

大野市ふるさと納税支援業務仕様書

1 業務名

大野市ふるさと納税支援業務

2 業務の目的

ふるさと納税制度を活用し、大野市の取り組みに共感し応援してくださる寄附者を増やすとともに、返礼品の提供を通じて本市及び本市の特産品等の魅力を広く発信するため、寄附の募集、寄附情報の管理、返礼品の発注・発送管理・新規開拓等の業務を効率的かつ効果的に行うことを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和9年9月30日まで

※契約締結日から令和6年9月30日までは業務開始に向けた準備期間とする。

4 業務内容

(1) 寄附情報管理

ア 寄付情報等の管理にあたっては、現在市にて寄付情報を一元管理しているシステム（以下「寄付管理システム」という。）の「ふるさと納税 do（株式会社シフトセブンコンサルティング）」を活用すること。なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄付管理システムを提案し、受託者の責任において委託者の利用環境の構築を行うこと。その構築費用については、業務委託料に含めること。

イ 寄附管理システムは、次の機能を有すること。

- ・ポータルサイト以外からの寄附申込の入力及び管理が可能であること。
- ・返礼品の発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の返送管理、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。
- ・寄附者に対し、メールマガジン等の配信が可能であること。

(2) ポータルサイトの運用及び管理

ア 市が寄附を受け付ける各ポータルサイト（ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ANA のふるさと納税、ふるなび、モンベル）からの寄附申込を前提とした業務遂行が可能であること。なお、委託期間中にポータルサイトを新規追加・変更した場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

イ 各ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページを管理すること。

ウ 返礼品の新規登録及び更新時には、ページの情報更新を行うこと。

エ 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。

(3) 返礼品発注及び配送管理

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 寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品提供事業者に速やかに発送を依頼し、発送及び納品が確実に行われるように適切な措置を講じること。また、定期便商品等の複数時期に発送が必要な返礼品についても、各商品の発送時期に通知し、発送漏れがないよう適切な措置を講じること。

ウ 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代金及び配送料を事業者へ支払うこと。

エ 上で支払った費用については、返礼品代金と配送料とを分け、支払いの詳細が分かる資料を添えて市に請求すること。

(4) 寄附者への対応

ア 寄附者に対し、寄附申込完了又は決済完了及び返礼品配送完了をメールで通知すること。

イ 寄附者からの問い合わせ対応用のコールセンターを設置し、各ポータルサイト及び返礼品発送時の伝票に掲載すること。

ウ 寄附者からの各種問い合わせ及び苦情に迅速かつ適切に対応すること。また、問い合わせ内容等について、寄附管理システムに記録し市と情報共有すること。

エ 返礼品に関する苦情については、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、適宜市に報告を行うこと。

オ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し対応すること。データ修正、返礼品の出荷変更等についても対応すること。

(5) 関係書類の発送

ア 寄附者に対し、寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等、市が指定する書類の印刷及び発送を行うこと。

イ ワンストップ特例申請書については、寄附者情報及び寄附情報を印字し、返信用封筒については、宛先を印字すること。

(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拡充、新たな返礼品提供事業者の開拓を自ら積極的に行うこと。

イ 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する助言等を行うこと。返礼品の登録にあたっては、商品選定、価格設定、商品名や説明文等を確認し、事業者への修正提案、又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伝わるよう工夫すること。

ウ 市又は返礼品提供事業者が商品写真の撮影代行を希望する場合は、写真撮影及び文字入れ等の加工を行い、データを市及び事業者を提供すること。

エ 月1回以上大野市を訪れ、返礼品提供事業者の訪問や市との打ち合わせを行うこと。ただし、市が不要とした場合はこの限りでない。

オ 必要に応じて返礼品提供事業者向けの勉強会等を開催すること。

カ 各ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページについて、市の魅力及び返礼品の魅力が伝わるよう改良すること。その際、ＳＥＯ（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

キ 市の魅力発信（シティプロモーション）につながる取組を積極的に提案及び実施すること。

（７）その他

ア ワンストップ特例申請書を寄附者から直接受け付けるとともに、提出書類の確認、不備がある場合の寄附者への連絡・返送・再受付、受付完了時の寄附者への連絡（郵送又は電子メール）及びeLTAXシステム用寄附者データの作成を行うことが可能であること。

※本業務については、今後の寄附状況に応じて委託業務に含める可能性がある。

イ 本業務の目的達成にあたり有効であると思われる独自のサービスがあれば提案すること。

５ その他業務履行上の要件

（１）業務履行に際して必要なパソコン端末、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両その他必要なものは全て契約金額に含むものとする。

（２）毎月月末における業務履行状況について業務報告書を作成し、市に提出すること。

（３）本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、市と受注者が協議の上定めるものとする。

６ 契約に関する条件等

（１）再委託の禁止

本業務の全部又は一部を第三者に請け負わせてはならない。ただし、事前に市の承諾を得たときは、この限りでない。

（２）成果品の利用及び著作権

本業務における成果品は、すべて市に帰属するものとする。ただし、成果品及びこれに付属する資料に関し、受注者が従前から保有する著作権は受注者に留保されるものとし、市は、本業務の目的の範囲内で自由に利用できるものとする。

（３）業務の履行に関する措置

市は、本業務（再委託した場合を含む）の履行につき著しく不相当と認められるときは、受注者に対し、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを要求することができる。受注者は、上記要求があったときは、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から１０日以内に市に書面で通知しなければならない。

（４）機密の保持

受注者は、本業務（再委託した場合を含む）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

（５）個人情報の保護

本業務の履行に係る個人情報の取扱いについては、個人情報保護法及び大野市個人情報保護条例を遵守しなければならない。

(6) 関係法令の遵守

受注者は、本業務の履行に際し、関係法令等を遵守しなければならない。

(7) 契約書の特約条項

受注者との契約書には次の条項を加えることとする。

(特約条項)

第〇〇条 甲は、翌年度以降において甲の歳出予算におけるこの契約の契約金額について減額又は削除があった場合には、この契約を解除するものとする。

2 乙は、前項の規定によりこの契約を解除された場合において、乙に損害が生じたときは、甲にその損害の賠償を請求することができる。

(※ 甲は大野市、乙は契約の相手方を示す。)