

日南市ふるさと納税推進業務委託

仕様書

日南市ふるさと納税推進業務委託 仕様書

1 業務名

日南市ふるさと納税推進業務

2 目的

本業務は、日南市（以下「本市」という。）のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の新規開発、プロモーション等を民間事業者へ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、市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることとする。

3 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

※ただし、良好な管理運営が実施され、次年度以降も受託者による事業継続が妥当であると認められた場合は、会計年度ごと（単年度契約）に最長3年間（令和10年3月31日まで）契約を更新できるものとする。

4 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事務に必要と思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- (1) 寄附申込の受付に関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (3) 寄附者からの問い合わせへの対応に関する業務（コールセンター業務）
- (4) 寄附金受領証明書等書類の作成及び送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請に関する業務
- (6) 新たな返礼品の開発・提案及び市ふるさと納税のプロモーションに関する業務（寄附額向上に向けた取組を含む）
- (7) 返礼品提供事業者への支援に関する業務
- (8) 市担当者への支援に関する業務
- (9) その他本業務に関連する業務

※令和6年11月1日現在で、市が利用してい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。）のうち、「楽天ふるさと納税」「ふるさとチョイス」「ふるなび」「さとふる」「ANA」「セゾン」「ふるさと本舗」「まいふる」の業務を実施すること。

※履行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。

5 業務詳細

(1) 寄附申込の受付に関する業務

- ① 市が利用するすべてのポータルサイトから申込があった寄附者情報（氏名、住所、電話番号、寄附金額、返礼品情報等）の取込、出力及び管理（閲覧、検索、集計等）が可能な管理システム「LedgHOME」を使用し、その保守管理及び安定的な運用を行うこと。
- ② ポータルサイトを經由した寄附について、原則として寄附申込受付日翌日までにデータ取込作業を完了し、システムに反映させること。なお、システムへのデータ取込作業に関してはAPI連携が望ましい。
- ③ システムより寄附金の入金状況、受領証明書発行状況、返礼品の発送状況、寄附者からの問合せ等について、情報の取込及び進捗管理を行い、市が随時状況を確認できるようにすること。
- ④ 委託期間中に申込があった寄附情報について、受託者は業務に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間終了後5年間保存し、委託期間終了後も市が当該情報を必要としたときに速やかに情報提供を行うこと。
- ⑤ 受託者はポータルサイトを經由した寄附以外（FAX、メール、電話等での申込等）についても可能な限り対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務

- ① ポータルサイト「楽天ふるさと納税」「ふるさとチョイス」「ふるなび」「さとふる」「ANA」「セゾン」「ふるさと本舗」「まいふる」の運用管理を行うこと。
 - ア 返礼品の掲載に関すること。
 - イ 魅力的なページ作成に関すること（SEO対策を含む）。
 - ウ 新着情報等の情報発信に関すること。
 - エ 各ポータルサイトのメンテナンス（寄附者の情報管理、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）に関すること。
- ② 目的達成のため、市が現在未利用のポータルサイトについても提案があれば、協議の上での追加もあり得る。
- ③ 各ポータルサイトが提供するサービス機能（PR、データ集計、オススメ表示、メールマガジン、寄附者アンケート等）について、市と協議の上、積極的な活用を図ること。
- ④ 市が、ふるさと納税ポータルサイトに付随するオプションを契約した際は、それに係る対応を行うこと。
- ⑤ ポータルサイトが随時実施する広告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し発注者のサポートを行うこと。

- ⑥ 市からの依頼に基づき、サイト上の情報ページの作成及び修正、更新について、迅速に対応すること。
 - ⑦ 受託者は、委託業務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。
- (3) 寄附者からの問合せへの対応に関する業務（コールセンター業務）
- ① 寄附者からの問合せ専用コールセンターを設置し、専用の電話番号、FAX番号、メールアドレスを設定すること。
 - ② 問い合わせ先の対応時間は、原則として、祝日を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後6時までとする。
 - ③ コールセンターにおいて、ふるさと納税制度の全般、申込、寄附のキャンセル、発送した返礼品に対する寄附者からの問い合わせ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合等の対応を行うこと。
 - ④ 対応した苦情・自己の対応及び対応状況について、都度、システムに記録するとともに、市へ報告すること。
 - ⑤ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と受託者の協議の上で対応すること。
- (4) 寄附金受領証明書等書類の作成及び送付に関する業務
- ① 受託者は、寄附金の入金確認後2週間以内に、寄附者受領証明書、お礼状、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（記入例含む）、寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書（記入例含む）を寄附者の指定する送付先へ郵送すること。
 - ② 多くの寄附が予想される12月29日～12月31日の寄附分についても、①の書類を速やかに発送できる体制を整えておくこと。
- (5) ワンストップ特例申請に関する業務
- ① ワンストップ特例申請書及び変更届の受付及び審査を行い、申請者に受付済みの通知をすること。
 - ② e l T a x送信に対応した控除申告用データを作成すること。
- (6) 新たな返礼品の開発・提案及び市ふるさと納税のプロモーションに関する業務（寄附額向上に向けた取組を含む）
- ① 本市の魅力やふるさと納税、返礼品のPRをポータルサイト上で実施すること。
 - ② 紙媒体での返礼品等のPR策として、市のふるさと納税チラシ、返礼品カタログを作成すること。また、市にデータの提供をすることとし、別途費用が発生する場合は、その費用を提示すること。なお、掲載内容については市と協議の上、作成すること。

- ③ 市と協力し、新たな返礼品（モノ・コト）の開発・提案を行うこと。ただし、受託者が開発する返礼品は、総務省が示す基準（平成 31 年総務省告示第 179 号第 5 条）を満たすこと。なお、返礼品の採用については市が決定を行う。
- ④ その他、提供可能なふるさと納税プロモーションを提案すること。ただし、提案内容については市と協議の上、実施するものとする。

(7) 返礼品提供事業者への支援に関する業務

- ① 返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し、アドバイスを行うこと。特に、必要に応じて適宜、勉強会、交流会等の開催が可能であることが望ましい。なお、開催については市と協議の上、実施するものとする。
- ② 返礼品の企画提案に関する助言等を行うこと。
- ③ 返礼品事業者との信頼関係構築のため、適宜訪問又は連絡をとること。
- ④ 返礼品のポータルサイト掲載に当たり、写真撮影が必要な場合、返礼品提供事業者から提供を受けた上で、必要に応じ、スタジオ等で撮影を行うこと。
- ⑤ 返礼品提供事業者が返礼品の申込み、変更を希望する際は、②の助言等を行った上で、必要書類作成の支援を行い、市へ提出すること。その際、返礼品が市の定める要件を満たすものか市に確認すること。

(8) 市担当者への支援に関する業務

- ① 受託者は、市ふるさと納税担当者との定期的な情報交換を行い、事業のさらなる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。
- ② 返礼品事業者と市担当者との関係性構築の橋渡し役となるよう努めること。

(9) その他本業務に関連する業務

上記のほか、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、寄附を増やすための独自の方策、市の業務効率化・業務軽減につながる方策があればその内容を記載すること。

6 委託料

- (1) 委託料については、実施要領「2 業務の概要」の「(4) 提案上限額」のとおりとする。
- (2) 委託料の支払いについては、毎月実績報告書を提出し、市の確認を受けた上で請求するものとし、市は、適正な請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

7 秘密の保持

受託者は、本業務の履行中に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。本業務委託期間終了後も同様とする。

8 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、市と協議の上、その一部を委託することができる。

9 報告及び検査

市は、必要があるときは受託者に対して、委託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ものとする。受託者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

10 その他

- (1) 受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) ふるさと納税に関する法令、総務大臣通知を遵守すること。
- (3) 地方自治法、同法施行令、日南市契約事務取扱規程等の関係規程に従うこと。
- (4) ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。
- (5) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (6) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- (7) 本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、別途協議する。