

ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務名

ふるさと納税支援業務

2 目的

本業務は、本市ふるさと納税の推進に当たり、専門的な知見と能力を有する事業者が業務の一部を委託することにより、効果的かつ円滑に事業を進めることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

なお、契約締結日から令和7年3月31日までの期間は、令和6年度業務の受託者と引継ぎ等を行う移行期間とし、当該期間は委託料が発生しないものとする。

4 業務内容

委託業務の内容は、「なまはげの里 男鹿」応援寄附金に関する「寄附の受付及び寄附情報の管理」、「ポータルサイトの活用」、「返礼品の配送管理」、「寄附者の相談対応」、「返礼品提供事業者の支援」及び「新たな返礼品の企画・開発及び効果的なプロモーション」であり、詳細は次のとおりとする。なお、業務の実施に当たっては、ふるさと納税制度にかかる法及び告示並びに関係法令等を遵守すること。

(1) 寄附の受付及び寄附情報の管理

- ① 本市が別途契約する各ポータルサイトから申込みのあった寄附情報を取得するとともに、ポータルサイトを利用せず、本市に直接申し込まれる寄附について受付すること。
- ② 各ポータルサイトからの申込み及び直接申込みに係る寄附者・寄附金の収納及び返礼品の送付に関する情報を一括して管理すること。
- ③ 管理する情報は、受領証明書発行業務等に使用するふるさと納税業務管理システムと連携させること。
※ 現在は受領証明書発行業務及びワンストップ特例申請受付業務を外部委託しており、令和7年度以降も外部委託することを想定。
- ④ 管理する情報は、本市が寄附金の収納状況や返礼品の送付状況について随時確認することができ、また、CSV形式等でデータを出力することができる状態にしておくこと。
- ⑤ ポータルサイト「さとふる」については、さとふるの管理システムから本市が取り出した寄附情報を管理するとともに、返礼品情報の登録や更新に当たっては必要な支援を行うこと。

(2) ポータルサイトの活用

- ① 本市が別途契約する各ポータルサイトに掲載する情報を管理し、適正に運用すること。また、本市が新たにポータルサイトを追加する場合は、本市と協議のうえ、掲載する情報を作成し、遅滞なく対応すること。なお、掲載している情報は本委託の終了後も継続して使用させること。
- ② ポータルサイトに掲載する返礼品の画像及びテキストについては、画像の撮影や加工が速やかにできる環境を整えるとともに返礼品提供事業者と協力して訴求力のある情報発信を図ること。
- ③ 各ポータルサイトが提供するサービス機能（PR企画、データ集計、メールマガジン配信等）を効果的に活用すること。

(3) 返礼品の配送管理

- ① 返礼品を希望する寄附の申込みがあったときは、返礼品提供事業者に返礼品を発注するとともに、その配送を手配し（返礼品提供事業者が自ら手配を希望する場合を除く）、寄附者が返礼品を受け取るまでの進行状況を管理すること。
- ② 提供できる返礼品の数量及び期間等に関する情報を返礼品提供事業者と共有し、返礼品の在庫を適正に管理すること。
- ③ 返礼品の代金及び配送料など、返礼品の調達にかかる費用の支払を代行すること。配送料は費用の低減を図ること。

(4) 寄附者の相談対応

- ① 寄附や返礼品に関する問合せや寄附者からの苦情等に速やかに対応できるコールセンター機能を整備し、事案が発生したときは適切に処理すること。
- ② 寄附の申込み内容に不備があったときは、寄附者に連絡して内容を確認の上、データの修正や返礼品の手配などの必要な対応を行うこと。
- ③ 問合せや苦情等の内容を本市と共有し、必要に応じて対応状況を直接報告すること。

(5) 返礼品提供事業者の支援

- ① 新たに返礼品を提供しようとする事業者に必要な助言を行うとともに、事業者から応募があった際は、返礼品の品質や地場産品基準、梱包方法等を確認しながら、必要な支援を行うこと。
- ② 返礼品提供事業者からの返礼品の提供に関する相談に対応するとともに、寄附者の意見、全国の寄附傾向などの情報提供や返礼品の改善、新規出品の提案などの助言を行うこと。

- ③ 返礼品提供事業者を直接訪問して相談対応や助言・支援活動を速やかに行うため、秋田県内に事務所を置き、当該業務に1年以上従事した経験がある担当スタッフを常駐させること。

(6) 新たな返礼品の企画・開発及び効果的なプロモーション

- ① 本市の寄附受入実績や全国の寄附傾向等を踏まえ、新たな返礼品の企画・開発を積極的に行うこと。
 - ② 返礼品カタログ（電子データ）を制作すること。又、寄附者向けの情報誌、寄附募集チラシ等の本市が制作する広告媒体の制作作業に協力するとともに、効果的な広報やプロモーションを提案すること。
 - ③ その他、寄附拡大に繋がる取組を積極的に提案すること。
- ※ 男鹿市ふるさと納税公式LINEの運用代行も含む。

(7) その他

- (1) ～ (6) に掲げる業務以外に、委託業務の履行に必要な業務を行い、本事業の効果拡大及び円滑な事業の推進に努めること。

5 業務の引継ぎ等

(1) 委託業務の引継ぎ

委託業務の開始時及び終了時においては、引継者又は引受者との委託業務に関する引継ぎを遅滞なく行うものとし、業務の継続性を損なわないよう留意すること。

(2) 返礼品提供事業者に対する説明

委託業務の開始前の移行期間においては、委託業務の引継ぎに伴う取扱いの変更点などを返礼品提供事業者の説明することとし、継続して返礼品を提供できるよう留意すること。

6 委託料の支払い

原則として月毎に、受託者から提出される業務報告書により、委託業務が適切に実施されたことを確認した後、受託者からの請求に基づき業務委託料を支払うものとする。

7 著作権の帰属

本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む）は、すべて本市に帰属するものとし、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。

8 一括再委託等の禁止

受託者は、本業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる必要があるときは、あらかじめ書面により本市の承諾を得なければならない。

9 個人情報の保護

受託者は、事業の実施に際し、個人情報の処理等を行う場合には、男鹿市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年男鹿市条例第25号）に基づき、個人情報の漏えい、滅失及びき損に対する防止措置を講じること。

10 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義が生じた場合は、発注者と協議のうえ、決定するものとする
- (2) 本業務の実施に当たり、発注者と十分協議し、誠意を持って業務を遂行すること。また、業務の遂行に当たっては、関係法令等を遵守すること。
- (3) 発注者が必要と認めたときは、委託した業務についての立入検査を実施することができる。また、受注者はこの検査に協力しなければならない。