

## 鶴岡市ふるさと納税推進業務仕様書

### 1 業務名

鶴岡市ふるさと納税推進業務

### 2 目的

鶴岡市（以下「本市」という。）のふるさと納税業務に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規返礼品開発、プロモーション等の業務を民間事業者に委託することにより、事業の効率化を図るとともに、寄附金額の増加並びに本市の魅力発信の強化を図る。

### 3 委託期間

令和5年6月1日から令和8年5月31日まで（長期継続契約）

### 4 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、この業務内容はふるさと納税事務に必要なと思われる事項を明記したものであり、本業務に係るプロポーザルの実施により決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- (1) 寄附情報管理
- (2) ポータルサイトの運用及び管理
- (3) 返礼品の発注、配送及び在庫管理
- (4) 寄附者への対応
- (5) 関係書類の作成及び封入封緘
- (6) 寄附の拡大に向けた取り組み

### 5 業務の詳細

#### (1) 寄附情報管理

ア 本市が寄附を受け付ける各ふるさと納税ポータルサイト（ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ふるなび、ANAのふるさと納税、JRE MALLふるさと納税、au PAYふるさと納税、セゾンのふるさと納税、さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税、ポケマルふるさと納税等）からの寄附申込について、寄附情報を寄附管理システムに取り込み、一元管理を行うこと。

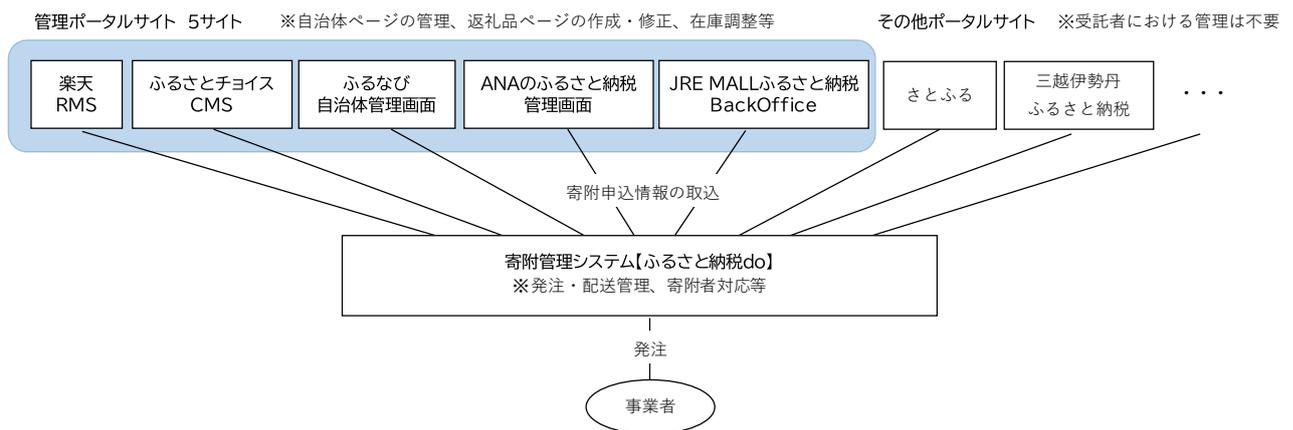
イ 当該業務の履行には、ふるさと納税寄附管理システム「ふるさと納税 do（以下「do」という。）」を使用することとするが、これにより難しい場合は、当該業務を受託するもの（以下「受託者」という。）の負担において、同等以上の機能（特に以下の機能は必須とする。）を有する寄附管理システムの使用も可とする。ただし、その場合においても、本市は税控除申告処理業務等のため do を継続利用することから、受託者の責任において本市の利用環境を確保（日次処理により寄附情報を連携）するとともに、do の寄附・配送情報を常に最新の状態に保つこと。

- ・ポータルサイト以外（郵便振込など）からの寄附申込の入力及び管理が可能であること。
  - ・返礼品の配送状況が閲覧可能であること。
  - ・寄附者への対応履歴が閲覧可能であること。
  - ・ワンストップ特例申請書の受付時、申請者へメールでの通知が可能であること。
  - ・ワンストップ特例申請書等の作成、返送管理、名寄せ管理及び eLTAX システム用寄附者データの作成が可能であること。
  - ・各種条件での検索、集計が可能であること。
  - ・システム上のデータを随時出力可能であること。
  - ・do の情報を引き継ぐことが可能であること。
- ウ 寄附申込状況等について月次及び年次の報告書を提出すること。

## (2) ポータルサイトの運用及び管理

- ア ポータルサイトのうち、ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ふるなび、ANA のふるさと納税、JRE MALL ふるさと納税（以下「管理ポータルサイト」という。）の自治体ページについて、定期的に修正、更新及び保守管理を行うこと。
- イ 事業者から返礼品の登録、変更の申込があった場合は、管理ポータルサイトに迅速に反映させること。その際は、商品名、説明文等を確認するとともに、事業者への修正提案、または自ら修正を加えることにより、寄附者に返礼品の魅力が十分に伝わるように工夫すること。
- ウ 本市からの指示に基づくページの修正及び更新について、迅速に対応すること。

### (参考) 寄附管理システムとポータルサイトの構成イメージ



## (3) 返礼品の発注、配送及び在庫管理

- ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の管理及び発注を行うこと。
- イ 返礼品の配送業者の選定にあたっては、本市と協議のうえ柔軟に対応すること。

- ウ 寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を速やかに寄附者が指定する送付先に送付できるよう配送管理を行うこと。ただし、寄附者が返礼品の受取日を指定した場合や、季節限定の返礼品である場合等、1か月以内の配送が困難な場合はこの限りではない。
- エ 季節限定品の発送時期の管理、数量限定品の数量管理を行うこと。
- オ 返礼品提供事業者と連絡を密にするとともに、返礼品等の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- カ 返礼品の在庫管理を適切に行うこと。返礼品提供事業者と調整し、適宜在庫を追加するなど寄附機会の損失とならないよう十分留意すること。
- キ 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代金を事業者へ支払うこと。
- ク 毎月、速やかに返礼品提供事業者に支払うべき返礼品代金を集約し、事業者ごとの内訳を添付した請求書を市に提出すること。
- ケ 毎月、速やかに返礼品の発送に係る送料を集約し、送付先ごとの内訳を添付した請求書を市に提出すること。

#### (4) 寄附者への対応

- ア 寄附者に対し、寄附申込完了または決済完了及び返礼品出荷完了をメールで通知すること。
- イ 寄附者からの問合せやクレーム等に対し、迅速かつ適切に対応すること。また、対応内容を寄附管理システムに記録し、市と情報共有すること。  
なお、行政に関する事項等、受託者において対応しかねる問合せ等については、市に取り次ぐこと。
- ウ 管理ポータルサイト上の寄附者の投稿等に対し、適切に対応すること。
- エ 対応時間は月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（土日祝日を除く。）とするが、これにより難しい場合は、市と協議のうえ決定する。

#### (5) 関係書類の作成及び封入封緘

- ア 寄附管理システムで管理する寄附者情報に基づき、速やかに寄附金（ふるさと納税）受領証明書及びその他本市が指示した書類を作成すること。
- イ ワンストップ特例申請書の発送を希望する寄附者があった場合、速やかに当該寄附者分のワンストップ特例申請書を作成すること。
- ウ 上記ア、イの書類を機械により封入封緘すること。
- エ 出力対象データ件数と出力件数、封入封緘件数が一致するか確認すること。
- オ 作成した書類に段ずれや位置ずれ、にじみ等の印刷不良がないか確認すること。
- カ 誤封や封入漏れがないよう確認すること。
- キ 封入封緘後、速やかに市に報告のうえ、郵便局に引き渡すこと。

#### (6) 寄附の拡大に向けた取り組み

- ア 返礼品を充実させるため、新たな返礼品の開拓や既存返礼品のブラッシュアップ

ブなど自ら積極的にを行うこと。

イ 管理ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページにおいて、本市及び本市の返礼品等の魅力をより効果的に発信すること。また、寄附金額の増加が見込める具体的な情報発信の手法やツールがある場合は、積極的に取り入れること。

ウ 寄附申込データ等を分析し、より寄附者のニーズに応えることができる返礼品の企画・提案を行うこと。また、分析データは随時市へ提供すること。

エ 月1回以上、現状や今後の取組みなどについて本市と打合せを行うこと。ただし、本市が不要とした場合はこの限りでない。

オ 寄附者に対して本市のPR及び返礼品の紹介など、随時メールマガジン等を送付すること。

カ その他、寄附額の増加や寄附者の利便性向上につながるよう、サービスの向上に努めること。

## 6 その他業務履行上の要件

- (1) 本業務に係るパソコン等の事務機器等備品や消耗品等は受託者が用意すること。
- (2) 本業務で使用するパソコンはネットワークやほかの機器に接続しない本業務専用端末とし、ほかの業務で使用してはならない。
- (3) 寄附者からの問合せに対応する電話については、フリーダイヤル番号を受託者が用意すること。
- (4) 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。

## 7 契約に関する条件

### (1) 本業務の作業場所の設置

個人情報保護のため、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を鶴岡市内に設置し、あらかじめ市の承認を受けるものとし、当該作業場所以外において業務を実施してはならない。

### (2) 寄附金（ふるさと納税）受領証明書及びワンストップ特例申請書等ふるさと納税書類の保管場所の設置

寄附金（ふるさと納税）受領証明書及びワンストップ特例申請書等ふるさと納税関係書類等は、防犯設備の整った施錠可能な場所において保管すること。

### (3) 業務担当者及び従事者の事前登録

ア 受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者を4名以上選出し、市にその旨を届け出るものとする。

イ 本業務に従事する者は、あらかじめ市の承認を受けた者のみとし、それ以外の者を従事させてはならない。

## 8 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、業務の再委託は一切認めない。

## 9 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、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、誠実に対応しなければならない。

## 10 著作権

- (1) 受託者は、委託業務の履行に当たって、第三者の著作権を侵害してはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の完了後、本業務で制作された物（以下「制作物」という。）を市に提出し、市による検査に合格した日をもって、制作物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を市に無償で譲渡し、以後、著作人格権（著作権法第18条第1項、第19条第19項及び第20条第1項に規定する権利をいう。）を主張しないものとする。  
ただし、制作物の全部又は一部に受託者が既に著作権を有するものが含まれる場合には、その旨を事前に市に通知し、当該著作権の取扱いについては、協議の上、定めるものとする。
- (3) 委託業務の完了前において、市は、制作物を無償で他の広報物に二次利用できるものとする。また、市が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (4) 制作物に係る著作権について第三者と紛争が生じたときは、受託者は、直ちにこれを市に報告し、受託者の責任と費用負担において解決するものとする。

## 11 個人情報保護

受託者は、この契約による業務を行うため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 12 委託料

- (1) 委託料は、寄附金額に委託料の積算の基礎となる率を乗じた額とする。なお、委託料の積算の基礎となる率の上限は4%とする。
- (2) 請求は1か月単位とするが、必要に応じて別途協議のうえ請求方法を決定することができる。

## 13 その他

委託業務の遂行に当たり疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、市と十分協議を行うこと。