

笛吹市ふるさと納税運営一括代行業務委託仕様書

1 業務概要

- (1) 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。)の管理・運用に関する業務
- (2) 寄附申し込み受付、寄附情報の管理業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理
- (4) 返礼品提供事業者、配送会社等への支払業務
- (5) 寄附者からの問合せ対応業務（コールセンターの設置）
- (6) 返礼品の企画・開発・交渉に関する業務
- (7) 笛吹市の魅力発信のためのプロモーションに関する業務
- (8) その他

2 業務期間

契約締結の翌日から令和6年3月31日まで

※契約締結の翌日から令和5年3月31日までの期間を業務引継ぎ期間とする。
業務引継ぎに係る費用は、受注予定者の負担とする。

3 前提条件

(1) ポータルサイト

一括代行を行う、ポータルサイトは、次のとおりとする。ポータルサイトの新規追加等については、市と協議の上、決定する。なお、ポータルサイト運営事業者との契約は、市と当該事業者の間で直接締結するものとする。

- ア ふるさとチョイス
- イ 楽天ふるさと納税
- ウ ふるなび
- エ さとふる
- オ 三越伊勢丹
- カ 旅先納税

(2) 寄附管理システム

寄附情報等の管理に当たっては、現在、市で寄附情報を一元管理しているシステム(シフトプラス株式会社提供「LedgHOME(レジホーム)」以下「寄附管理システム」という。)を活用することとする。なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受注予定者の責任において市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用を要する場合については、別途見積書に記載する。

(3) 広告費について

各種広告に関する費用については、本業務に係る委託料とは別に市において予算計上有り。

なお、「1の(7)笛吹市の魅力発信のためのプロモーションに関する業務」に係る提案については、本業務の契約における寄附金額に対する契約単価の範囲内で実施できる内容のみ記載すること。(※市からの追加支払いはなし)

(4) ワンストップ特例申請に係る業務について

本業務には、ワンストップ特例申請書等の印刷、発送、受付に関する業務は、含まないこととする。(※ワンストップ特例申請に係る業務は、市において別途事業者と契約予定)

4 業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理・運用に関する業務

- ア ポータルサイトを適正に管理、運用するため、必要に応じて内容の登録・変更・削除の更新作業を行うこと。
- イ 返礼品の掲載に係る必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、紹介文の作成、バナー制作等を行うこと。
- ウ 返礼品の詳細ページ、各種特集ページ(ガバメントクラウドファンディングを含む)の制作を行うこと。
- エ 楽天ふるさと納税トップページの制作を行うこと。
- オ ポータルサイト毎の検索上位表示対策を行うこと。
- カ ポータルサイトのレビューの返信を行うこと。
- キ 新規ポータルサイトの提案及び追加の際のページ制作を行うこと。

(2) 寄附申し込み受付、寄附情報の管理業務

- ア 寄附管理システムを使用し、寄附者情報を一元管理すること。
- イ 寄附管理システムのデータ移行作業に関すること。
- ウ ポータルサイトを利用することができない寄附者への対応。パンフレット及び返礼品カタログの作成及び送付、払込取扱票や振込口座の案内等
- エ ポータルサイトを經由しない寄附申込み(市役所窓口及び FAX)の受付に関すること。
- オ ポータルサイトを經由して受付した寄附及びポータルサイトを經由せずに受付した寄附について、寄附者、寄附金、返礼品など寄附受付に関するデータを寄附管理システムにおいて、一元管理すること。また、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。
- カ ポータルサイトから受け付けた寄附に関する寄附管理システムへのデータ連携作業(寄附申込み受付日の翌日(休日については、市の翌開庁日))

(3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理業務

- ア 返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、返礼品の配送が円滑に行われるよう在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- イ ポータルサイトにおいて申込みがあった際の備考欄等、配送に関する連絡事項の反映等を行うこと。
- ウ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに行うこと。
- エ 配送に係る連絡事項及び注意事項について、返礼品提供事業者と連携を図ること。
- オ 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破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者及び返礼品提供事業者への対応を行うこと。
- カ 返礼品提供事業者が配送伝票の作成を委任する場合の調整、管理
 - (ア) 返礼品配送会社との調整・契約
 - (イ) 礼品の追跡番号管理、システム等への反映
 - (ウ) 配送会社への伝票発送指示

(4) 返礼品提供事業者、配送会社等への支払業務

返礼品提供事業者への返礼品代及び送料、配送会社への送料(振込手数料含む)の支払いについて、次のとおり行うこと。

- ア 配送伝票の作成を委任しない返礼品事業者への支払いについて
返礼品代及び送料の支払い(振込手数料含む) → 返礼品事業者へ
- イ 配送伝票の作成を委任する返礼品事業者への支払いについて
 - (ア) 返礼品代の支払い(振込手数料含む) → 返礼品提供事業者へ
 - (イ) 送料の支払い(振込手数料含む) → 配送会社へ

(5) 寄附者からの問合せ対応業務 (コールセンターの設置)

- ア 受注予定者は、寄附者からの問合せに対応するため、コールセンターを設置(笛吹市専用ダイヤル・メールアドレスの設定、人員配置)し、各ポータルサイト等において明示すること。
- イ コールセンターの対応時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に定める休日及び12月29日から翌年1月3日までの間(以下「休日」という。)を除く、午前9時から午後6時までを基本とする。ただし、青果物の出荷時期、年末年始等の繁忙期については、市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日等の対応について決定すること。

ウ 受注予定者は、市役所の電話番号に掛かってくる寄附者からの問合せに対応するため、コールセンターとは別に、市役所企画課内に2人の人員を配置すること。業務時間については、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び12月29日から翌年1月3日までの間（以下「休日」という。）を除く、午前9時から午後5時までとする。

業務に必要なパソコン等の事務用機器、消耗品等については、必要なネットワークについては、受注予定者が調達すること。パソコン等に必要な電源については、市役所内の電源を使用できるものとする。

エ 寄附者への返礼品発送、発送準備等のメールを送信すること。

オ 返礼品発送後の寄附者への受領リマインド連絡（メール・電話）を必要に応じて行うこと。

カ 問い合わせ内容に関する電話・メール対応を行うこと。

キ 返礼品に不具合があった場合の再発送手配を行うこと。

ク 問合せ内容等について、寄附管理システムに記録し、市と情報を共有すること。

(6) 返礼品の企画・開発・交渉に関する業務

ア 国が定める地場産品基準等に適合した新規返礼品及び新規返礼品提供事業者の開拓のため、事業者への訪問、交渉、企画提案など、市と連携し行うこと。

イ 既存の返礼品提供事業者への訪問、ヒアリング、企画提案など、市と連携し行うこと。

ウ 返礼品提供事業者等の登録に関する書類の作成支援、徴収、提出に関すること。

エ 返礼品提供事業者に向けた説明会等の実施に関すること。

オ その他返礼品提供事業者への支援に関すること。

(7) 笛吹市の魅力発信のためのプロモーションに関する業務

ア 市の魅力や観光情報、寄附金の使い道や返礼品の効果的なプロモーションを行うため、情報発信を行うターゲットや媒体、回数、発信時期等について、提案し、市と協議の上、実施すること。

イ WEB 広告、市ホームページ等へ掲載するバナー画像の制作を行うこと。

ウ 実施したプロモーションについて、結果や効果を分析し、市と共有すること。

(8) その他

- ア 受注予定者において、新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、寄附管理システムの操作に関し、必要に応じて市や返礼品提供事業者スタッフを派遣するなど、適正な運用を行うためのサポート体制を構築すること。なお、寄附管理システムの導入にあたり、現行の寄附管理システム内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については、受注予定者が負担すること。
- イ ふるさと納税制度の改正等があった場合は、ポータルサイトの変更や返礼品提供事業者の対応等、市と協議した上で、迅速かつ柔軟に行うこと。
- ウ 受注予定者は、個人情報の取扱いについて、情報の漏えい、滅失及びき損の防止、その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じ、個人情報の保護に努めなければならない。なお、個人情報の取扱いにより委託者及び第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- エ 受注予定者は、委託業務の履行上、知り得た情報について、第三者に漏らしてはならない。契約の履行期間が終了又は契約が解除された後においても同様とする。
- オ 受注予定者は、委託契約の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、これまで実施してきた業務及びデータ等を委託者及び委託者の指定する者に遅滞なく確実に引継ぎをしなければならない。なお、契約満了に伴う費用については、受注予定者の負担とする。
- カ その他、本仕様書に定めのない事項については、市と協議の上、対応について決定すること

5 一括再委託の禁止

受注予定者は、本業について、一括して第三者に委託し又は請け負わせることをしてはならない。ただし、事前に書面にて市の承認を得た場合は、業務の一部を委託することができるものとする。

6 委託料

受注予定者に支払う経費は、次のとおりとする。

(1) 業務委託料

本業務の履行に必要な経費で寄附金額に対する契約した単価の割合とする。ただし、市が直接契約するポータルサイトに係る経費及びクレジット決済等に係る経費については、これに含まない。

(2) 返礼品代及び返礼品配送料

ア 配送伝票の作成を委任しない返礼品事業者について

寄附 1 件当たりの返礼品代については、寄附金額の 30%、返礼品代に梱包代等の諸経費、消費税額及び地方消費税額を含む費用については、10%以内とする。

イ 配送伝票の作成を委任する返礼品事業者について

(ア) 寄附 1 件当たりの返礼品代については、寄附金額の 30%を以内とする。

(イ) 実際に返礼品の配送にかかった費用

7 委託料の支払

委託料については、1 か月間の寄附金額に契約単価を掛けた金額(1 円未満は切り捨て)に、消費税率を掛けた金額を 1 か月ごとに請求するものとし、市は適正な請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

8 制作物に関する著作権等

本業務において、使用する写真及びデザイン等は、利用許諾を受けているものを市に提供するものとし、当該著作物の引渡し時に無償で譲渡するものとする。なお、市が利用するにあたり、第三者から権利侵害等の主張を受けた場合、受注予定者は、自己の責任と費用において当該紛争を解決し、市に一切の損害を及ぼさないものとする。