

「大船渡市ふるさと納税支援業務」企画提案仕様書

1 委託業務名称

大船渡市ふるさと納税支援業務

2 業務目的

本業務は、寄附金の増加に向けた歳入確保のため、ふるさと納税業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注、配送管理、事業者及び返礼品の新規登録等）を委託することにより事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に資することを目的とするものである。

3 業務委託期間

契約締結の日から令和6年3月31日まで

4 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイト管理運営
- (2) 寄附管理システムの管理運営
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務
- (5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務
- (6) コールセンター業務
- (7) その他

※令和4年12月末日時点で、市が利用している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。）は、「ふるさとチョイス」、「ふるさとプレミアム」、「楽天ふるさと納税」及び「ふるなび」であり、4ポータルサイト分の業務を実施すること。

※履行期間中にポータルサイトの増減の可能性のあることに留意すること。

5 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイト管理運営
 - ①ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
 - ②寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
 - ③返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- (2) 寄附管理システムの管理運営

- ①使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより一元的に管理すること。
 - ②複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金(当市へ直接申込があった場合も含む)について、一元的に管理できるシステムであること。
 - ③当市が随時、データを確認できるシステムであること。
 - ④寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、当市への情報提供が可能であること。また、当市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
 - ⑤当市向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- ①返礼品及び返礼品提供事業者数は、倍増以上を目標(令和5年度末時点)とし、それぞれの目標値を業務実施方針に記載すること。
※募集日現在、お礼品取扱事業者数38社、お礼品数331品
 - ②国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、当市に対して提案すること。
 - ③返礼品等については、市内の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、当市への来訪を促すため、宿泊・体験・旅先納税メニューを検討すること。
 - ④返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
 - ⑤ポータルサイトへ掲載する情報は、当市に最終確認の上、掲載すること。
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務
- ①返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
 - ②返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないように留意すること。
 - ③返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、寄附機会損失を防ぐよう努めること。
 - ④返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。
 - ⑤提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
 - ⑥寄附者、返礼品提供事業者及び当市との各種調整を行うこと。
 - ⑦返礼品提供事業者の返礼品配送・着荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を事業者へ支払うこと。この金額は受託者から返礼品提供事業者へ通知すること。
- (5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務
- ①寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。

- ②ワンストップ特例申請書の送付及び申請された情報を入力・管理すること。
- ③発送する書類は原則として、以下のとおりとするが、送付物の内容については当市と協議の上、決定する。
 - ア お礼状
 - イ 寄附金受領証明書
 - ウ ワンストップ特例申請書・記載例
 - ※ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力の上、送付すること。
 - エ 返信用封筒

(6) コールセンター業務

- ①寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。
- ②受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録し、当市と情報共有すること。
- ③返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、当市へ報告すること。

(7) その他

- ①ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に当市に報告すること。また、毎年、当市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- ②返礼品の配送状況について当市が確認できるようにすること。
- ③その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。
特に、魅力発信の方策（各種媒体を活用したPR等）や、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

6 業務報告

受託者は、業務の進捗に応じて定期的に当市に対し報告を行うこととし、報告内容及び報告頻度等は、企画提案内容を踏まえた上で受託者との協議により定めるものとする。

7 業務上の注意事項

- (1) 業務内容の詳細は、企画提案の内容を基本とし、当市と受託者が協議して決定すること。
- (2) 本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、当市と受託者が協議して決定すること。
- (3) 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせることをしてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認める時は、市の承認を得た上でその一部を委託することができる。

- (4) 受託者は、寄附者情報等に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。
- (5) 本業務の履行にあたり個人情報を含む情報の取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、その他事故等から保護するため適切な管理を行うこと。
- (6) 当市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (7) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。
- (8) 委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について賠償の責任を負うこと。但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。
- (9) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。