

串間市ふるさと納税事務業務委託仕様書

1.業務名

串間市ふるさと納税事務業務委託

2.業務目的

串間市（以下「発注者」という。）が行う串間市ふるさと納税推進事業のうち、その一部を民間事業者（以下「受注者」という。）に委託することにより、本市への寄附金の増加、本市の魅力発信及び地域経済の活性化を図ることを目的とする。

3.履行場所

受注者は、業務実施に当たり発注者及び返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）と緊密な連携が必要であることから、宮崎県内に事務所を設置し主たる業務を実施すること。ただし、業務の一部について、やむを得ず宮崎県外で実施する場合は、発注者と協議すること。

4.業務の概要

- ① 寄附情報管理システムに関する業務
- ② ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務
- ③ 寄附の受付に関する業務
- ④ 返礼品の発送に関する業務
- ⑤ 書類の発行・発送に関する業務
- ⑥ 返礼品の在庫管理に関する業務
- ⑦ ワンストップ特例制度に関する業務
- ⑧ 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- ⑨ 各種広告に関する業務
- ⑩ 事業者支援に関する業務
- ⑪ 発注者支援に関する業務
- ⑫ 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払に関する業務
- ⑬ 返礼品の新規開拓に関する業務
- ⑭ ふるさと納税を活用したクラウドファンディングに関する業務
- ⑮ その他、本事業を推進するために発注者が必要と認める業務

5.業務の詳細

- ① 寄附情報管理システムに関する業務
 - ア) 受注者は、発注者及び事業者と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うための寄附情報管理システム（以下「システム」という。）を提供し、その保守管理及び安定的な運用を図ること。
 - イ) 受注者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について発注者に適宜報告を行うこと。
 - ウ) 受注者は、発注者及び事業者向けのシステム操作マニュアルを作成、配布するとともに、必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、サポート体制を構築すること。
- ② ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務
 - ア) 受注者は、発注者が個別に契約するふるさと納税ポータルサイトのうち「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く全てのポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）について、次の各号に掲げる業務を行う。
 - 1 魅力的なページ作成に関する事（SEO対策を含む）。
 - 2 返礼品の掲載に関する業務（以下の業務を含む）。
 - 1) 返礼品の写真撮影
 - 2) 返礼品の写真の加工（文字入れ等）
 - 3) 返礼品の紹介文の作成
 - なお、返礼品の掲載にあたっては、事前に事業者に掲載内容に誤りがないか確認を行うこと。
 - 3 返礼品の在庫管理に関する事。
 - 4 新着情報等の情報発信に関する事。
 - 5 寄附のキャンセル手続きに関する事。
- イ) 受注者は、ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）について、発注者と協議のうえ、積極的に活用すること。

- ウ) 受注者は、ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。
- ③ 寄附の受付に関する業務
- ア) 受注者は、ポータルサイトを経由した寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取込作業を行うこと。ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び1月2日、1月3日、12月29日、12月30日、12月31日（以下「休日等」という。）は除く。
- イ) 受注者は、郵便振替による寄附について、受付審査のうえ、寄附情報をシステムに反映させること。
- ウ) 受注者は、ア) 及びイ) によらない寄附についても、可能な限り対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。
- ④ 返礼品の発送に関する業務
- ア) 受注者は、寄附者から返礼品の申込みを集約し、毎週2回以上、電子メールや電話やシステムにより、事業者に対して、発注手続きを行うこと。ただし、休日等は除く。
- イ) 受注者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、事業者に電話や電子メールにより、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。
- ⑤ 書類の発行・発送に関する業務
- 受注者は、次の書類を準備し、発注者が定める期日までに、寄附者の指定する送付先に郵送すること。ただし、「ク) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書」については、原則、電子メールによる寄附者への通知とすること。なお、エ)～ク)の書類については、発注者が別途運営を行う「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」経由の寄附者に対しても送付すること。
- ア) 寄附金パンフレット
- イ) 返礼品のカタログ
- ウ) 寄附金郵便局専用払込書
- エ) 寄附金受領証明書（寄附者依頼に基づく過年度分の再発行含む）
- オ) お礼状
- カ) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書
- キ) 寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書
- ク) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書
- ⑥ 返礼品の在庫管理に関する業務
- ア) 受注者は、事業者に返礼品提供可能数のヒアリングを行い、各ポータルサイト毎に適切な数の在庫設定を行うこと。
- イ) 受注者は、寄附機会の喪失を防止する対策として、ア)により設定した在庫数の変動を常に把握し、適時、発注者及び事業者に情報提供し、各ポータルサイト間の在庫調整を行うこと。
- ウ) 受注者は、ア)によりヒアリングを行った返礼品提供可能数に変更が生じてないか、原則、月1回以上、事業者に確認を行うこと。
- ⑦ ワンストップ特例制度に関する業務
- ア) 受注者は、寄附者から発注者に対してなされた「寄附金税額控除に係る申告特例申請」及び「寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出」を、毎日（ただし、休日等は除く）受け付け、審査及びシステム登録を行い、発注者が指示する期間、厳重に保管すること。
- イ) 受注者は、発注者が指定する期日までに、寄附金税額控除に係る申告特例通知に必要な電子データを作成し、発注者に提出すること。
- ウ) 業務の詳細等については、別途、発注者が指示する。
- ⑧ 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- ア) 受注者は、次の事項に関する寄附者からの問合せに対応するため、専用のコールセンターを設置するものとする。なお、対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、発注者と協議のうえ決定する。
- 1) 寄附手続きに関すること
 - 2) 返礼品に関すること
 - 3) ワンストップ特例制度に関すること
 - 4) 寄附のキャンセルに関すること
 - 5) その他、発注者が必要と認める事項に関すること

- イ) 受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、システムに記録し、発注者と情報共有すること。
また、問い合わせ内容については毎月、集約・分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。
- ウ) 受注者は、返礼品に関する苦情に対して、状況の確認を行い、対応が必要と認められる場合は、事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者に報告を行うこと。
- ⑨ 各種広告に関する業務
 - ア) 受注者は、寄附額増に有効な広告について、情報収集に努め、発注者に情報提供を行うこと。
 - イ) 受注者は、実施主体として各種広告に取り組むものとし、その媒体、実施時期及び内容について発注者と協議し決定すること。
- ⑩ 事業者支援に関する業務
 - 受注者は、発注者と連携し、魅力的な返礼品が提供されるよう事業者に対し助言を行うこと。
- ⑪ 発注者支援に関する業務
 - 受注者は、発注者に対し、串間市ふるさと納税寄附金の更なる推進に資する助言を行うこと。
- ⑫ 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払に関する業務
 - 受注者は、各月の返礼品の出荷状況について、事業者と相互に確認の上、その状況を正確に把握すること。
 - 受注者は、出荷状況により、事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、発送が完了した月の翌月末日までに事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。（振込手数料は受注者負担とする）
- ⑬ 返礼品の新規開拓に関する業務
 - 受注者は、発注者と連携し、返礼品の充実を図るため、新たな返礼品の開拓（定期便の造成含む）を積極的に行うこと。
- ⑭ その他、本事業を推進するために発注者が必要と認める業務
 - その他、本事業を推進するために必要な業務については、発注者と協議のうえ、実施すること。

6.経費の負担

本業務の実施に係る経費は、受注者が負担する。ただし、以下に掲げる経費については発注者が負担することとする。

- ① 返礼品の調達及び送付に係る費用
- ② 「5.業務の詳細」の「⑤書類の発行・発送に関する業務」に掲げる書類の送付に係る費用
- ③ 各種広告に係る費用の一部（実際の負担額は、発注者が決定する）

7.業務の報告

- ① 受注者は、毎月、当月分の委託業務の実績を翌月10日（10日が閉庁日の場合は、翌開庁日）までに業務報告書をもって発注者に報告すること。
- ② 受注者は、業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、必要な措置を講じるとともに、前2号の規定に関わらず、速やかにその状況を発注者に報告し、対応について発注者と協議すること。

8.必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受注者の責任において補充するものとする。

9.守秘義務

受注者は、本業務の履行中に知り得た発注者の機密情報（発注者が機密であると指定した一切の情報を含む）を、本業務の遂行目的の範囲内でのみ使用するものとし、他の目的に使用してはならない。

10.リスクマネジメント

受注者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置及びリスク発生時の措置を講じること。

11.著作権

受注者が本業務の一環として作成した著作物の著作権は、全て発注者に帰属する。

12.再委託等の禁止

本仕様書「4.業務の概要」に示す業務のうち、以下に掲げるものは再委託できないものとする。

- ② ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務
- ③ 寄附の受付に関する業務
- ⑥ 返礼品の在庫管理に関する業務

- ⑨ 各種広告に関する業務
- ⑩ 事業者支援に関する業務
- ⑪ 発注者の支援に関する業務
- ⑫ 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払に関する業務
- ⑬ 返礼品の新規開拓に関する業務
- ⑭ ふるさと納税を活用したクラウドファンディングに関する業務

13.協議事項

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議して定めるものとする。