

# 新発田市PR及びふるさと納税支援業務 仕様書

## 1 業務委託名

新発田市PR及びふるさと納税支援業務（以下「本業務」という。）

## 2 業務目的

本業務は、民間事業者（以下「受注者」という。）にふるさと納税業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注、配送管理、返礼品提供事業者及び返礼品の募集開発等）を委託し、業務の効率化と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。）の効果的な運用を行い、新発田市（以下「発注者」という。）の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化並びに寄附金の増加による歳入確保を図ることを目的とする。

## 3 業務委託期間

令和6年8月1日（予定）から令和9年3月31日までとする。ただし、業務を継続して委託することに支障がないと発注者が認める場合、発注者と受注者の双方合意の上、令和11年3月31日までを期限とし、単年度ごとに予算の範囲内で契約を更新することができる。

なお、契約締結日から令和6年7月31日までの間は業務開始に向けた準備期間とし、準備期間にかかる経費は受注者の負担とする。

## 4 前提条件

- (1) 寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、ポータルサイトでの寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。
- (2) 委託期間当初のポータルサイトは、以下のとおりとする。なお、発注者と受注者が協議の上、新たなポータルサイトの利用を開始した場合は、本業務の対象に含むものとする。
  - ① ふるさとチョイス
  - ② ふるなび
  - ③ 楽天ふるさと納税
  - ④ さとふる
  - ⑤ まいふる
  - ⑥ ANAのふるさと納税
  - ⑦ JREMAILふるさと納税
  - ⑧ ふるさと納税ニッポン！
  - ⑨ 三越伊勢丹ふるさと納税

ただし、さとふる及び三越伊勢丹ふるさと納税については、「5 業務内容」の「(5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務」のみを本業務の対象とする。

- (3) 本業務の対象は、「3 業務委託期間」における寄附とし、同期間中に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は同期間後も責任をもって行うこと。
- (4) 業務委託期間後の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を誠実に引き継ぐこと。その発生する費用については、両者の協議により応分の負担をすること。また、引き継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、発注者は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (5) 受注者は、業務委託期間の開始前に返礼品提供事業者向けの説明会を1回以上実施すること。
- (6) 受注者は、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム(I S M S)等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (7) 受注者は、発注者又は返礼品提供事業者から申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能な体制を整えること。
- (8) 受注者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、業務委託期間終了後1年間保存すること。
- (9) 発注者が契約するポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料は本業務の範囲外とする。
- (10) 以下の寄附については、基本業務委託料は発生しないものとし、寄附金受領証明書等の作成及び発送実績による業務委託料のみ支払うものとする。

寄附方法	返礼品	発送方法
ポータルサイト非経由	月岡温泉旅館感謝券又は市内ゴルフ場共通感謝券	発注者から直接発送（返礼品提供事業者への発注業務なし。）
さとふる・三越伊勢丹	全て	全て

- (11) 市関係課と調整の上、マスコットキャラクター等を活用したシティプロモーションやふるさと納税プロモーション活動の履行が可能であること。

## 5 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイト管理運営
- (2) 寄附管理システムの管理運営
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務

- (5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務
- (6) コールセンター業務
- (7) 市の魅力発信及び地場製品の販路拡大による地域活性化に関する業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の管理
- (9) その他

## 6 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイト管理運営
  - ① ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
  - ② 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
  - ③ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にPRできるような内容を充実させること。
  - ④ 本業務により生じた返礼品ページ、画像、レビューその他必要な情報の著作権は、発注者に帰属する。
  - ⑤ 委託期間中にポータルサイトの増減の可能性のあることに留意すること。
- (2) 寄附管理システムの管理運営
  - ① 使用するシステム名及び機能について、提案書に明記すること。ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金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し、発注者が随時、データを確認できることとする。なお、発注者が現在利用しているLedgHOMEから他システムへの切替えや他システムとの併用などについては制限しない。ただし、システムを切り替えた場合は、LedgHOMEの過年度の寄附情報を全て取り込むことを条件とする。
  - ② 複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（発注者へ直接申込があった場合も含む。）について、一元的に管理できるシステムであること。
  - ③ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、発注者への情報提供が可能であること。また、発注者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
  - ④ 必要に応じて、発注者や返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、専門スタッフの派遣等、運用に支障を来さないサポート体制を構築すること。
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
  - ① 国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募

集するとともに、返礼品提供事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。

- ② 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、市への来訪を促すため、宿泊・体験・旅先納税メニューを検討すること。
- ③ 返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
- ④ ポータルサイトへ掲載する情報は、発注者に最終確認の上、掲載すること。
- ⑤ 返礼品の新規開発を行う場合は、「指定対象期間の開始後に新たに提供を開始しようとする返礼品等の内容（総務省告示第179号第5条関係）」を作成すること。
- ⑥ 返礼品の掲載状況を一覧表（Excel形式）により管理し、発注者と共有すること。

#### (4) 返礼品の調達及び配送管理業務

- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。この業務に必要な返礼品提供事業者との契約等については、適切に対応すること。
- ② 返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないように留意すること。
- ③ 返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、寄附機会の損失を防ぐよう努めること。
- ④ 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損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を速やかに行うこと。
- ⑤ 提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行い、提供数を超える申込を受け入れることのないよう留意すること。
- ⑥ 寄附者、返礼品提供事業者及び発注者との各種調整を行うこと。
- ⑦ 返礼品の配送状況について発注者が確認できるようにすること。
- ⑧ 返礼品の配送・出荷実績等に基づき、返礼品及び配送に係る費用を返礼品提供事業者へ支払うこと。ただし、月岡温泉旅館協同組合は現在出荷実績による支払いではなく、月岡温泉旅館感謝券及び市内ゴルフ場共通感謝券の使用実績に応じて返礼品代金を支払っているため、別途協議とする。

#### (5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
- ② ワンストップ特例申請書を送付すること。ワンストップ特例申請の受付、入力及び管理については、発注者で行うこととし、申請書の返信分の郵送料は委託料には含まない。（返信用封筒は発注者が用意する。）

③ 発送する書類は、原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については発注者と協議の上、決定する。

ア お礼状兼寄附金受領証明書

イ ワンストップ特例申請関係書類

※ ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力の上、送付すること。

ウ 返信用封筒

エ 市PRチラシ（発注者と受注者が協同して発行）

(6) コールセンター業務

① 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、使用する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。

② コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とし、実情に合わせて、発注者と受注者が協議の上、決定する。

・営業日 平日

・営業時間 午前9時から午後5時まで

・休日 土、日、祝日、12月29日から1月3日まで

③ 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、「寄附管理システム」に記録するなどして、発注者と情報共有すること。

④ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者へ報告すること。

(7) 市の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

受注者は、市の認知度向上、地域の魅力発信、地場産品の販路拡大による地域活性化に加え、地元商品などを多くの方に知ってもらうための取組等について発注者へ提案するとともに、SNS、メディア等を積極的に活用すること。また、上記目的にかかる各種イベント等の出店や宣伝等について発注者から相談があった場合には協力して取り組むこと。

(8) 寄附金の募集に要する経費の管理

総務省告示第179号の募集の適正な実施に係る基準に基づき委託業務が実施できるよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料等）も含めた管理を行いながら新たな事業提案を実施すること。

(9) その他

① 寄附者から返礼品カタログの送付依頼があった場合には、ポータルサイトのカタログ作成機能等を利用してカタログを作成し、寄附申込書及び郵便振替払込用紙とともに送付すること。（令和4年度送付実績75件、カタログはカラー印刷で30ページ前後）

- ② ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。また、毎年、発注者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- ③ その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

## 7 業務報告

受注者は、業務の進捗に応じて月1回以上、発注者に対し書面により報告を行うこととし、報告内容は、協議により定めるものとする。

## 8 業務上の注意事項

- (1) 本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。
- (2) 受注者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、発注者の承認を得た上でその一部を委託することができる。
- (3) 受注者は、寄附者情報等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。
- (4) 本業務の履行にあたり個人情報を含む情報の取扱いについて情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん、その他事故等から保護するため適切な管理を行うこと。
- (5) 発注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (6) 受注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。
- (7) 本業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち返礼品提供事業者、寄附者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りではない。