした業務遂行が可能であること。

ア ふるさとチョイス（トラストバンク）

イ 楽天ふるさと納税（楽天）

ウ ふるなび（アイモバイル）

エ ANAのふるさと納税（全日空商事）

オ ふるラボ（朝日放送）＊導入予定

カ セゾンのふるさと納税（クレディセゾン）＊導入予定

また、今後の寄付状況等により、ポータルサイトの新規増設の可能性もあるので、本市が希望するポータルサイトとのスムーズな連携に努めること。

5 業務内容

- (1) ポータルサイト及び管理システムの運用に関する業務
- (2) 寄付受付及び寄付情報管理に関する業務
- (3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務
- (4) 返礼品の開発及び拡充に関する業務
- (5) 寄付金受領証明書等書類発行・発送管理業務
- (6) ワンストップ特例申請書受付管理業務
- (7) 寄付者及び返礼品協力事業者（以下「事業者」という。）への対応業務
- (8) その他本業務を円滑に行うための対応

6 業務の詳細

(1) ポータルサイト及び管理システムの運用に関する業務

- ア 本市が利用するポータルサイトを經由した寄付申込みに対応し、必要な情報を適切に取り込み、クレジットカード決済や銀行振込等による収納状況及び返礼品の配送状況等の寄付者情報を一元管理できる管理システムを提供し、管理運用すること。また、管理システムの仕様については、委託者の要望を反映するよう努めること。
- イ ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の掲載、更新、在庫管理等）を行うこと。特に、返礼品の掲載画像、キャッチフレーズや紹介コメントは寄付者の興味を引くよう工夫を凝らすこと。
- ウ 本市及び本市の地場産品の魅力を広く発信するため、ポータルサイトにおいて、より効果的なプロモーションを行うとともに、ポータルサイトが提供するサービスや適宜実施する広報企画等の情報収集を図り、委託者に情報提供すること。
- エ 管理システムに障害が発生した場合にはデータの保存に万全を期し、どのような事案でも適切かつ速やかに対応できるよう具体的な対応策を講じること。
- オ その他提案によること。

(2) 寄付受付及び寄付情報管理に関する業務

- ア 寄付申込が完了した場合、寄付者に対して電子メールにより通知できること。
- イ 寄付者がポータルサイトを介さず、申込書等によって本市に直接行われた銀行振込等の寄付についても、本市が寄付者情報の提供を行ったうえで一元管理すること。
- ウ 返礼品や寄付金受領証明書の発送情報及び問合せ内容など寄付情報に紐づく情報を管理システムに反映させ、寄付情報に変更が生じた場合には適宜修正を行う等データの管理を行うこと。
- エ 寄付金の収納状況及び寄付申込受付状況等について、各種データ分析を行うとともに、CSV形式等でデータ出力が可能であること。
- オ その他提案によること。

(3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

- ア 寄付者が指定した返礼品を事業者が発注し、発送が確実に行われるよう在庫管理、配送状況を管理すること。
- イ 返礼品の発注は、寄付者からの入金を確認でき次第速やかに行うこと。
- ウ 寄付申込内容に不備又は不足があった場合は、寄付者に内容の確認を行うこと。
- エ 提供している返礼品の在庫を常に把握し、配送遅延や品切れによる提供不可とならないよう本市及び事業者との各種調整を十分に行い、サイト間の在庫調整を行うこと。
- オ 個数限定品や季節限定品の受付管理及び配送時期の管理を適切に行うこと。
- カ 寄付者が返礼品の配送日時を希望する場合は、可能な範囲で事業者との調整に努めること。

- キ 消費期限の短い返礼品等の配送トラブルを未然に防ぐため、返礼品の具体的な発送時期について、事前にメール等による通知を行うこと。
- ク 返礼品の配送遅延又は梱包箱の破損等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原因を明らかにし、寄付者に誠実に対応するとともに、本市に速やかに報告すること。
- ケ 返礼品の出荷実績に基づき、返礼品及び送料の代金等の調達費用（以下「返礼品調達費用」という。）にかかる事業者への支払いを代行すること。送料については、事業者や配送業者と価格交渉を行うなど、極力安価となるように努めること。
- コ 返礼品調達費用は、月次集計のうえ、本体費用と送料の内訳等の詳細が明確に分かる資料と合わせて本市に請求すること。
- サ その他提案によること。

(4) 返礼品の開発及び拡充に関する業務

- ア 随時新たな返礼品の開発、既存返礼品の種類等の拡充を行うこと。
- イ 本市が提供する情報のほか、訪問等による開発、事業者向けの説明会を適宜開催するなど、多様な手段で返礼品の開発に努めること。
- ウ 本市の返礼品の申込状況や他市の動向を注視し、傾向にあった返礼品を開発するとともに、サービス提供型や近隣自治体との連携等、幅広い提案を行うこと。
- エ 返礼品の登録に向けて、積極的に訪問による調整・支援を行うこと。
- オ 事業者への制度の説明、商品調達、価格調整等については誠意をもって対応し、事業者に寄付者の個人情報保護についても徹底させること。
- カ 既存の返礼品についても、より魅力を向上させるため、返礼品の掲載画像、キャッチフレーズや紹介コメントの変更やその他必要な提案を行うこと。
- キ 事業者が登録や返礼品の変更を行う際は、必要書類作成の支援を行うこと。
- ク 返礼品の登録の際は、総務省告示に掲げる地場産品基準の趣旨に合致するかどうか本市に協議のうえ提案するとともに、どの基準で登録したか本市担当者と認識を共有すること。
- ケ その他提案によること。

(5) 寄付金受領証明書等書類発行・発送管理業務

- ア 寄付者からの入金を確認できた場合、お礼状、寄付金受領証明書、希望する寄付者へのワンストップ特例申請書（申請事項変更届出書含む）及び返信用封筒を作成、封入し、寄付者に対して速やかに送付すること。
- イ 寄付金受領証明書の再発行の依頼があった場合は、適宜対応すること。
- ウ 12月に入金を確認された寄付に関しては、より速やかな送付に努め顧客満足度を高めること。
- エ 発送に係る用紙や封筒など必要なものは受託者が準備すること。
- オ 寄付者の利便性を高めるため、委託者と協議のうえ適宜、同封する印刷物の見直しを行うこと。

カ その他提案によること。

(6) ワンストップ特例申請書受付管理業務

ア ワンストップ特例申請を希望する寄付者から提出された申請書等を直接受け付け、管理システムにおいて、寄付者の申告特例の申請情報を適正かつ正確に登録し、入力内容の審査を経て、寄付者の個人番号と紐づけること。その際に、同一人物において複数の情報が存在する場合や同姓同名の場合もあるため、名寄せ処理を行ったうえで整合性のチェックに細心の注意を払うこと。

イ 寄付者から提出された申請書等を開封し、内容及び本人確認書類について不備がないか確認・照合を行い、不備がある場合は、寄付者への連絡、返送等の補正対応を行い、補正後再受付を行うこと。

ウ 寄付者から提出された申請書等を受理した場合は、電子メール（又は郵送）で寄付者に申請書の受理通知を行うこと。

エ 寄付者から、寄付者個人のデータの修正の依頼があった場合は、適切に対応すること。

オ 寄付者の住所地に転送する申告特例に関する情報について、eLTAX用の電子データを作成し、別途協議する期日までに一括して本市に納品すること。それ以降受け付けた申請については電子データにて随時納品すること。

カ 申請書等の書類は受託者にて適切な情報漏えい対策のもと保管し、別途協議する期間が過ぎれば委託者に引き渡すこと。

キ その他提案によること。

(7) 寄付者及び事業者への対応業務

ア 寄付者及び事業者からの問い合わせの窓口を設置し、寄付の申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄付者及び事業者からの問い合わせに真摯に対応すること。

イ 問い合わせ窓口の連絡先を明示し、電話のほか、メール、FAXなど多様な手段にて対応すること。

ウ 問い合わせ等があった場合、管理システム等により委託者、受託者双方でその問い合わせ内容や対応の進捗状況について情報共有を行うこと。また、対応件数等の状況について1か月ごとに報告を行うこと。

エ 事業者が返礼品の登録掲載、発送、寄付者に対する対応など円滑に行えるように適切に支援を行うこと。

オ 緊急及び重要な問い合わせ案件が発生した場合は、速やかに委託者と協議のうえで対応すること。

カ その他提案によること。

(8) その他本業務を円滑に行うための対応

- ア 今後の戦略の検討、寄付状況の確認、返礼品開発の進捗状況の確認等のため、対面によるミーティングを随時実施すること。
- イ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、迅速かつ柔軟に対応し、事務の遅滞を招かないよう努めること。
- ウ 管理システムを変更する場合は、従前のデータベース全てを確実に移行すること。
- エ 委託期間満了で受託者が変更となる場合、契約期間内に受けた寄付申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄付者への対応について、次期委託事業者に業務の引継ぎを確実にを行うこと。また、十分な準備期間のもと、4月以降、円滑に業務が遂行できるよう、移行作業を実行すること。
- オ その他提案によること。

7 再委託

- (1) 受託者は、業務委託のうち専門業者に発注した方が効果的に実施できる業務について、事前に委託者の承認を得て第三者に再委託できるものとする。

8 秘密保持及び個人情報の保護

(1) 守秘義務等について

受託者は、委託業務の遂行上知り得た情報は、委託業務遂行の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(2) 個人情報の取り扱いについて

- ア 委託業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報については、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用等は絶対に行わないこと。
- イ 事業実施にあたり収集した個人情報や法人情報は委託者に帰属するものとし、委託者の指示に従うこと。

9 調査等

委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受託者はこれに従わなければならない。

10 その他留意事項

- (1) 受託者は、あらかじめ委託者と調整したスケジュールにより、適切に事業を管理、進捗すること。
- (2) 受託者は、事業目的の達成に向けて、本業務の運営者として当事者意識を持ち、自主的に業務に取り組み、必要に応じて委託者に報告・連絡・相談を行うとともに、その指示に従うこと。
- (3) 提出書類・印刷物等については、複数人で内容を確認・精査し、委託者に提出すること。

- (4) 委託者の関係部署及び外部団体との十分な連携を図ること。
- (5) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、委託者及び受託者双方合意の上、決定するものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。
- (7) 受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後、5年間これを保存しておかなければならない。