

土浦市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務名

土浦市ふるさと納税推進業務委託

2 業務の目的

土浦市（以下「委託者」という。）が実施するふるさと納税事業において、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓及び情報発信等について、ふるさと納税に関する知見や経験、技術等を持った民間事業者に委託することで、本市の魅力や地元特産品のPR及び販売促進、販路拡大による地元経済の活性化及び自主財源の確保を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

※ただし、本業務における契約の相手方として決定された日から、令和5年3月31日までは、次年度の業務開始に向けた準備期間とする。

なお、準備期間中に発生する費用については、業務委託を受託する者（以下「受託者」という。）が負担することとする。

また、業務を継続して委託することに支障がないと委託者が認める場合、委託者と受託者の双方合意のうえ、延長する可能性がある。

4 業務の内容

業務の内容は、ポータルサイトを通じた寄附受付に関して次の（1）から（8）までとする。

（1）ポータルサイトの管理運営業務

ア ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。

イ 返礼品協力事業者（以下「事業者」とする。）から掲載に必要な情報等を収集し、ポータルサイトに掲載すること。

掲載にあたっては、寄附者に対して効果的にPRできるように返礼品画像を加工する等、内容を充実させること。

ウ ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更については、随時対応すること。

エ さとふるに係る管理運営業務は含まないこと。

（2）寄附者情報・寄附金データ管理業務

ア 委託者が利用するポータルサイトを經由した寄附の申し出及びポータルサイトを經由しない寄附の申し出に対して対応が可能であること。

イ 寄附申込状況、寄附金の納付状況、配送状況など、寄附申込に係る情報は、寄附管理システムで管理することとし、それらの進捗状況等について随

時委託者への情報提供が可能であること。また、委託者において統計資料作成等が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。

ウ 寄附者の個人情報に関して、万全なセキュリティ対策を施していること。

(3) 返礼品の発注及び配送管理業務

ア 受託者は、委託者が承認した価格及び内容で事業者と返礼品に関する契約を締結し、返礼品の発注及び管理を行うこと。

イ 返礼品の配送管理を行うこと。このとき、送料が安価になるよう努めること。

ウ 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。

エ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を指定期日又は原則1ヵ月以内に配送すること。

オ 寄附者が指定した返礼品の配送が確実に行われるよう事業者と緊密に連携を図り、在庫管理、配送状況等を管理すること。また、必要に応じてポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講ずること。

カ 寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関するトラブルが生じた場合は、速やかに事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うこと。
なお、重大な案件については、委託者に報告すること。

キ 返礼品の調達及び送付に係る費用等については、平成31年4月1日付け平成31年総務省告示第179号第2条第2号の「募集に要した費用の額（5割基準）」への対応を考慮したうえで月次集計し、市に報告、請求すること。

ク 季節限定品や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や返礼品掲載の管理を行うこと。

ケ 現在の取扱い返礼品は、引き続き取り扱うものとする。（冷凍商品を含む）

コ 委託者並びに事業者及び寄附者との各調整を行うこと。

(4) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書送付に関する業務補助

ア 寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する問い合わせに対応すること。

イ 礼状作成、寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書作成に必要なデータを作成し、委託者へ提供すること。

(5) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

ア 問い合わせ専用電話等の設置

受託者は、本業務に関する問い合わせ専用電話を設置し、寄附者からの問い合わせに対応すること。ポータルサイト等に問い合わせ先を明示すること。寄附者からの問い合わせは、電話の他、メールなど多様な手段で対応すること。

(6) 返礼品協力事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務

ア 委託者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報をもとに、国が定める「地場産品基準」等に適合した事業者と交渉し、新たな返礼品候補の企画及び提案を委託者に提案すること。但し、返礼品登録の最終決定権は委託者に属するものとする。

イ 返礼品は随時追加されることを想定し、年度途中の追加、変更に対応すること。

ウ 既に返礼品を提供している事業者であっても、返礼品の見直し等の交渉を当該事業者と行うこと。

(7) ふるさと納税寄附金のプロモーションに関する業務

ア 委託者が提供する情報のほか、返礼品や事業者等取材し、ふるさと納税の紹介記事を作成すること。

イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使するとともに、各ポータルサイトの自治体ページやメールマガジンその他の媒体を活用し、委託者及び返礼品協力事業者のPRや寄附拡大に繋がる情報を広く発信すること。

(8) その他本業務に付随する業務

ア 返礼品の配送状況やワンストップ特例申請書の受付状況について、寄附者が確認できるようにすること。

イ 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。特に事務の効率化及び軽減、経費削減のほか、寄附金額増額に繋がる方策があれば提案すること。

[参考：市が実施予定の業務]

- ・ 寄附金の収納処理及び委託料等の支払処理（伝票処理）に関する業務
- ・ 新規事業者及び返礼品の開発・拡充及び最終決定に関する業務

5 業務委託料

(1) 本契約は単価契約であり、受託者に支払う委託料は概ね次の通りとする。

ア 基本業務委託料…寄附金額に一定の割合を乗じた額

イ 返礼品調達費用…返礼品の調達にかかった費用

ウ 返礼品配送料……返礼品の配送にかかった費用

(2) 本契約に付随して、委託者が受託者以外の者に支払う返礼品配送料、手数料、使用料、その他費用等があれば「業務対応内容確認書（様式第8号）」に記載すること。

(3) 見積書の作成にあたっては、平成31年4月1日付け平成31年総務省告示第179号第2条第2号の「募集に要した費用の額（5割基準）」への対応を考慮す

ること。

6 寄附情報の管理

受託者は、委託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。契約が満了した際には、記録情報等は委託者の指示に従い返還又は破棄すること。

7 報告及び検査

- (1) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、報告書を提出し、委託者と協議を行うものとする。
- (2) 委託者は、必要があると認められるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、又は現地での検査等を行うことができるものとする。受託者は、委託者からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

8 連絡体制

受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者（管理責任者を含む）を2名以上選任し、委託者にその旨を通知するものとする。

9 一括再委託等の禁止

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

10 その他

- (1) 業務の遂行にあたっては、委託者と十分に協議し、委託者の意見や要望を取り入れ実施すること。
- (2) 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約満了後も責任をもって行うこと。
- (3) この仕様書に定めのない事項又は記載内容に疑義が生じた場合は、必要に応じて委託者及び受託者が協議のうえ、決定するものとする。