

参考仕様書 敦賀市ふるさと納税事業支援業務仕様書

本仕様書は、「敦賀市ふるさと納税事業支援業務」（以下、「本業務」という。）の概ねの事項を示すものであり、公募型プロポーザルの実施において決定した優先交渉者との協議により調整する。

1 目的

敦賀市は、寄附を通じて広く全国に本市の魅力を発信するとともに、返礼品を通じた地場産品の開発・拡充を図ることで地域の活性化と寄附金の地域循環に取り組んでいる。

本業務は寄附の募集、返礼品発送、寄附者対応、寄附金受領証明書送付、ワンストップ特例申請受付等の、敦賀市ふるさと納税事業に関する業務において、業務のDX化を積極的に推進し、効率的な業務を行うことで、寄附者の利便性向上及び業務におけるヒューマンエラー防止を図ることを目的とする。

2 概要

(1) 業務名称

敦賀市ふるさと納税事業支援業務

(2) 履行期間

契約締結日から令和8年4月30日までとする。

ただし、契約締結日から令和5年3月31日までは準備期間とする。

なお、準備期間に発生する費用について、市は負担しないものとする。

3 前提条件

(1) 寄附に関する情報を一元管理することを目的として寄附管理システムとして、シフトプラス株式会社「LedgHOME」、シフトセブンコンサルティング株式会社「ふるさと納税do」又は同等以上の機能を持つ寄附管理システムを使用すること。

(2) 本市が利用する寄附受付ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）は「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」であるが、委託期間中にポータルサイトを追加・変更する可能性がある。

4 業務内容

(1) ポータルサイトの管理及び運営に関する業務

(2) 返礼品の在庫管理、返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び返礼品代・送料の精算に関する業務

(3) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務

(4) 返礼品の増加・企画に関する業務

(5) ふるさと納税のプロモーションに関する業務

- (6) 寄附金受領証明書等の作成及び送付に関する業務
- (7) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

5 業務詳細

(1) ポータルサイトの管理及び運営に関する業務

- ア 本市が利用するポータルサイトで受け付けた寄附申込について、寄附情報等を寄附管理システムに取り込み、対応すること。
- イ ポータルサイトにおける本市ページ修正・更新及び保守管理を行うこと。
また、返礼品情報を掲載すること。

(2) 返礼品の在庫管理、返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び返礼品代・送料の精算に関する業務

- ア 返礼品ごとの在庫状況を把握し、各ポータルサイトに割り振るとともに、返礼品提供事業者と調整すること。
- イ 返礼品提供事業者に対し、返礼品の発注及び配送管理を行うこと。
- ウ 返礼品の発注は、寄附者からの要望又は返礼品の発送時期を予め指定しているものを除き、寄附金の入金確認後速やかに行うこと。
- エ 返礼品事業者に対する返礼品代の支払及び配送事業者への送料等、返礼品の調達・発送に係る費用の精算、支払いを代行すること。
送料は配送事業者との価格交渉などを行い、極力削減に努めること。

(3) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務

- ア 本業務の問い合わせ先としてコールセンター等の窓口を設置し、下記事項に関する寄附者、返礼品事業者及び本市からの問い合わせに対し、電話、メール等により対応すること。なお、窓口の開設時間は本市の業務時間と同じ、又はそれ以上とする。
 - ・ポータルサイトに関すること
 - ・寄附申込の手続きに関すること
 - ・返礼品に関すること
 - ・寄附金受領証明書等の発送書類に関すること
 - ・ワンストップ特例申請に関すること
 - ・返礼品事業者からの返礼品掲載・修正、在庫調整、システムの使用方法等、返礼品業務全般に関連する問い合わせに関すること
 - ・本市ふるさと納税に係る全般的な問い合わせに関すること
 - イ 問い合わせに関する内容をシステム等に記録し、本市において随時確認できるようにすること。
 - ウ 緊急性、重要度の高い案件等は、速やかに本市に報告し、両者で協議の上対応すること。
- ### (4) 返礼品の増加・企画に関する業務
- ア 返礼品又は提供事業者の増加を図るための取り組みを随時行うこと。
 - イ 本市に対する返礼品の申し込み状況や他自治体の動向を注視し、新たな返

礼品開発を図ること。

ウ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談、問い合わせに誠実に対応し、返礼品の掲載基準や事務手続き等を案内すること。

エ 返礼品の掲載にあたっては、本市と協議すること。なお、返礼品の決定は本市が行う。

(5) ふるさと納税のプロモーションに関する業務

ア ふるさと納税ポータルサイトやその他の広告媒体を活用し、寄附の獲得や本市の魅力発進等に取り組むこと。

イ 本市が行うプロモーション活動に協力すること。

(6) 寄附金受領証明書等の作成及び送付に関する業務

ア 寄附金の入金確認完了後、原則10日以内に寄附金受領証明書、礼状、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下、「特例申請書」とする。）と記入例、返信用封筒その他必要な同封物を作成、送付すること。

イ やむを得ず送付時期が遅延する場合は本市と協議し対応すること。また、寄附者に対し適宜告知をすること。

ウ 寄附者への送付物に対し、本市に関する情報を記載することや同封物等について本市が希望した場合、柔軟に対応すること。

(7) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

ア 寄附者が本市宛てに送付した特例申請書について、寄附者に到着連絡メールを送信すること。

イ ワンストップ特例申請書を受付後、受付完了メールを送信すること。

また、寄附者からの希望があれば書面による通知を行うこと。

ウ 申請内容に不備がある場合、寄附者への連絡・返送・再受付等の適切な処理を行うこと。

エ 寄附金税額控除に係る申告特例通知書（以下、「申告特例通知書」とする。）のデータを作成し、予め指定した期日までに本市に提出すること。

6 留意事項

(1) 業務履行に際して必要なPC、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両その他全て契約金額に含むものとする。

(2) 業務の遂行にあたっては市と調整のうえ実施すること。

7 業務の適正な実施に関する事項

(1) 関係法令の遵守

受託者は、本業務の実施に際して関係諸法令を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に行うために必要と認められる場合は、予め市と協議してその一部を委託することができる。

(3) 個人情報の取扱い

受託者が本業務を実施するにあたり個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護法のほか、これに関連する諸法令、ガイドライン、その他の安全管理基準に基づき、その取扱いに十分留意し、漏洩、滅失及びき損の防止その他の個人情報の保護に関し必要な措置を講じなければならない。

(4) 守秘義務

受託者が本業務を実施するにあたり、業務上知り得た秘密を外に漏らし、又は自己のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

8 業務の継続が困難となった場合の措置について

契約期間中において、受託者による業務の継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

(1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、市は契約を取り消すことができる。この場合、市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。

(2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、市及び受託者双方の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合は、甲は書面で通知することにより、3ヶ月の期間の後、契約を解除できるものとする。

(3) (1)(2)いずれの場合においても、次の受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

9 その他

その他、特に取り決めのない事項及び業務上疑義が生じた場合は、両者協議の上、業務を進めること。

※この仕様書は参考資料であり、プロポーザル等の結果を踏まえ、契約時までに変更することがある。