

## 竹原市ふるさと納税支援業務委託仕様書

### 1 業務名

竹原市ふるさと納税支援業務

### 2 目的

竹原市のふるさと納税支援業務において、寄附問合せ・申込等に係る業務、返礼品事業者との取引等に係る業務、魅力的な返礼品の選定・開発等の業務、ふるさと納税制度を活用した本市のPRに関する業務を委託することにより、事務の効率化及び寄附金額の増加を図るとともに、市の魅力を発信していくことを目的とする。

### 3 契約期間

契約締結日の翌日から令和5年3月31日まで

### 4 前提条件

- (1) 発注者がふるさと納税ポータルサイトとして利用する「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ふるらぶせとうち」、「ANA ふるさと納税」、「JAL ふるさと納税」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (2) 発注者が利用するポータルサイトから寄附者情報・決済情報・配送状況などの情報を取り込み、かつ、発注者が閲覧できる管理システムを提供できること。
- (3) 最新トレンドに基づく返礼品の開発や魅せ方の工夫、ポータルサイトや広告の活用などを積極的に提案するとともに、自ら取り組むことができる事業者であること。

### 5 業務内容

#### (1) 寄附金情報の管理

ア 発注者が利用するポータルサイトからの寄附申込み、決済及び返礼品の情報の取り込みが可能なシステムを提供すること。

イ 寄附管理システムは、次の機能を有すること。

- ・ポータルサイト以外からの寄附申込分の管理が可能であること。
- ・ポータルサイトからのAPI自動連携が可能であること。ただし、API自動連携ができない場合は、市の事務負担軽減のため具体的な対策を講じること。
- ・ポータルサイトが提供する決済手段の入金状況を閲覧可能とすること。
- ・礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・印刷（発送は、委託業務に含まない。）を可能とし、発行履歴を閲覧可能とすること。

- ・返礼品の発送状況について閲覧可能とすること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況を一覧表示可能とすること。
- ・システム上のデータを随時 CSV 形式でダウンロード可能とすること。
- ・システムでの作業をログとして記録し、保管できる機能を提供すること。
- ・各種条件での検索、集計を可能とすること。

## (2) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

- ア 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。
- イ 寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品提供事業者に発送を依頼し、発送及び納品が各人に行われるように適切な措置を講じること。また、定期便商品等の複数時期に発送が必要な返礼品についても各商品の発送時期に通知し、発送漏れがないよう適切な措置を講じること。
- ウ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。
- エ ウで支払った費用については、月次集計の上、支払いの詳細がわかる資料と併せて発注者に請求すること。
- オ 返礼品を発送した際は、寄附者に対し発送完了メールを送付すること。
- カ 返礼品事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築すること。
- キ 発注者が同封物等を希望する場合は、柔軟に対応すること。

## (3) ポータルサイトの更新及び活用に関する業務

- ア 発注者が利用するポータルサイトへの返礼品情報の登録更新、修正等を行うこと。  
なお、登録等に当たっては、タイトルや説明文、写真等を確認し、事業者への修正提案、又は自ら修正を加えることにより、返礼品の魅力向上に努めること。
- イ 発注者が現在利用するポータルサイトに加え、必要に応じ、新たなポータルサイト導入を提案し、それらを含めて一元管理すること。

## (4) 寄附者への対応に関する業務

- ア 寄附者からの問い合わせ対応用の電話番号を発注者の利用する各ポータルサイトに問い合わせ先として掲載し、寄附者からの問い合わせ等に適切に対応すること。
- イ 寄附者からの問い合わせ及び苦情等に対しては、迅速かつ適切に対応し、必要に応じて発注者に報告すること。
- ウ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し対応すること。  
この際、データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- エ 行政に関すること等の質問については、発注者に転送すること。

## (5) 寄附金額の拡大及び市の PR に関する業務

ア 常に最新のトレンドを把握し、発注者に対して情報提供すること。また、それらの情報に基づき返礼品やPRの企画を行い、ポータルサイトの掲載情報、返礼品の商品構成等に反映させるように努めること。

イ 返礼品を自ら企画した上で新規登録、開発・発注・拡充・改善に努めること。それらを発注者及び事業者に対して提案すること。その際、必要に応じて事業者向けの説明会を開催すること。

ウ 返礼品提供事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築し、返礼品の商品選定、価格設定、効果的な出品方法・配送方法・サイト掲載方法等に関する助言や支援を行うこと。

エ メールマガジンの送付やポータルサイト上のPR広告の活用、ポータルサイトのセール期間と連動したPR企画、デジタルマーケティングの活用など、寄附金額の拡大及び市のPRにつながる取組を自ら行い、又は発注者に提案すること。（有償のPR広告の提出に要する経費は本業務に含まない。）。

## 6 業務委託料の積算について

- (1) 寄附金額に対する料率（パーセント）での契約とし、業務委託料の積算は、当該月の寄附総額×契約した料率×1.1とする。
- (2) 契約締結日の翌日から令和4年7月31日までは準備期間とし、その間の支払いは発生しない。

## 7 業務報告書の提出について

- (1) 毎月末日における業務履行状況について業務報告書を作成し、発注者に提出すること。
- (2) 報告書には、寄附受領金額、返礼品の調達・配送に係る経費、その他発注者が必要とする事項を記載すること。

## 8 その他

- (1) 本業務を一括して再委託することは認めない。ただし、本業務の一部を再委託する場合には、事前に書面により発注者の承認を得た場合に限り認めるものとする。  
その場合の再委託先の作業等に関しては、受注者が一切の責任を負うこと。
- (2) 受注者は業務上知り得た情報を発注者の承諾なしに第三者に漏らさないこと。契約の終了後及び解除後も同様とする。
- (3) 受注者は業務を履行するための個人情報の取扱いについて、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じ発注者及び受注者が協議して定めることとする。

- (5) 本仕様書に記載の事項について、受注者がより優れた代替方法等を発案したときは、協議の上、仕様を変更することができるものとする。