

宇部市ふるさと納税業務委託仕様書

1 委託業務名

宇部市ふるさと納税業務

2 履行期間

令和5年9月1日から令和8年8月31日まで

3 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイトの運営に関する業務
- (2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務
- (3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務
- (4) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務
- (5) 事業者支援に関する業務
- (6) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
- (7) 寄附者対応に関する業務
- (8) 寄附額向上に向けた取組

4 業務の詳細

(1) ポータルサイトの運営に関する業務

ア 本市が利用するポータルサイトにおける自治体紹介ページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の更新等の管理運営を適切に行うこと。

イ 本市が利用しているふるさと納税ポータルサイトは、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「JALふるさと納税」及び「ふるなび」であり、5ポータルサイト分の業務を実施すること。なお、履行期間中にポータルサイトの増減があった場合も同様に取り扱うこと。

(2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

ア 本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者、決済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。なお、FAX等で市に直接申し込みがあった寄附についても同様に管理すること。

イ 寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況及び寄附金受領証明書等の郵送状況について随時確認できるシステムであること。

ウ 本市において寄附状況の分析や資料作成等が行えるよう、各種条件での検索、集計が容易であり、システム上のデータをCSV形式等で出力可能なシステムであること。

エ 本市向けのシステム操作マニュアルの作成や、必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

(3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

- ア 応援事業者と連携し、返礼品の調達・発送・在庫管理を行うこと。
- イ 応援事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、応援事業者の業務体制に応じて負担が生じないように留意すること。なお、配送伝票については受託者において準備し伝票発送を行うこと。
- ウ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、適切に対処すること。
- エ 毎月の出荷実績をもとに、応援事業者へ返礼品代金を支払うこと。なお、振込手数料は受託者が負担するものとする。
- オ 返礼品代金および配送に係る費用については、月次集計のうえ、支払いの詳細が分かる資料と併せて市に請求すること。
- カ 契約期間満了後においても、契約期間中に受領した寄附に係る返礼品の調達及び配送管理に関する業務（ア～オ）は、責任を持って処理すること。
- キ 不測の事態が生じた場合など適切に対応し、責務を全うすること。

(4) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務

- ア 本業務を行うにあたっては、総務省の定める基準及び、本市の定める「宇部市ふるさと納税応援事業者募集要項」について遵守すること。なお、返礼品の選定等について市の要望に柔軟に対応すること。
- イ 応援事業者と連携して商品選定や開発を積極的に行い、本市をPRできる魅力的な商品・サービスを拡充すること。また、本市への来訪を促すため、宿泊やレジャー等の体験型の返礼品の拡充を図ること。
- ウ ポータルサイトへの掲載にあたり、すべての返礼品について下記の対応を行い、視覚的魅力度の向上及び閲覧数の向上に資する改良を行うこと。なお、かかる費用は委託料に含むものとする。
 - ① 返礼品の写真撮影
 - ② 返礼品の写真の加工
 - ③ 返礼品の紹介文の作成

(5) 事業者支援に関する業務

- ア 定期的に応援事業者を訪問し、情報収集に努めること。
- イ 応援事業者からの提案・相談・要望について柔軟に対応し、本市との協議が必要なものについて随時報告すること。
- ウ 応援事業者向けのシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、システムの利用に支障がないサポート体制を構築すること。
- エ すべての応援事業者に対し、返礼品の調達から配送管理、代金の精算に至るまで、十分なサポートを行うこと。

(6) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務

- ア 受託者は次の書類を準備し、寄附の入金が確認できたものから順次、寄附者の指定する送付先に郵送すること。なお、③～⑤の書類についてはワンストップ特例申請を希望する

寄附者のみ同封すること。

- ① 寄附金受領証明書（電子公印を使用すること）
- ② お礼状
- ③ ワンストップ特例申請書及び添付書類貼付用台紙
- ④ ワンストップ特例申請書の記載例
- ⑤ 返信用封筒（料金受取人払いの封筒等を使用すること）

イ 書類作成にあたっては、本市が利用するオンラインワンストップサービス「自治体マイページ」へ誘導するための案内を加え、少しでも多くの寄附者がワンストップ申請を紙からオンラインワンストップに切り替えられるように工夫すること。

ウ 年末寄附分の郵送については、本市と協議の上、決定する。

(7) 寄附者対応に関する業務

ア 受託者は寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置し、ポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。

イ 対応時間は、原則として休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、決定する。

ウ コールセンターに寄せられた問い合わせ内容について、システムに記録し、本市と情報共有すること。

エ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況確認を行い、必要と認められる場合は、応援事業者や配送業者等に対して対策を求めるなど、問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

(8) 寄附額向上に向けた取組

ア 受託者は、本市の寄附額向上のため、年度ごとに目標値を定めてその方策とスケジュールを立て、目標達成に向けて計画的に業務を行うこと。

5 業務の報告

受託者は、毎月の業務実績について本市に対し報告を行うこととし、報告内容及び報告頻度等については、企画提案内容を踏まえた上で受託者との協議により定めるものとする。

6 その他

(1) 本業務開始以前に申込みがあった寄附者情報を、本業務開始後に申込みがあった寄附者情報と同様に扱えるようにすること。なお、その費用は委託料に含むこと。

(2) 本業務は令和8年8月31日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和8年9月1日以降の本業務を受注する受託者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。なお、引き継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。