

神戸市ふるさと納税寄附管理等業務委託仕様書

1. 案件名称

神戸市ふるさと納税寄附管理等業務委託

2. 業務の目的

神戸市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報の管理、お礼の品配送等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに本市の魅力発信をはかる。

3. 契約期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

4. 前提条件

業務の遂行に当たり、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム（令和4年度は、株式会社 JTB が提供しているシステムを使用している。）を活用することとし、システムの利用環境の構築・整備費用、システムの利用料・管理費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料・管理費用については委託料に含むこと。

本市が利用しているふるさと納税ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）は、令和4年12月時点においては、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「ふるなび」、「ふるさとパレット」、「G-Call ふるさと納税」、「一休.com ふるさと納税」、「さとふる」である。なお、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

5. 業務の内容（実施必須業務）

- (1) ポータルサイトのシステム管理等に関する業務
- (2) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (3) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、及び寄附金税額控除に係る特例申請書（以下、ワンストップ特例申請書）等の送付に関する業務
- (4) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務
- (6) 神戸市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (7) 返礼品公募受付業務
- (8) その他

6. 業務の詳細（実施必須業務）

以下（1）～（5）に掲げる実施必須業務について、（3）（4）を除いては「さとふる」は業務対象外とする。

(1) ポータルサイトのシステム管理等に関する業務

- (ア) 本市が利用するポータルサイト（ふるさとチョイス・楽天ふるさと納税・ANAのふるさと納税・ふるなび・ふるさとパレット・G-Call ふるさと納税・一休.com ふるさと納税等）を経由した寄附の申込に対応すること。
- (イ) ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。本市からの指示に基づき自治体ページの修正・更新を迅速に行うこと。
- (ウ) ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
- (エ) 楽天にて申し込まれた寄附については、寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。
- (オ) 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上決定した業務の範囲について対応すること。

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

- (ア) 受託者は、寄附者からの申込内容に沿って、本市が指定する返礼品を調達し配送管理を行うこと。なお、本市が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合がありますので、本市の指示に従って対応すること。
- (イ) 受託者は、返礼品を受託者以外の返礼品提供事業者から調達する場合には、返礼品の配送完了を確認の後、返礼品提供事業者からの請求があった日から30日以内に返礼品代金を返礼品提供事業者を支払うこと。なお、返礼品の調達に要する費用は全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (ウ) 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30日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品等である場合等30日以内の配送が困難な場合は別の取り扱いとする。なお、返礼品の発送者が本市自身である場合は、本市が指定する所管部署に寄附者に関する情報を連絡すること。
- (エ) 本市の指示に従い、季節限定品の配送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。
- (オ) 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- (カ) 受託者は、配送遅滞または返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- (キ) 発注及び配送管理等業務にあたっては、配送会社が提供する支援サービスを導入し、当該サービスシステムと連携することにより、返礼品提供事業者の負担軽減と寄附者の個人情報保護強化に努めること。
- (ク) 受託者は、返礼品の配送に関する毎月の実績を翌月の末日までに本市に報告し、委託料を請求すること。なお、請求に際しては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料、および配送会社が提供する配送支援サービスを活用して送付した返礼品についてサービス利用に係る手数料等の内訳が分かる明細を添付すること。
- (ケ) 本市は受託者からの請求後、受託者の指定する口座に請求日から30日以内に請求額を振り込むものとする。
- (コ) ただし、受託者が構築した寄附管理システムを通さずに、各ポータルサイトから寄附者へ直接

提供される返礼品の場合、(ア)～(ケ)に定める内容は適用されない。なお、委託期間当初において本市が採択している該当の返礼品は、「楽天トラベルクーポン」、「ANA トラベラーズダイナミックパッケージクーポン」、「ANA トラベラーズホテルクーポン」、「ふるなびトラベルポイント」、「一休.com 割引クーポン」である。なお、委託期間中に随時同様の返礼品を追加する場合がある。

(3) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、及びワンストップ特例申請書等の送付に関する業務

本業務は、「さとふる」経由の寄附についても業務対象とする。

(ア) お礼状を作成し、本市の用意する寄附金受領証明書を印刷の上、封入封緘して発送すること。

その際、寄附金受領証明書は厳正に保管し、出納状況を本市へ定期的に報告すること。また、印刷ミスがあった場合には、破棄せず保管し、本市へ報告すること。

(イ) 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。

(ウ) ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、封入封緘して発送すること。その際、返信用封筒は寄附者が送料を負担する必要があるように、受託者が作成した後納郵便専用封筒を使用すること。また返信用封筒は、できる限り長形3号封筒を使用する等、寄附者が特例申請書等を返信する際の負担の軽減に努めること。なお、寄附者からの返信用封筒の郵送に伴い発生する日本郵便への送料及び手数料は本市で負担するが、受託者に同額を請求できるものとし、受託者は本市の請求に基づき支払うものとする。

(エ) ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際に同封する送付状等に、オンラインでのワンストップ特例申請手続き（以下、オンラインワンストップ）に関するサービス概要と、当サービス提供元の WEB ページに遷移するための QR コード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。

(4) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

本業務は、「さとふる」経由の寄附についても業務対象とする。

(ア) ワンストップ特例申請書の受付審査を行うこと。なお、受付完了時は、申請者へメールやハガキ等にて受付完了通知を行うこと。

(イ) 申請内容等に不備がある場合は、寄附者に対しメールやハガキ等により通知を行い、補正対応を行うこと。

(ウ) ただし、(ア) (イ) における「さとふる」経由の寄附者への受付完了通知および不備通知については、本市と協議の上対応方法を決定すること。

(エ) 申請書等の書類は、受付に必要な業務が完了するまで保管し、業務終了次第返還すること。

(オ) ワンストップ特例申請書の受付状況は、本市においても随時確認できるようにシステム等で管理し、共有すること。

(カ) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。

(キ) その他ワンストップ特例申請書やそのデータの取扱いに関しては、「13.個人情報保護・情報セキュリティ」の記載の内容を遵守すること。

(5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務

(ア) 寄附者からのふるさと納税に関する問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。

(イ) コールセンター等は、寄附者からの問い合わせに対し、電話または電子メール等により情報提

供及び説明を行うこと。

- (ウ) 問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本市においても随時確認ができるようにすること。
- (エ) 行政に関する事項等、受託者において対応判断しかねる問い合わせについて、本市に取り次ぐこと。
- (オ) コールセンターで対応した電話及び電子メールによる問い合わせやクレーム等件数を集計し、本市の求めに応じて実績を報告すること。

(6) 神戸市ふるさと納税のプロモーションに関する業務

- (ア) 本市の寄附受入状況、および他自治体やふるさと納税市場全体に関する情報について、毎月報告を行うとともに、本市の寄附額の拡大に向けて、適切な助言や提案を行うこと
- (イ) 本市がポータルサイト内広告を実施する場合は、本市の求めに応じて、広告の効果が最大限得られるよう、受託者の経験や実績を生かして適切な助言や提案を行うこと。
- (ウ) 前年の寄附者に対して、案内文等を印刷の上、本市が用意するパンフレットとともに、封入封緘して発送すること。発送時期については、本市と協議の上、決定すること。
- (エ) 受託者が返礼品を PR するためのクリエイティブ素材を作成する場合、本市の求めに応じて、その成果物を提供すること。成果物に係る権利関係については、委託契約約款に基づくものとする。
- (オ) その他、ふるさと納税寄附拡大に資すると考えられるプロモーション業務について、本市から提案や相談があった場合は、両者協議の上、受託者業務として決定したプロモーションを実施すること。

(7) 返礼品公募受付業務

- (ア) ふるさと納税返礼品の公募について、本市が定める方法により、返礼品提供事業者からの応募受付や問い合わせ対応等の窓口業務を行うこと。
- (イ) 返礼品提供事業者から受け付けた応募資料を取りまとめ、本市へ提出すること。その際、本市の指示に応じて、受託者は応募事業者から追加資料や情報を収集すること。
- (ウ) 本市が設置する返礼品選定委員会により決定した採択結果を、応募のあった返礼品提供事業者へ通知すること。
- (エ) なお、令和4年度において、返礼品提供事業者からの応募は随時受け付けており、応募資料の取りまとめと採択結果通知は例月業務としている。令和5年度以降については未定ではあるが、令和4年度と同程度の業務頻度を想定している。

(8) その他

- (ア) 令和5年4月1日受付分の寄附から業務を開始できるよう体制を整えること。
- (イ) 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、配送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。

7. 受託者提案業務

以下の神戸市ふるさと納税寄附額の拡大に向けた受託者提案業務の詳細については、受託者の提案内容に基づき、本市と受託者の協議により決定する。

- (1) PR・広告宣伝業務
- (2) 返礼品開発業務

(3) その他寄附受入額拡大等に向けた対策業務

8. 業務の引継ぎ

(1) 前任の委託事業者からの引継ぎ

- (ア) 受託者は、円滑に、かつ支障なく業務を遂行できるよう、本業務を令和 5 年 3 月 31 日に終了する事業者（以下、「前委託事業者」という。）から令和 5 年 3 月 31 日までに、本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを受けること。
- (イ) 前任の委託事業者から引き継いだ返礼品事業者情報をもとに、令和 5 年 3 月 31 日までに返礼品提供事業者と返礼品の取扱いに関する契約、並びに画像の使用に関する取決めを交わすこと。
- (ウ) 前委託事業者との引継ぎに要する費用については、両者の協議により応分に負担すること。引継ぎに要する費用は全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (エ) 万が一、令和 5 年 4 月 1 日に寄附の受付を開始できない場合、受付を開始するまでの間に、本市へ寄附されたと想定される金額（以下、「逸失見込額」という。）を受託者が負担すること。本件における逸失見込額は、令和 4 年度の同期間において受け入れた寄附金額と同額とする。

(2) 後任の委託事業者への引継ぎ

- (ア) 受託者は、後任の委託事業者（以下、「後委託事業者」という。）の選定にあたり、市の求めに応じ、必要な協力を行うこと。
- (イ) 受託者は、本業務を令和 6 年 4 月 1 日から受託する後委託事業者が、円滑に、かつ支障なく業務を開始できるよう、令和 6 年 3 月 31 日までに、後委託事業者に対して本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを行うこと。
- (ウ) 後委託事業者との引継ぎに要する費用については、原則として受託者が負担すること。引継ぎに要する費用は全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (エ) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、市の指示に従い、後委託事業者に引継ぎを行うこと。

9. その他遵守事項

(1) 本業務の作業場所の設置

本業務の作業場所、その他必要となる環境、パソコン等の事務機器備品や消耗品等については、受託者の負担により用意するものとする。個人情報保護のために、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を設置し、当該作業場所以外の場所において業務を実施しないこと。

(2) ふるさと納税書類の保管場所の設置

未使用のお礼状及び寄附金受領証明書並びにワンストップ特例申請書等ふるさと納税関係書類等の保管は、防犯設備の整った施設可能な場所を設置して保管すること。

(3) 業務担当者の選任

受託者は本業務の履行に係る責任者（以下「業務責任者」という。）をあらかじめ選任し、契約期間開始までに、本市にその氏名、連絡先その他の必要な事項を書面により通知すること。また、通知した事項に変更が生じたときは、速やかに、本市に対し、変更した事項を書面により通知すること。

(4) 委託業務に関する情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により本契約期間終了後、1年間保存すること。

(5) 返礼品提供事業者への説明

受託者は、返礼品提供事業者に対して、返礼品のポータルサイトへの出品、受発注・配送管理、および精算に関する説明（例：契約に関すること、寄附管理システムの変更があった場合は引継ぎ方法や利用方法等）を丁寧に行い、必要に応じて返礼品提供事業者への全体説明会や個別訪問を実施する等、混乱なく業務を実施できるよう努めること。

10. 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、受託者は委託業務を、自己の責任において完全に履行するものとし、本市の書面による事前の承諾なく、委託業務を第三者へ委託（請負その他これに類する行為を含む。）することはできない。その他、再委託に関する規定は、委託契約約款第2条の定めによるものとする。

11. 報告及び検査

本市は、必要があると認めたときは、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、または検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応すること。

12. 個人情報保護・情報セキュリティ

- (1) 受託者は、神戸市個人情報保護条例及び神戸市個人情報保護条例施行規則を遵守し、個人情報の漏えい個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の国際認証資格を有しているなど、万全のセキュリティ体制を構築していること。
- (3) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏洩等が発生した場合は、直ちに漏洩等を防止する措置を講じるとともに、本市に書面で状況を報告し、指示を受けること。
- (4) 受託者は、契約前に別添の本市が定める、「特定個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト（以下、チェックリスト）」を提出するものとする。
- (5) (3) のチェックリストの一つでも「×」の項目がある場合、契約時まで「○」となるよう改善されていなければ、契約は締結できないものとする。
- (6) 受託者は、本市が必要であると認めるときに加え、契約から半年ごと及び契約終了時に委託業務に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について報告を行わなければならない。
- (7) 本委託業務の履行にあたっては、以下の URL を参照の上で「神戸市情報セキュリティポリシー」「情報セキュリティ遵守特記事項（委託契約用）」について遵守し、万全の対策を講じること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

13. 業務委託料の支払い

- (1) 本市は、委託契約約款第6条の定めに基づき、受託者の請求により委託料を支払う。
- (2) 受託者は、委託料の請求に際して、請求対象期間にかかる次の（ア）～（カ）の内訳が分かる明細を添付すること。
 - （ア）受託者が構築した寄附管理システムにより配送管理及び精算業務等を行う必要のある返礼品が

申し込まれた寄附受入金額

(イ) 受託者が構築した寄附管理システムにより配送管理及び精算業務等を行う必要のない返礼品が申し込まれた寄附受入金額

(ウ) 受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、返礼品の申込が無い寄附受入金額

(エ) 受託者が返礼品提供事業者に対して支払った返礼品及び送料等の代金の実績額

なお明細に、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、郵送料（返礼品価格に郵送料が含まれていない場合のみ）等の内訳を記載すること。

(オ) 受託者が構築した寄附管理システムへ、本市が直接寄附者情報の取込を行った寄附者のうち、本市が指定する寄附者に対する、お礼状、寄附受納書、及びワンストップ特例申請書等の書類一式の送付件数

(カ) ワンストップ特例申請書の受付件数

ただし、本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入し、当該ポータルサイトを經由した寄附について受託者と協議の上委託業務範囲を決定したことで、本市が上記（ア）～（カ）以外の内訳が必要であると認めた場合には、本市の求めに応じて内訳を追加するものとする。

(3) 請求は、原則として、1月ごとに請求するものとするが、本市と受託者の協議により請求の方法を変更することができる。

14. その他

本仕様書及び委託契約約款に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は本市と受託者が協議の上定めるものとする。

参考数量

令和5年度に見込まれる業務量の概数

＜寄附件数は、概ね令和3年度実績（4月～3月）×2倍弱で算出＞

総寄附件数	72,550 件
受託者が構築した寄附管理システムにより配送管理及び精算業務等を行う必要のある返礼品が申し込まれた寄附受入件数	57,500 件 (想定平均単価 40,000 円)
受託者が構築した寄附管理システムにより配送管理及び精算業務等を行う必要のない返礼品が申し込まれた寄附受入件数	2,000 件 (想定平均単価 100,000 円)
受託者が構築した寄附管理システムへ、本市が直接寄附者情報の取込を行った寄附受入件数	10,050 件 (想定平均単価 約 54,726 円)
受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、返礼品の申込が無い寄附受入件数	3,000 件 (想定平均単価 50,000 円)
受託者が構築した寄附管理システムへ、本市が直接寄附者情報の取込を行った寄附者のうち、本市が指定する寄附者に対する、お礼状、寄附受納書、及びワンストップ特例申請書等の書類一式の送付件数	10,000 件
ワンストップ特例申請書の受付件数	20,000 件 総寄附件数の約 3 割弱見込
返礼品提供事業者数	約 400 事業者
前年の寄附者へのパンフレット送付数	約 68,000 件

なお、上記に示す業務量はあくまで現時点での見込みであり、変動することを承知すること。また想定平均単価については過去の実績等や全国動向等を参考に算出した本委託業務の業務量積算用の単価であり、実際の寄附額とは異なることを承知すること。