

ふるさと応援寄附金運営等業務委託仕様書

1 委託業務の名称

ふるさと応援寄附金運営等業務委託

2 業務の委託期間

契約締結日から令和6年3月31日（日）まで

※業務開始日は、令和3年4月1日（木）とする。

3 業務の目的

本市では、国のふるさと応援寄附金制度における本市のふるさと応援寄附金事業として、市の魅力発信や新たな特産品の創出を通じて地域の活性化に資することを目的に、平成28年度からポータルサイトを活用するとともに、返礼品の発送等に関する事務を委託している。

この間、本市へのふるさと応援寄附金の寄附件数及び寄附金額は増加傾向にあることから、寄附金の受付に係る業務全般、返礼品の企画提案、返礼品提供事業者との連絡調整、複数のポータルサイトに係る寄附者への返礼品送付事務等を一括して委託することにより、更なる寄附金の増加並びに市の魅力発信や地域の活性化及び事務の効率化を図るため、本業務を委託する事業者を募集し、選定することとする。

なお、本仕様書は、本市の委託業務における最低基準を示すものであり、提案者の企画提案の内容を制限するものではなく、受託者の選定後、受託者からの提案を踏まえ、内容について協議を行った上で、最終的な仕様を決定するものとする。

4 業務委託内容

【ポータルサイトに関する業務】

(1) ポータルサイト維持管理、作成業務

① 本市が利用している（利用予定を含む。）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。）での寄附の受付を前提とした業務遂行が可能であること。現在、本市が利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス」、「楽天」、「さとふる」であるが、令和3年中に、「ふるなび」の追加を予定しており、対応すること。なお、「ふるなび」の利用開始時期については、市と協議することとする。

また、更なるポータルサイトの追加は、市と協議した上で行うこととする。

② 各ポータルサイト上に市の専用ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

③ 本市が現在利用しているポータルサイトで受け付けた寄附や入金等の情報を引き

続き維持管理すること。また、利用するポータルサイトが増えた場合にも対応すること。

- ④ 各ポータルサイトに掲載する返礼品情報（写真を含む。）を返礼品提供事業者から収集し、掲載すること。
- ⑤本市が利用する全てのポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更に随時対応すること。
- ⑥ 本市の判断により、ポータルサイトに掲載する情報の追加及び削除を行うこととした場合は、随時全てのポータルサイトの掲載情報の変更、保守等に対応すること。

【寄附金に関する業務】

- (1) ふるさと応援寄附金に係る寄附情報の管理に関する業務
 - ①ポータルサイトを經由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。（※ポータルサイト「さとふる」の申込情報については、本市が提供する。）
 - ② ポータルサイト以外の方法による寄附があった場合（窓口やFAXでの申込等）においても、本市からの指示に基づき、寄附の申込情報を管理するシステムに情報を入力し、管理すること。
 - ③ クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替、その他決済の寄附状況を管理すること。
 - ④ 寄附の申込情報を管理するシステムにおいて、寄附状況等を本市が随時確認できる状態とすること。
 - ⑤ 現在の寄附の申込情報を管理するシステムの内容を引き継ぐこと。（寄附日時、寄附金額、各ポータルサイトの寄附者の入力情報、希望返礼品、寄附者が指定した使途目的、ワンストップ特例申請の有無等）
- (2) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書（再発行を含む。）、寄附金税額控除に係るワンストップ特例申請書の作成、送付及び受付に関する業務（※ポータルサイト「さとふる」の申込情報については、本市が提供する。）
 - ①お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書を作成し、寄附者へ送付すること。ただし、ワンストップ特例申請書については、事業者からの提案により送付を希望する寄附者のみに送付することも可能とする。
 - ②寄附者へのお礼状及び寄附金受領証明書のレイアウトについては、本市と協議、調整すること。
 - ③寄附金受領証明書の紛失や寄附申込みの際の記載誤り等の理由での再発行依頼があった場合は、「再発行」であることがわかるようにして作成し、送付すること。
 - ④寄附者に対し、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（地方税法施行規則第55号の5様式）の受付書を電子メールまたは、郵送で送付すること。
 - ⑤受託者においてワンストップ特例申請書を受け付け、データを入力し、審査した上で、

寄附金税額控除に係る申告特例通知書（地方税法施行規則第 55 号の 7 様式）の電子的送付に係るデータを作成し、市が指定する期日までに納品をすること。なお、当該データの他自治体への送付は本市が行う。

⑥①の他、寄附者の利便性向上及び本市の更なる事務負担の軽減に繋がる対応可能な業務があれば積極的に提案すること。

【返礼品に関する業務】

(1) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

①本市が指定した寄附金額区分及び商品価格で返礼品提供業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。

②返礼品配送状況の管理を行うこと。

③返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、迅速に行うこと。

④時期限定品についての発注及び発送管理を行うこと。

⑤返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を本市が随時確認できるようにすること。

⑥本市及び返礼品事業者との各種調整を十分に実施するとともに、特に、返礼品の内容に一部変更等が生じる場合は、総務省の示す返礼品に関する基準に合致するものかを事前に調査し、その結果を市に報告することとする。

(2) 返礼品提供事業者への支払に関する業務

①(1)①で行った発注について、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を返礼品提供事業者へ支払うこと。

②①で支払を行った実費については、返礼品代と配送代に分けて本市に請求すること。

③②の請求は、本市指定の様式を用いて請求することとし、請求内容の詳細がわかる資料を添付すること。

(3) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

①本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、市内商工業者等と交渉し、新たな返礼品候補の企画及び選定について本市に提案すること。

また、既に返礼品を提供している返礼品提供事業者であっても返礼品の見直しや新たな返礼品の提供にあたっては当該事業者との交渉も行うこと。

②新たな返礼品については、本市の地場産品はもとより、サービス提供型プラン等多様な提案を受け付ける予定であることから、寄附者のニーズを把握し、それに合致する返礼品を提案すること。また、新たな返礼品の開拓にかかる有益な取組等について提案すること。

③新たな返礼品については、本市の承認を経て決定すること。その際は、総務省の示す返礼品に関する基準に合致するものかを事前に調査し、併せて報告すること。

④返礼品の単価については、本市の指定に対応することとし、ポータルサイトごとに同一

商品であるにもかかわらずポータルサイトごとに金額が異なる、あるいは、実勢価格と大きく乖離している等がないように、適宜確認を行うこと。

⑤その他、本市及び返礼品事業者との各種調整を十分に実施すること。

【寄附額算出・シティプロモーションに関する業務】

(1) 本市のふるさと応援寄附金の見込額の算出と管理に関する業務

当該年度の10月末までに翌年度分の本市のふるさと応援寄附金の見込額を算出し、根拠となる資料とともに本市に提出すること。また、前年度の見込額の達成状況について分析を行い、その分析で得た課題について、その改善に関する取組を添えて、翌年7月末までに報告すること。(※ポータルサイト「さとふる」の申込情報については、本市が提供する。)

(2) 各種媒体を活用した本市のシティプロモーション業務

本業務の範囲内において実施可能な各種媒体の活用等による本市のシティプロモーションに関する取組を提案すること。

【寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ等に関する業務】

(1) 問い合わせ専用電話の設置

受託者は、本業務に係る問い合わせ専用電話を設置し、下記の問い合わせに対応することとする。なお、本業務に関する問い合わせは、問い合わせ専用電話に案内すること。

(2) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

①ふるさと応援寄附金の制度に関する問い合わせ

②寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する問い合わせ

③返礼品の詳細についての問い合わせ

④返礼品の発送状況についての問い合わせ

⑤上記の全ての対応において、寄附者との間での苦情・事故が生じた場合は、その内容や対応方法等について本市に報告すること。

(3) 返礼品提供事業者からの問い合わせ等への対応に関する業務

①既に返礼品を提供している返礼品提供事業者からの返礼品の追加・削除等の変更に関する問い合わせ

②本市が利用している全てのポータルサイトの掲載内容に関する問い合わせ

③返礼品の提供を希望する事業者から返礼品提供の申出があった場合における返礼品提供の基準や手順、その他事務手続きに関する問い合わせ

【その他】

その他ふるさと納税関係業務に関すること

受託者が有するサービスで、本事業の充実に活用できるものを提案すること。

※留意事項

上記の業務委託内容のうち、ポータルサイト「さとふる」に関する下記の業務については、本業務委託内容の対象外とする。

- ・【ポータルサイトに関する業務】の全て
- ・【寄附金に関する業務】のうち（１）③
- ・【返礼品に関する業務】の全て
- ・【寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ等に関する業務】のうち（１）③及び④、（２）①及び②

5 業務の着手

受託者は、契約締結後 7 日以内に業務に着手しなければならない。ここで定める業務の着手とは、担当者と業務開始日までのスケジュールについて打ち合わせを開始することをいう。

6 業務計画書

- （１）受託者は、契約締結後 15 日以内に業務計画書を作成し、市に提出しなければならない。
- （２）業務計画書には、下記の事項を記載するものとする。
 - ①業務概要
 - ②実施方針
 - ③業務工程
 - ④業務組織計画
 - ⑤打合せ計画
 - ⑥成果品の品質を確保するための方策（成果品のチェック体制等）
 - ⑦連絡体制（緊急時を含む。）
 - ⑧その他、特記事項
- （３）受託者は、業務計画書の内容を変更する場合には、その理由を明確にした上で、その都度、市に対して変更業務計画書を提出しなければならない。
- （４）受託者は、市が指示した事項については、上記の（２）に示した内容に加え、さらに詳細な業務計画に関する資料を提出すること。

7 事務等の引継ぎ

委託事業者は、委託期間終了後においても、寄附者と返礼品提供事業者の不利益につながることをないよう、次期委託事業者と万全の引継ぎを行うこと。

8 情報セキュリティの遵守

委託事業者は、本市との間での寄附者や返礼品提供事業者情報が含まれるデータ受渡しに関しては、情報セキュリティの観点から漏えいすることがないように十分な措置を講じること。

9 再委託の禁止

委託事業者は、委託業務を一括して第三者に委託し、または 請け負わせることができないこととする。ただし、書面により事前に本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

10 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、または第三者の責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。

11 権利の帰属

本市が委託事業者に提供する情報に基づき登録したデータは、本市に帰属するものとする。

12 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、委託事業者に対して業務の履行状況やその他必要事項について、報告を求めることができる。また、委託業務に関する帳簿、書類、その他の物件等の検査を行うことができる。

13 業務履行報告書の提出

- (1) 委託事業者は、業務の履行経過を毎月業務履行報告書として提出するものとする。
- (2) 業務履行報告書には、ポータルサイトごとの寄附状況、返礼品の追加及び削除の状況、新たな返礼品の開拓に係る活動状況、本市が定める寄附目的別の件数及び金額等、本市が定める項目について記載することとする。（※ポータルサイト「さとふる」の申込情報については、本市が提供する。）
- (3) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、遅滞なく業務履行報告書を提出し、本市と協議を行うこと。

14 契約の解除

本市及び委託事業者は、相手が本契約の条項に違反し、相当の期間を定めて催告したにも関わらず、当該違反が是正されないときは、本契約の全部または一部を解除することができる。なお、契約の解除は損害賠償の請求を妨げないものとする。

15 その他留意事項

- (1) 総務省が提示しているふるさと納税に係る指定制度に関する法令や通知等を遵守したうえで、本市のふるさと応援寄附金事業を実施するものとする。
- (2) 円滑な事業の運営のために、本市の求めに応じ、定期的に打合せを行うこと。また、別途定める委託契約書及び本仕様書に定めるもののほか、必要な事項が生じた場合は、その都度双方で協議し、決定するものとする。ただし、協議が整わない場合は、受託者は市の指示に従うものとする。
- (3) 委託期間終了後も、委託期間中に寄附を受けたものについては、返礼品送付・寄附金受領証明書発送・統計等情報提供、問い合わせや返礼品提供 事業者への対応、その他本業務に関する対応を行うこと。
- (4) 委託事業の実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に対し、適切な対策を講じた上で実施すること。
- (5) 業務遂行にあたっては、守口市個人情報保護条例（平成 11 年守口市条例第 14 号）の規定に基づき、適正な個人情報の取扱いを行うこと。
- (6) 成果品及び本業務で作成されたデータ等の所有権、著作権及び利用権は、本市に帰属するものとする。
- (7) 受託者は、常に本市からの連絡を受け取れる状態とし、本市から打合せ等の申し出があった場合は、誠実に対応すること。
- (8) 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、委託業務内容の一部について当初に予定していた内容と異なる対応が必要となった場合は、速やかに市と協議するものとする。