

いわき市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務概要

(1) 委託業務名

いわき市ふるさと納税支援業務委託

(2) 委託業務の目的

本業務は、地場産品の認知度向上及び観光交流人口の拡大を目指し、ふるさと納税に係る事務の効率化と寄附額増加を目的とするものであり、専門的知識や技術、経験等を有する者を委託事業者として選定するため、一般公募により企画提案を募るものである。

(3) 契約期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで

契約期間のうち契約日から令和 7 年 3 月 31 日までの間は、令和 7 年 4 月 1 日から委託業務を開始できるように準備を行う期間とし、その間の支払いは発生しない。

委託業務を実施する期間は、令和 7 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日までとする。

(4) 履行場所

いわき市平字梅本 21 番地 いわき市役所創生推進課内または市が別途定める場所

(5) 適用範囲

本仕様書は、いわき市ふるさと納税支援業務委託について、受託者が遵守すべき主要な事項について示したものであり、契約書に定めるもののほか、本仕様書に基づき業務を行うこと。

2 見積額算定に係る想定年間寄附額等の条件

見積額を算定するための資料として、本市の想定年間寄附額等は以下のとおりとする。

寄附額 (さとふる・応援納税・Yahoo!ふるさと納税を <u>除く</u>)	903,000 千円
寄附件数 (さとふる・応援納税・Yahoo!ふるさと納税を <u>含む</u>)	50,000 件
ワンストップ特例申請受付件数 (さとふる・応援納税・Yahoo!ふるさと納税を <u>含む</u>)	17,500 件 ※内訳は紙申請：7,000 件、 オンライン申請：10,500 件。

※ 上表の数値は、本要領作成時点において算出した参考値であり、実際の寄附金額及び寄附件数、ワンストップ特例申請受付件数を保証するものではない。

3 業務内容

本業務は、次に掲げる内容を基本とする。ただし、受託者を決定する過程で実施するプロポーザルにおいて選定した契約候補者から企画提案された内容をもとに、本業務内容を調整して決定するものとする。

(1) 寄附情報の集約・管理業務

- ① 本市で導入している9つのポータルサイト（ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、さとふる、ふるなび、JRE MALL ふるさと納税、JAL ふるさと納税、auPAY ふるさと納税、セゾンのふるさと納税、応援納税）、窓口及び郵送による寄附の情報を集約し、寄附情報、実績が容易に検索できるようにすること。

なお、さとふる及び応援納税は一括代行プラン、auPAY ふるさと納税、セゾンのふるさと納税はふるさとチョイスのパートナーサイトとして運用するものとする。

- ② また、今後、Amazon ふるさと納税、ANA のふるさと納税、Yahoo！ふるさと納税の導入を予定していることから、これらのサイトについても、上記①の導入済みポータルサイトと同様に、寄附情報の集約や検索等ができるようにすること。

なお、Yahoo！ふるさと納税は一括代行プランとして運用するものとする。

- ③ 寄附実績は、申し込みのあった寄附金額、返礼品の個数等について、任意に定める期間において集計ができるようにすること。
- ④ 契約期間中に、新たなポータルサイトや寄附の申込方法を追加、または既に導入しているポータルサイトや寄附の申込方法を削除する場合についても、速やかに対応すること。
- ⑤ 集計の手法（API 連携や CSV 連携等）については問わない。
- ⑥ 現在本市で使用している、ふるさと納税管理システム（(株)JTB「ふるぽ」及び「ふるさと納税 do」）に、集計・保存されたデータを引き継いで管理できるようにすること。
- ⑦ 本市から各ポータルサイトへの新規返礼品登録及び掲載内容変更の要請があった場合は、速やかに対応すること。

(2) 返礼品の発注・発送等管理業務

- ① 寄附者からの入金を確認でき次第、返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）へ返礼品を発注し、各ポータルサイトに掲載する期日までに返礼品を配送すること。

なお、さとふる・応援納税・Yahoo！ふるさと納税は一括代行プランのため、本業務はさとふる・応援納税・Yahoo！ふるさと納税側が行い、支払いも市が各社へ直接行うものとする。

- ② 返礼品単価は、受託者が業務を開始した時点の単価を適用することとし、変更を行う場合は必ず市の承認を得ること。
- ③ 配送状況を管理し、配送物の状況を追跡できるようにすること。また、寄附者が配送状況を確認できるようにすること。
- ④ 季節品、数量限定品については、発送時期、数量を適切に管理すること。
- ⑤ 配送に当たっては、返礼品の破損や盗難、紛失等を防止するための所要の措置を講ずること。

- (3) 返礼品調達費用及び配送費用の取りまとめ・一括請求業務
- ① 返礼品調達費用及び配送費用については、月次集計し、市に報告するとともに、一括して請求すること。なお、委託料と合算して請求しても、委託料と分けて請求しても構わないが、合算して請求する場合は、委託料と返礼品調達費用及び配送費用を明記すること。
 - ② 返礼品調達費用及び配送費用は実際に要した費用（実費）のみを市へ請求することとし、本プロポーザルの見積もりには含めないこと。
- (4) 寄附者へのお礼状・寄附受納通知書の発送業務
- ① 入金確認後、寄附者へのお礼状及び寄附受納通知書を作成し、寄附者に速やかに送付すること。なお、送付費用（郵送料）については、実際に要した費用（実費）のみを市へ請求することとし、本プロポーザルの見積もりには含めないこと。
 - ② さとふる・応援納税・Yahoo! ふるさと納税からの寄附分についても、本業務を実施すること。
- (5) ワンストップ特例申請書（以下「特例申請書」という。）の作成・発送・受付業務
- ① ワンストップ特例申請（以下「特例申請」という。）は、紙及びオンラインのいずれにも対応できるようにすること。
 - ② 特例申請を紙媒体にて希望する寄附者には、返信用封筒を同封の上、特例申請書を送付すること。また、特例申請書は、寄附受納通知書を送付する時に併せて送付しても差し支えない。
 - ③ 寄附者からの紙による特例申請書は、受託者へ直接返送されるようにすること。なお、返送された特例申請書は、郵便受取人払いとし、実際に要した費用（実費）のみを市へ請求することとし、本プロポーザルの見積もりには含めないこと。
 - ④ 個人番号を取り扱うことから、業務履行場所の入退室が管理できたり、監視カメラが設置されたりしている等、セキュリティが万全の環境で業務を行うこと。
 - ⑤ オンラインによる特例申請は、個人番号カードを用いてインターネットで完結するものをいい、特定のポータルサイトのみで利用できるものではなく、本市が導入しているポータルサイトに広く利用できるような体制を構築すること。
 - ⑥ 申請内容や添付書類に不備がある場合、受託者が直接申請者へ問い合わせや確認などの対応を行うこと。
 - ⑦ 特例申請書の提出後、申請者から住所や氏名変更の申し出があった場合、速やかに変更届書を送付し、変更の処理を行うこと。
 - ⑧ さとふる・応援納税・Yahoo! ふるさと納税からの寄附分についても、本業務を実施すること。
- (6) ワンストップ特例申請書受付書（以下「受付書」という。）作成・発送業務
- ① 特例申請を受け付けた場合、受付書を作成し、寄附者へ発送または電子メールで送付すること。なお、インターネットから申請のあったものについては、受付の電磁的記録を電子メールにて送付すること等でこれに代えることができる。
 - ② さとふる・応援納税・Yahoo! ふるさと納税からの寄附分についても、本業務を実施すること。

(7) 特例申請のデータ作成業務

- ① 特例申請を受け付けた後、名寄せ等の処理を行い、地方税ポータルシステム(eLTAX)に投入できる状態にした上で、電磁的記録にて当市が定める期日までに提出すること。また、本業務の現受託者が受け付け及び処理した特例申請についても、データを引き継げるようにすること。
- ② さとふる・応援納税・Yahoo!ふるさと納税からの寄附分についても、本業務を実施すること。

(8) コールセンター業務

- ① 寄附者からの寄附内容や返礼品をはじめ、特例申請に関することや苦情、その他本市のふるさと納税に関することについて、電話、電子メール、チャット（楽天ふるさと納税で有する機能）等で適切に対応すること。
- ② 受け付けた内容で、重要なものについては市と協議し対応すること。

(9) 寄附額を向上させるための業務

- ① 寄附額が向上するような具体的かつ現実的な提案を行うこと。
- ② 寄附額向上のための効果的なプロモーションを行うこと。
- ③ ポータルサイトのレイアウト及び返礼品画像を視覚的訴求効果が高いものに変更、修正すること。なお、画像は受託者が事業者と直接やり取りを行い撮影すること。
- ④ ポータルサイトに寄せられたレビューへの返信を行うこと。
- ⑤ 市が提供する情報、受託者が独自に入手・分析した情報、受託者が持つ企業人脈等をもとに、市が定める「いわき市ふるさと納税取扱要綱」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した、新たな返礼品を提案すること。ただし、実際に返礼品として提供できるものは市が承認したものに限る。
- ⑥ 受託者は事業者を訪問するなどし、これまでに登録されている返礼品の磨上げを行うこと。
- ⑦ 新たな返礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービスなど、多様な提案を行うこと。

(10) その他の業務

- ① 受託者は、事業者に対し、適宜、説明会を複数回開催するなど、業務内容の説明を十分に行うこと。
- ② 業務開始にあたっては、市と協議を入念に行い、遅滞なく業務が開始できるようにすること。
- ③ 管理責任者を指定し、緊急時の連絡体制を構築すること。
- ④ 業務の実施にあ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、寄附者、事業者、また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。

4 成果品

受託者は、本業務に係る次の成果品を委託者が指定する期日までに毎月提出すること。

・ いわき市ふるさと納税支援業務報告書（月次報告） 1 部

5 費用負担

本プロポーザルに必要な経費は、すべて受託者の負担とする。

6 留意事項

- (1) 本業務に係る印刷物その他の著作権及び業務において作成したデータ及び、作成過程のデータの著作権及び所有権は、すべて本市に帰属すること。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守し、業務上知り得た個人情報の秘密を他人に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (3) 受託者は本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。