

桶川市ふるさと納税業務支援委託仕様書（案）

令和4年7月

桶川市 企画財政部 企画調整課

目次

1.	業務名称	1
2.	業務の目的	1
3.	定義	1
4.	委託期間	1
5.	業務内容	1
6.	業務内容の詳細	2
	(1) ポータルサイトの管理運営業務	2
	(2) 寄附管理システムの管理運営業務	2
	(3) 寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務	2
	(4) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務	2
	(5) コールセンター業務	3
	(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務	3
	(7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理	3
	(8) その他	4
7.	寄附者情報の管理	4
8.	再委託の禁止	4
9.	報告及び検査	4
10.	業務委託料	4
11.	情報セキュリティの確保	5
12.	損害賠償	5
13.	その他	5

桶川市ふるさと納税業務支援委託仕様書（案）

1. 業務名称

桶川市ふるさと納税業務支援委託

2. 業務の目的

本業務は、民間事業者が有するノウハウを活用し、桶川市ふるさと納税に係る返礼品の充実やPRをはじめ、寄附の受付から返礼品の発注・配送管理など、一連の業務を委託するものである。これにより、事務負担の軽減に加え、ふるさと納税制度を活用した地場製品の販路拡大などを通じ、本市の魅力づくりにつなげていくことを目的とする。

3. 定義

本仕様書において、桶川市を「発注者」といい、契約に基づき業務を履行するものを「受託者」という。

4. 委託期間

契約締結の日から令和5年3月31日まで

ただし、契約締結日の翌日からふるさと納税の受入体制が整うまでは業務開始準備期間とし、委託料は発生しないものとする。

5. 業務内容

業務の内容は次のとおりとする。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立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (8) その他

6. 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- ・ポータルサイトへ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。(クラウドファンディングを含む。)
- ・返礼品の掲載に際しては、寄附者に対し効果的にPR出来るよう内容を充実させること。
- ・大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ・使用するポータルサイトを経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。
- ・複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（発注者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。
- ・発注者が随時、データを確認できるシステムであること。
- ・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、発注者への情報提供が可能であること。また、発注者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。
- ・発注者及び事業者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) 寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務

- ・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、寄附者に対して発送すること。
- ・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発注者と協議の上、決定する。
 - ①お礼状
 - ②寄附金受領証明書
 - ③ワンストップ特例申請書・記載例
 - ④返信用封筒
- ・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。

(4) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- ・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。
- ・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留意すること。

- ・返礼品の在庫管理を行うこと。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。
- ・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。
- ・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。また残数を越えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ・寄附者、返礼品提供事業者及び発注者との各種調整を行うこと。
- ・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。ただし、返礼品提供事業者が配送費等の一時的負担をしない場合等については、その場合の運用について提案すること。

(5) コールセンター業務

- ・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（電話及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。
- ・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、発注者と情報共有すること。
- ・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、発注者へ報告すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ・発注者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、発注者が定める「桶川市ふるさと納税記念品協力事業者募集要領」及び国の定める「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、発注者に対して提案すること。
- ・返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ・発注者の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が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協議を行うこと。
- ・本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

(7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

- ・平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は各年度の寄附金額50%を超えない範囲において本業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、経費の管理を行うこと。

(8) その他

- ・本業務の実施にあたっては各種法令等の内容を遵守すること。

7. 寄附者情報の管理

受託者は、本業務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。

8. 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、発注者と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により発注者の承認を得るものとする。

9. 報告及び検査

- ・受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月発注者に提出し、検査を受けるものとする。
- ・発注者は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して業務委託の履行状況、その他必要事項について報告を求めることができる。

10. 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9 業務報告書」を毎月提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

- ・寄附金額に対する一定割合とする。
- ・本項(2)～(4)に記載する経費を除き、本業務の履行に必要な経費。
ただし、発注者が直接契約する各ポータルサイトに係る経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費、消費税及びに地方消費税を含む。

(3) 返礼品配送料

返礼品の送付にあたり、実際にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) 寄附金受領証明書等発送経費

((1) 基本委託料に含まず、別途経費を設定する場合のみ)

1 1. 情報セキュリティの確保

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。

1 2. 損害賠償

本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。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。

1 3. その他

- (1) 本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。
- (2) 本業務の遂行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容(業務実施体制等)をもとに各業務について管理者や担当者を記載すること。
- (4) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、発注者と受託者で協議の上、決定する。