

米沢市ふるさと納税事務支援業務委託仕様書

1 業務名

米沢市ふるさと納税事務支援業務委託

2 業務の目的

本業務は、本市が実施するふるさと納税事業を推進するため、寄附の受付業務、返礼品の発注・配送管理、返礼品提供事業者の開拓、返礼品開発の提案及び情報発信等を民間事業者へ業務委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の確保、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的に実施する。

3 履行期間

- ・ 契約締結の日から令和7年3月31日まで
- ・ 本業務に係るふるさと納税の受付業務開始は、令和6年8月1日とする。なお、契約締結の日から令和6年7月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに係る委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイトについて

- ・ 本市が利用する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。）からの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。
- ・ ポータルサイト及び各ポータルサイトにおける委託業務は下表のとおり。（○印が付いている業務）ただし、委託期間中にポータルサイトを追加又は変更する場合がある。

No.	ポータルサイト名称	①管理運営等事務支援業務	②寄附金受領証明書等作成及び発送業務	③ワンストップ特例制度申請受付業務
1	ふるさとチョイス	○	○	○
2	ふるなび	○	○	○
3	ANAのふるさと納税	○	○	○
4	JRE MALLふるさと納税	○	○	○
5	楽天ふるさと納税	/	○	○
6	さとふる	/	○	○
7	三越伊勢丹ふるさと納税	/	○	○
8	米沢市ふるさと納税特設サイト	/	○	○

※ No.1「ふるさとチョイス」には、連携する「au PAYふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるラボ」のポータルサイトを含む。

※ No.8「米沢市ふるさと納税特設サイト」は、シフトプラス株式会社が提供するふるさと納税寄附情報管理システム「LedgHOME（レジホーム）」により構築した米沢市独自の特設サイトである。

(2) 寄附情報管理システムについて

- ・ 寄附情報等の管理に当たっては、寄附受付、返礼品の受発注及び配送情報等のデータを一元的に管理する寄附情報管理システムとして、発注者が契約しているシフトプラス株式会社が提供する「LedgHOME（レジホーム）」を使用すること。

- ・ 寄附管理システムにおける利用環境の導入費用等の初期費用は受託者が負担すること。
 - ・ 受注者が直接管理運営を行わないポータルサイト（「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」等）や、オフライン申請（寄附申込書の郵送、FAX等）についても寄附情報を管理できるようにすること。ただし、「LedgHOME（レジホーム）」と並行して別途システムを導入することで、発注者及び返礼品提供事業者の利便性が向上する提案がある場合は、導入を妨げるものではない。（別途システムを導入する場合の利用料等については受注者の負担とする。）
- (3) ワンストップ特例制度申請受付業務管理システム
- ・ ワンストップ特例制度申請の管理に当たっては、申請受付、申請者情報等のデータを一元的に管理するシステム（以下、「ワンストップ管理システム」という。）として発注者が契約しているシフトプラス株式会社が提供する「motionE（モーション）」を使用すること。
 - ・ ワンストップ管理システムにおける利用環境の導入費用等の初期費用は受注者が負担すること。
 - ・ ワンストップ管理システムにおいてオンライン申請受付及び紙申請受付について申請情報が管理できるよう対応すること。
 - ・ マイナンバーを除く申請データは、寄附情報管理システムにおける寄附者情報と連携させること。
- (4) 返礼品について
- ・ 返礼品は、返礼品提供事業者が発注者に申し込んだ返礼品情報を基に、発注者と受注者で協議の上、発注者が承認する。
 - ・ 受注者は、承認された返礼品について、ポータルサイト及び寄附情報管理システム等に登録して提供すること。
 - ・ 受注者は、準備期間中（契約締結日から令和6年7月31日まで）に返礼品提供事業者への説明会を開催するなどしてポータルサイトのページ作成等を進めるとともに、令和6年8月1日から返礼品の価格及び量目等の改定を予定していることから、その移行作業を準備期間に行うこと。
- (5) ポイント制度等の運用について
- ・ 発注者が指定する「チョイスPay」、「ふるなびカタログ」、「ふるなびトラベル」のポイント制度等の運用を継続すること。
 - ・ 令和6年7月31日までに獲得したポイントを所有する寄附者が、委託業務開始後にポイントを利用した場合における返礼品の配送関連業務も請け負うこと。

5 業務の内容

受注者は、次に掲げる業務を履行するものとする。

- (1) 管理運営等事務支援業務
- ① 寄附受付及び寄附情報管理に関する業務
 - ② 返礼品の管理に関する業務
 - ③ 寄附者等への対応に関する業務（コールセンター業務等）
 - ④ 返礼品出荷依頼に関する業務
 - ⑤ 返礼品提供事業者への支払等に関する業務
 - ⑥ ポータルサイトの管理に関する業務
 - ⑦ 返礼品等のページデザインに関する業務
 - ⑧ 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品開発の提案に関する業務

- ⑨ 広報・プロモーションに関する業務
- ⑩ 本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務
- ⑪ その他本業務に付随する業務
- (2) 寄附金受領証明書等作成及び発送業務
- (3) ワンストップ特例制度申請受付業務

6 業務の仕様

(1) 管理運営等事務支援業務

① 寄附受付及び寄附情報管理に関する業務

- ア ポータルサイトの寄附申込フォームから申し込まれた寄附者の情報データを寄附情報管理システムへデータを取り込むこと。
- イ オフライン（郵送、FAX等）による寄附受付及び寄附情報管理システムへの入力を行うこと。
- ウ 寄附情報等に係る疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正を行うこと。
- エ ポータルサイトの利用が困難又はオフラインによる申込希望の寄附者に対し、本市ふるさと納税に関する簡易なカタログやパンフレット（寄附方法や返礼品紹介）を作成し、希望者に対して受注者の負担で送付すること。
- オ その他、寄附受付に際し、寄附拡大につながるよう可能な限り寄附者をサポートすること。

② 返礼品の管理に関する業務

- ア ポータルサイト及び寄附情報管理システムへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。
- イ 令和6年8月1日から返礼品の価格及び量目等の改定を予定していることから、その移行作業を準備期間に行うこと。
- ウ 返礼品提供事業者及び発注者と連絡を密にし、適切に在庫を管理すること。
- エ 契約期間満了時には、ポータルサイト及び寄附情報管理システムに登録した返礼品情報を最新の状態とし、発注者に引き継ぐこと。

③ 寄附者等への対応に関する業務（コールセンター業務等）

- ア ふるさと納税寄附に関する寄附者及び寄附を検討している方からの問い合わせや苦情等に対応するため、問い合わせ専用電話（コールセンター）を設置し、対応すること。また、電話の他、メール、FAX等多様な手段にて対応すること。
- イ 寄附申込後の内容変更等の受付及び寄附管理システムの修正登録を行うこと。
- ウ 出荷依頼及び配送に関する返礼品提供事業者及び配送事業者からの問合せ等に対応すること。
- エ その他、寄附及び配送に関する問合せ等に対応すること。
- オ 緊急又は重要な問合せ案件は、速やかに発注者に報告し、発注者と協議の上、対応すること。

④ 返礼品出荷依頼に関する業務

- ア 返礼品事業者に対し、返礼品の出荷を適宜依頼し、その配送状況を管理すること。
- イ 諸事情による再出荷依頼は、発注者と協議の上、出荷依頼を実施すること。
- ウ 天候不良、大型連休等の事前対応や、配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者及び配送事業者間の調整等を適切に対応すること。
- エ 未発注又は未配送データがないか確認の上、寄附情報管理システムにおいて配送状況を随時更新すること。

⑤ 返礼品提供事業者への支払等に関する業務

ア 各月の返礼品提供事業者ごとの出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、各返礼品提供事業者と互いに確認すること。

イ 出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を特定し、必要に応じて修正するなど、出荷状況を正確に把握すること。

⑥ ポータルサイトの管理に関する業務

ア 発注者が指定するポータルサイトにおける自治体ページ及び返礼品ページの作成、更新、修正等の管理運営を行うこと。

イ 各ポータルサイトの機能（特集記事の作成、メールマガジンの配信等）を活用し、自治体や返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図ること。

ウ ポータルサイトにおける寄附の傾向を把握・分析し、本市返礼品の特徴を捉えて寄附につながる取組を実施することで、リピーターの確保及び増加につなげること。

エ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、発注者及び各返礼品提供事業者に帰属するものとし、発注者の求めに応じて事業者ごとに整理した上でデータを納品すること。

オ 検索エンジンの最適化（SEO）対策に努めること。

カ ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、各ポータルサイト運営事業者及びふるさと納税関連事業者と連携を図ること。

⑦ 返礼品等のページデザインに関する業務

ア 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理すること。

イ 返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、コンテンツに対して取材した上で、写真や動画等を効果的に使用しページをデザインすること。

ウ 返礼品の情報や写真等について、必要に応じて返礼品提供事業者に対して効果的に助言すること。

⑧ 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品開発の提案に関する業務

ア 発注者が提供する情報の他に、本業務に関する説明会や意見交換会等の開催及び情報収集等により、返礼品提供事業者の開拓を行うとともに返礼品開発の提案を行うこと。

イ 返礼品の開発は、本市の地場産品をはじめ、サービス提供型等、幅広い提案を行うこと。

ウ 新たな返礼品については、発注者の承認を得てから掲載すること。また、総務省が示す返礼品に関する基準に合致するものであることを説明する資料を添付すること。

エ 返礼品の価格については、ポータルサイトごとに価格設定が異ならないように管理すること。

オ 返礼品提供事業者への登録申し出があった場合は、発注者の指示により、当該事業者を訪問の上、返礼品の登録申請に向けた調整及び支援を行うこと。

⑨ 広報・プロモーションに関する業務

ア 本市のブランディングやイメージづくりに資する広報・プロモーション戦略を講じること。

イ 本市の魅力を広く発信し、全国的な認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努めより多くの方に訴求すること。リピーターやファンの拡大においても、効果的な手法を提案し、実施すること。

- ウ 寄附申込の傾向やポータルサイトのアクセス状況、市場のトレンド等を分析するとともに、受注者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、実施すること。
 - エ ポータルサイトが提供する検索連動型広告等、発注者が実施する広告業務において、最大限効果が発揮されるよう必要な措置を講じること。
 - オ 寄附状況や各種施策に係る分析結果等をまとめたレポートを毎月ごとに提出すること。
- ⑩ 本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務
- ア 発注者が指定するポイント制度の利用を促進すること。その他に寄附拡大に資すると思われるポイント制度があれば提案し、発注者と協議の上、導入及び運用すること。
 - イ 発注者が指定するポイント制度に関して、発注者と協議の上、対象店舗の拡大に努めること。
 - ウ 上記のほか、ふるさと納税の寄附拡大に関して、独自の施策等があれば提案し、発注者と協議の上、実施すること。
- ⑪ その他本業務に付随する業務
- ア 寄附金額、寄附件数、返礼品別・事業所別寄附ランキング等、寄附に関するデータについて、発注者からの依頼に応じて集計し、提出すること。
 - イ 発注者が事務手続を変更した場合や総務省によるふるさと納税制度の改正により、業務の見直しが必要となった場合は、発注者と協議の上、対応すること。
 - ウ 本業務に関連する費用は、全て本業務委託料に含むものとする。
- (2) 寄附金受領証明書等作成及び発送業務
- ア 寄附金の入金確認後、寄附金受領証明書を作成し、証明書類等を封入封緘の上、寄附者へ発送すること。
 - イ 寄附者から寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。
 - ウ ワンストップ特例制度の利用を希望する者に対し、ワンストップ特例制度申請書を作成し、申請書類と返信用封筒を封入封緘の上、寄附者へ発送すること。
 - エ ワンストップ特例制度申請書を希望者へ送付する際、オンラインでのワンストップ特例制度申請手続きに関するサービス概要、並びに同サービス提供元のウェブサイトに移移するための二次元コード等の導線を記載し、オンライン申請の促進に努めること。
 - オ 書類の発送に係る郵送料のほか、本業務に関連する費用は、全て本業務委託料に含むものとする。
- (3) ワンストップ特例制度申請受付業務
- ア 提出された申請書類を開封し、内容物を確認すること。また、添付書類は、別に定める必要書類に不足がないか確認の上、申請書類の記載内容と照合すること。
 - イ 上記アにより、内容が異なる又は添付書類に不備がある場合は、申請者に対し、当該申請が適法に受理できるよう通知すること。
 - ウ ワンストップ特例制度申請書の受付後、申請者に対しメール等で受付済である旨通知すること。
 - エ 申請書類に基づく寄附者のマイナンバーは、委託者が指定するシステムにより電子データ化し、寄附者情報と一致する形で管理すること。
 - オ マイナンバーを含む申請者情報は、同一人物に対して複数存在することも想定されるため、名寄せをするとともに、その過程においてエラーが発生する場合は、発注者と協議の上対応すること。

カ 申請書類は、寄附情報と紐づけるための管理番号を付し、その番号順に整理した上で、寄附情報から容易に確認できるよう管理すること。

キ 本業務に関連する費用は、全て本業務委託料に含むものとする。

7 業務報告及び委託料の支払い

- (1) 受注者は、業務の履行内容を記載した業務月報を毎月作成し、翌月10日までに発注者に提出すること。
- (2) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して業務の履行状況、その他必要な事項について報告を求め検査することができる。
- (3) 受注者は、業務月報提出後に、所定の手続きに従って委託料の支払いを発注者に請求し、発注者は、請求を受けた日から30日以内に委託料を支払うものとする。

8 その他

- (1) 本業務は、仕様書及び受注者の提案内容に基づき実施するものとする。
- (2) 受注者は、委託業務を他に委任し、又は請け負わせてはいけない。ただし、業務の一部について、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (3) 寄附者に対する返礼品の調達、発送等に係る一切の瑕疵担保責任は、受注者が負うものとし、発注者はこれを負わないものとする。
- (4) 受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。また、この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
- (5) 本業務で取扱う情報に関するセキュリティ管理を徹底すること。
- (6) 本業務で受注者が作成した画像や撮影した写真データ、返礼品ページのレビューや評価等の権利は、発注者に帰属するものとする。
- (7) 本業務に関し、仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、必要に応じ、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。