

## 苫小牧市ふるさと納税推進業務委託仕様書

### 1 業務名

苫小牧市ふるさと納税推進業務委託

### 2 目的

苫小牧市では、ふるさと納税制度を通じて、本市の魅力を広く発信し、寄附者における寄附手続きの利便性を高め、本市の取組に共感し応援していただける寄附者を増やすとともに、本市及び本市特産品等のPR、観光客の誘致に取り組んでいる。

この取組における、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、苫小牧市のシティプロモーションにつながる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

### 3 履行期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日

ただし、令和6年1月から3月までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

### 4 業務項目

本業務は、次に掲げる項目を業務の範囲とする。

- (1) 寄附情報管理システムに関する業務
- (2) ポータルサイトの運営に関する業務
- (3) 寄附の受付に関する業務
- (4) 返礼品の発送に関する業務
- (5) 書類の発行・発送に関する業務
- (6) ワンストップ特例制度に関する業務
- (7) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (8) 各種広告に関する業務
- (9) 返礼品提供事業者支援に関する業務
- (10) 発注者の支援に関する業務
- (11) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払に関する業務
- (12) 返礼品の新規開拓に関する業務
- (13) ガバメントクラウドファンディングに関する業務

## 5 業務項目の仕様

前項に定める各業務項目の仕様については、次のとおりとする。

### (1) 寄附情報管理システムに関する業務

- (ア) 受注者は、発注者及び事業者と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うための寄附情報管理システム（以下「システム」という。）を使用し、その保守管理及び安定的な運用を図ること。
- (イ) 受注者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について発注者に適宜報告を行うこと。
- (ウ) 受注者は、発注者及び事業者向けのシステム操作マニュアルを作成、配布するとともに、必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、サポート体制を構築すること。

### (2) ポータルサイトの運営に関する業務

- (ア) 受注者は、発注者が個別に契約するふるさと納税ポータルサイトのうち「さとふる」を除く全てのポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）について、次の各号に掲げる業務を行う。
  - ① 魅力的なページ作成に関すること（SEO 対策を含む）。
  - ② 返礼品の掲載に関する業務（以下の業務を含む）。
    - (i) 返礼品の写真撮影
    - (ii) 返礼品の写真の加工（文字入れ等）
    - (iii) 返礼品の紹介文の作成なお、返礼品の掲載にあたっては、事前に事業者に掲載内容に誤りがないか確認をとること。
  - ③ 返礼品の在庫管理に関すること。
  - ④ 新着情報等の情報発信に関すること。
  - ⑤ 寄附のキャンセル手続きに関すること。
- (イ) 受注者は、ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）について、発注者と協議のうえ、積極的に活用すること。
- (ウ) 受注者は、ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。

※現在、本市が掲載しているポータルサイトは以下のとおり ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）、楽天ふるさと納税、 ふるなび、ANA のふるさと納税
---

### (3) 寄附の受付に関する業務

- (ア) 受注者は、ポータルサイトを経由した寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取込作業を行うこと。ただし、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）に規定する休日及び1月2日、1月3日、12月29日、12月30日、12月31日（以下「休日等」という。）は除く。

- (イ) 受注者は、郵便振替による寄附について、受付審査のうえ、寄附情報をシステムに反映させること。
- (ウ) 受注者は、発注者から送付される紙媒体の申出書による寄附についても、寄附情報をシステムに反映させること。

#### (4) 返礼品の発送に関する業務

- (ア) 受注者は、寄附者から返礼品の申込みを集約し、毎週1回以上、電子メールやシステムにより、事業者に対して、発注手続きを行うこと。ただし、休日等は除く。
- (イ) 受注者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、事業者に電話や電子メールにより、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。

#### (5) 書類の発行・発送に関する業務

受注者は、次の書類を準備し、発注者が定める期日までに、寄附者の指定する送付先に郵送すること。ただし、「(ク) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書」については、原則、電子メールによる寄附者への通知とすること。なお、(エ)～(ク)の書類については、発注者が別で運営を行う「さとふる」及び「ふるさとNOW」経由の寄附者に対しても送付すること。

- (ア) 苫小牧市ふるさと納税パンフレット
- (イ) 返礼品のカタログ
- (ウ) 苫小牧市ふるさと納税寄附金郵便局専用払込書
- (エ) 寄附金受領証明書（寄附者依頼に基づく過年度分の再発行含む）
- (オ) お礼状
- (カ) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書
- (キ) 寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書
- (ク) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書

#### (6) ワンストップ特例制度に関する業務

- (ア) 受注者は、寄附者から発注者に対してなされた「寄附金税額控除に係る申告特例申請」及び「寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出」を、毎日（ただし、休日等は除く）、受注者が直接受付し、審査及びシステム登録を行うとともに、発注者が指示する期間、厳重に保管すること。
- (イ) 受注者は、発注者が指定する期日までに、寄附金税額控除に係る申

告特例通知に必要な電子データを作成し、発注者に提出すること。

(ウ) 業務の詳細等については、別途、発注者が指示する。

(7) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

(ア) 受注者は、次の事項に関する寄附者からの問合せに対応するため、専用のコールセンターを設置するものとする。なお、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、発注者と協議のうえ決定する。

- ① 寄附手続きに関すること
- ② 返礼品に関すること
- ③ ワンストップ特例制度に関すること
- ④ 寄附のキャンセルに関すること
- ⑤ その他、発注者が必要と認める事項に関すること

(イ) 受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、システムに記録し、発注者と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月、集約・分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。

(ウ) 受注者は、返礼品に関する苦情に対して、状況の確認を行い、対応が必要と認められる場合は、事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者に報告を行うこと。

(8) 各種広告に関する業務

(ア) 受注者は、寄附額増に有効な広告について、情報収集に努め、発注者に情報提供を行うこと。

(イ) 受注者は、実施主体として各種広告に取り組むものとし、寄附の集中する年末に向けて有効な広告を委託料内で1回以上取り組むこと。

(9) 返礼品提供事業者支援に関する業務

受注者は、発注者と連携し、魅力的な返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者に対し助言を行うこと。

(10) 発注者の支援に関する業務

受注者は、発注者に対し、苫小牧市ふるさと納税寄附金の更なる推進に資する助言を行うこと。

(11) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払に関する業務

(ア) 受注者は、各月の返礼品の出荷状況について、事業者と相互に確認の

上、その状況を正確に把握すること。

(イ) 受注者は、出荷状況により、事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、発送が完了した月の翌月末日までに事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。

(12) 返礼品の新規開拓に関する業務

受注者は、発注者と連携し、返礼品の充実を図るため、新たな返礼品の開拓（定期便の造成含む）を積極的に行うこと。

(13) ガバメントクラウドファンディングに関する業務

発注者がポータルサイトを使用して、ふるさと納税を活用したガバメントクラウドファンディングを実施する場合であっても、前各号で示す業務を行うこと。

6 法令等を遵守した業務運営

総務省告示第179号（令和5年6月27日最終改正）に基づき、本市と十分に協議を行いながら、委託業務を実施すること。

7 経費負担

本業務の実施に係る経費は、受注者が負担する。ただし、以下に掲げる経費については発注者が負担することとする。

(1) 返礼品の調達及び送付に係る費用

ただし、配送料が安価になるように工夫を行うこと。

(2) 「5 業務の詳細」の「(5)書類の発行・発送に関する業務」に掲げる書類の送付に係る費用

(3) 「5 業務の詳細」の「(6)ワンストップ特例制度に関する業務」に掲げる受付処理等に係る費用

8 業務報告

(1) 受注者は、毎月、当月分の本件寄附金の受付実績を報告書として翌月末までに発注者に提出すること。

(2) 受注者は、毎月、当月分の委託業務の実績を報告書として翌月末までに発注者に提出すること。

(3) 受注者は、業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、必要な措置を講じるとともに、前号に関わらず、速やかにその状況を発注者に報告し、対応について、発注者と協議すること。

9 リスクマネジメント

受注者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスク

を回避する措置及びリスク発生時の措置を講じること。

10 成果品の著作権等

本業務において使用する写真及びデザイン、ウェブページ等は、利用許諾を受けているものを本市に提供するものとし、成果品及び本業務で作成されたデータ等の所有権、著作権及び利用権は、本市に帰属するものとする。

11 その他

受注者は、本仕様書に記載のない事項及び本業務遂行に当たり疑義が生じた場合は、必ず発注者と協議すること。