

(別添1)

泉佐野市 ふるさと納税サポート室業務委託仕様書

1 業務名 泉佐野市 ふるさと納税サポート室業務委託

2 業務概要

(1) 目的

泉佐野市(以下「市」という。)は、ふるさと納税制度の活用を積極的に推進しており、寄附者との寄附を通じた繋がり、返礼品を通じた繋がりを通して、地元特産品のPR・販路拡大や観光客の誘致、交流人口の増加につなげることにより、地元企業・地域の活性化及び市の魅力向上を図っている。

当該業務委託は、市が実施する「ふるさと応援寄附金事業」において、寄附受付、寄附者情報の管理、寄附者対応、返礼品から必要書類の発送等を民間事業者に一括して委託することにより、事務の効率化や寄附の利便性の向上、寄附受入額のさらなる増加を図ることを目的とするものである。

(2) 委託期間

令和6年7月1日から令和7年3月31日まで

3 寄附受入対応サイトの範囲等

・楽天ふるさと納税

※委託期間内で新規対応サイトが追加された場合、市ふるさと納税事務局受託者が対応するものを除き、原則として対応の範囲に含めるものとする。

※過去に寄附された寄附者やキャンペーンについても対応することとする。

※当該業務の実施にあたり、市より「ふるさと納税管理システム(シフトプラス社「LedgHOME」)」を無償で貸与するものとし、そのシステムを使用すること。

また、業務上必要な範囲に限り、楽天市場の店舗運営システムRMS等の利用に必要な権限を付与することとする。

4 業務内容

(1) 業務内容

① 寄附に関する業務

・ふるさと納税の案内、問合せの対応(コールセンター業務)。

・寄附受付データを市システムへの取込受付

・寄附金受領証明書(ワンストップ特例申請書同封含む。)等発行及び発送

※受領証明書等の発行に伴う用紙等の経費は、受託者負担とする。

※日本郵便株式会社を利用する寄附金受領証明書等発送に係る郵便代は、本市が日本郵便株式会社より請求を受け、支払うものとする。

・寄附受付者へのサンクスメールの送信に関する業務。

② 返礼品の掲載管理に関する業務

・楽天GOLDプラン等を活用したサイト作成(PC版・スマホ版)を行うこと。

・市が管理しているシステムに登録されている返礼品の掲載業務。

・返礼品画像、返礼品ページの作成業務。

※市専属のデザイナーを常時1名以上確保すること。

(別添1)

- ・掲載返礼品のレビューに対する対応業務。
※市と事業者レビュー及び対応を共有すること。
- ・楽天ふるさと納税のランキングの確認、他自治体の返礼品を巡回パトロールし、市楽天ふるさと納税ページ作成に反映させること。

③返礼品に関する業務

- ・返礼品の配送時期や在庫管理などの業務。
- ・返礼品の受発注業務。
※返礼品提供事業者への発注は毎日発注とする。
- ・問合せ等に対する対応業務(コールセンター業務)。
- ・返礼品提供事業者との清算業務。
- ・返礼品提供事業者とのその他調整業務。
- ・市への返礼品配送管理業務の報告、清算業務。
※返礼品の送付にかかる費用は委託料とは別で市に実費により請求すること。
- ・返礼品の配送管理に関する事務作業等。

④PR業務

- ・バナー、ランディングページ、キャンペーンページの作成業務。
- ・楽天メールマガジン R-Mail 会員や楽天 LINE 会員等に向けたプロモーション業務。
※「5」又は「0」の付く日以外は、金曜日を基本配信日とし、概ね一週間に1回の配信とする。
※お買い物マラソンやスーパーセールの際は、キャンペーン当日、キャンペーン期間中の「5」又は「0」の付く日の前日など別途効果的に配信すること。
- ・市に事前に承認を得たうえで「楽天RPP広告」「楽天 TDA 広告」などの楽天市場の有料広告を効果的に活用すること。
※有料広告費用は受託者と市で協議の上、負担割合を決定する。
- ・受託者が本業務委託外で独自にキャンペーンを実施する場合、事前に市の承認を得ること。
※キャンペーンの運営に関する費用、景品等の費用が発生する場合、受託者の負担とする。
- ・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等があれば、積極的に提案し、承認を受けたものは実施すること。

⑤コンサルティング業務

- ・日々ミーティング、月に1度定例会を実施すること。
- ・寄附申込状況を調査分析し、寄附促進に係る具体的な施策の提案実施すること。

⑥その他

- ・ショップレビューの総合評価 4.7 以上を目標に業務を進めることとし、ショップオブザイヤーを最終目標とする。
- ・市ふるさと納税事務局(楽天、さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税以外)、さとふる事務局業務受託者、三越伊勢丹ふるさと納税事務局受託者と連携を図ること。
- ・事務局業務の平準化の観点から業務の効率化や返礼品提供事業者の業務が効率化するためのシステム改修の提案を必要に応じて行うこと。
- ・当該業務契約期間中、又は次年度以降、当該業務を行わないことになった場合、一定期間内に市が指定するものに事業を円滑に引き継ぐこと。なお、受託者が本業務契約中に制作した画像や返礼品ページなどの成果物の使用権も市に無償で譲渡し引き継ぐものとする。
- ・返礼品提供事業者及び返礼品の選定は、市の業務とし、当該委託業務の範囲には含まないものとする。

(別添1)

(2) 予定件数等

＜当初寄附受入＞

寄附件数 251,000件、お礼品発送件数 289,000件※、寄附額 3,752,879千円

＜その他の参考値＞

お礼品数 約2,800品、お礼品提供事業者数 170事業者※アクティブな事業者

※上記値は、令和6年2月末時点における参考値であり、随時増減がある。

5 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に実施する上で必要と認められる場合は、市と協議のうえ、その一部を委託することができる。

6 支払い条件、請求内容等

委託業務開始以降に当該委託業務にかかる経費は、月締め、請求書到着後30日以内に支払うものとする。清算業務である返礼品代（報償費）、送料（役務運搬費）は、翌月28日（土・日・祝の場合は前営業日）までに支払うものとする。

また、ふるさと納税に係る「募集に要した経費」を把握するため、市からの求めがあった場合には、「募集に要した経費」「募集に要した経費以外に発生した経費」それぞれの内訳を金額又は割合で提出すること。

7 委託料

(1) 委託料は、寄附受入対応サイトの範囲の寄附金額に基礎となる率を乗じて算出するため、原則として百分率(%)で記載すること。また、百分率の内訳として、①ふるさと納税の募集に係る費用、②ふるさと納税の募集後の費用及び③その他募集外の費用を記載すること。

なお、委託料の積算の基礎となる百分率の上限は5%以内(消費税及び地方消費税を含む。)とする。

①ふるさと納税の募集に係る費用

＜想定される業務＞

- ・寄附に関する業務
- ・返礼品の掲載管理に関する業務
- ・返礼品の配送に関する業務
- ・寄附募集に係るPR等業務
- ・その他上記に含まない業務

②ふるさと納税の募集後の費用

＜想定される業務＞

- ・寄附募集後の問合せ対応
- ・寄附募集後のPR等業務
- ・寄附金受領証明書の印刷及び発送等管理業務
- ・その他上記に含まない業務

③その他募集外費用

- ・その他募集外の問合せ対応

(別添1)

- ・その他募集外のPR等業務
 - ・その他上記に含まない業務
- (2) 当該業務を実施するにあたり、効率的・効果的に実施できる提案とすること。
 - (3) 事務局の設置場所についての提案を行うこと。
 - (4) 当該業務の実施体制についての提案を行うこと。
 - (5) 当該業務と類似の業務の受託実績がある場合は、提案書に含めること。

8 情報セキュリティの確保と個人情報保護

- (1) 受託者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、市個人情報保護条例及び市個人情報保護条例施行規則並びに個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報の漏洩、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会あるいは同協会の指定機関による有効なプライバシーマーク使用許諾又は国際規格(ISO15001) 若しくは国内規格(JISQ15001)認証を有していること。
- (3) 受託者は、情報の漏洩等があった場合は、速やかに漏洩等の防止措置を講じるとともに、市に報告し、市の指示に従うこと。
- (4) 当該業務の履行にあたり知り得た情報を、当該業務の目的以外に使用してはならない。また、当該業務の履行期間が満了した後でも同様とする。
- (5) 返礼品提供事業者の個人情報の取扱いについて、指導、助言、監督をすること。

9 業務の継続が困難となった場合の措置について

契約期間中において、受託者による業務の継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

- (1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、市は契約を取り消すことができる。この場合、市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。

- (2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、市及び受託者双方の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合は、市は書面で通知することにより、3ヶ月の期間の後、契約を解除できるものとする。

- (3) (1)(2)いずれの場合においても、次の受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

10 その他

- (1) 当該業務に必要な場所の確保、人材、通信回線、電話番号・メールアドレス等のコミュニケーションツール、パソコン等機器備品、メーリングフォームや消耗品等は、受託者が確保すること。
- (2) 当該仕様書に定めのない事項については、市と受託者双方協議の上、これを定めるものとする。