

朝倉市ふるさと応援寄附金業務支援事業業務委託仕様書

1 本仕様書の位置付け

本仕様書は、受託者が実施する内容等について、最低限の基準を定めたものである。
なお、実際の契約締結時には、受託者の提案等を踏まえ変更する場合がある。

2 委託業務名

朝倉市ふるさと応援寄附金業務支援事業

3 委託業務の実施期間

契約締結の日から令和 10 年 3 月 31 日まで

4 前提条件

(1) 寄附情報管理システム

本業務の遂行にあたっては、寄附情報を一元管理できるシステムを活用するとともに、本市が利用するポータルサイトでの寄附受付と連携させた業務の履行が可能であること。なお、システムの利用環境の構築費用については委託料に含むこと。

(2) 本市が利用するポータルサイト

本市が利用するポータルサイトは、委託期間当初においては、「ふるさとチョイス」「さとふる」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「セゾンのふるさと納税」「ANAのふるさと納税」「JALふるさと納税」「JRE MALL ふるさと納税」「ふるさとプレミアム」「ふるさと本舗」「a u P A Yふるさと納税」「マイナビふるさと納税」「ふるさと百選」「まいふる」であるが、委託期間中に随時ポータルサイトを変更する場合がある。

5 業務内容

委託する業務内容は下記のとおりとする。なお、下記業務内容のうち、(1)、(2)、(3)の返礼品関係、(4)、(5)は「さとふる」を除くものとする。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

ア 本市が利用するポータルサイトの掲載情報の作成、更新、修正、保守管理等（ページ内のレイアウト、返礼品の更新、返礼品の在庫管理、各種案内情報の更新等）を適切に行うこと。

イ ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能について、本市と協議のうえ、積極的に活用すること。

ウ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工、返礼品の紹介文の作成等について、工夫を凝らし、寄附者に対して効果的にPRできるよう内容を充実させること。
また、返礼品ごとに地場産品基準に適合する旨（区域内で行われた工程の詳細等）を掲

載すること。

エ 寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。

オ 寄附者のレビュー対応を行うこと。

(2) 寄附情報管理システムの管理運営業務

ア ポータルサイトを經由して申し込まれた寄附及び決済された情報等を寄附情報管理システムに取り込むとともに、入金状況等を一元管理すること。また、ポータルサイトを經由しない寄附申込み（FAX、メール、郵送等）についても、一元的に情報を管理すること。

なお、使用する寄附情報管理システムは「LedgHOME」とするが、本市及び受託者において効率的な場合には他システムの使用を妨げるものではない。ただし、その場合は過去の寄附情報等のデータ移行を確実に行うこととし、その作業及び費用等は受託者の負担とする。

イ ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申し込み受付日の翌日（土・日祝日については本市の翌開庁日）までに寄附情報管理システムにデータを取り込むこと。（API連携は必須としない。）

ウ 寄附情報管理システムは、寄附情報、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理、ワンストップ特例申請の受付状況等が随時確認できること。また、各種条件での検索や集計等が可能な機能を有し、CSV形式等でのデータ出力が可能であること。

(3) 寄附者対応業務

ア 寄附者からの各種問合せに総合的に対応できるコールセンターを有し、電話及びメール等の問合せ対応を行うこと。なお、問合せ内容については、寄附情報管理システムに記録し、本市と情報共有を行うこと。

イ 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、解決に向けた各種調整を行うこと。

ウ 繁忙期（12月から1月上旬）には、問合せに関する受付体制を強化するなど、寄附者の利便性を考慮した対応を行うこと。

(4) 返礼品の募集・開発等に関する業務

ア 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合する返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者との交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行い、本市に対して提案すること。なお、国の定める基準が改定された際や本市が返礼品等に関する基準を示した場合等については、それに適合する範囲内で返礼品の提案を行うこと。

イ 返礼品の採用にあたっては、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等、ポータルサイト等への掲載に必要な情報についてよく協議すること。

ウ 市内で提供されるサービス、アクティビティ、宿泊等、本市を訪れる着地型の返礼品を拡充するなど、本市の特色を活かした多様な提案を行うこと。

エ 返礼品提供事業者に対しては、適宜必要な支援を行い、返礼品提案事業者からの相談については、本制度の説明や返礼品掲載までの手順、手続き方法等を案内すること。

(5) 返礼品の発注・配送管理に関する業務

ア 受託者は、返礼品を希望する寄附者に対して、返礼品の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。また、食品返礼品提供事業者との契約にあたっては、「ふるさと納税の返礼品として提供される食品の表示に係る関係法令遵守について（令和 5 年 12 月 27 日付け総税市第 119 号）」の内容に留意すること。

イ 寄附金の入金確認後、返礼品ごとの所定の期間内に寄附者が指定する配送先へ送付できるよう、返礼品提供事業者へ発注・配送調整を行い、配送管理を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者の負担軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送伝票を受託者で発行するサービスを導入すること。なお、本サービスの利用判断は、返礼品提供事業者と受託者との協議により決定する。

エ 返礼品の発注・配送が円滑に行われるよう、寄附者及び返礼品提供事業者との連絡調整を行うこと。また、不在等での戻り分について、再配送が可能な返礼品については寄附者と調整を行い、対応すること。

オ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する発送メールを送信すること。

カ 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、勉強会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。また、国の示す「地場産品基準」を逸脱する不備等がないか定期的な確認を行い、適宜本市に報告すること。

キ 配送遅延や誤送、破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者等への対応を行うこと。なお、本市は返礼品の調達・配送等に係る契約不適合責任を負わず、受託者は返礼品の調達・配送等に係る契約不適合責任を負うものとする。

ク 受託者は、出荷実績に基づき、返礼品調達費用及び配送費用を返礼品提供事業者及び配送事業者へ速やかに支払うこと。なお、本市への請求にあたっては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量等の内訳が分かる明細を提出すること。

ケ 配送料について、コスト削減が期待できる提案がある場合は提案書に記載すること。

(6) 寄附金受領証明書等の発行・発送業務

ア 寄附金の入金確認後、寄附金受領証明書等を作成し、原則 10 日以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末（12 月 29 日から 12 月 31 日）の寄附に係る書類発送について、ワンストップ特例申請書を同封するものは翌年 1 月 3 日までの発送とする。

イ 発送する書類は以下のとおりとする。（ワンストップ特例申請書の送付希望がない場合は①を圧着はがきの形式で送付するものとし、希望する場合は①～④を封筒に封入・

封緘し、発送すること。なお、封入・封緘する封筒には、本市が指定するロゴマーク・広告等が表示できるスペースを設けること。)

①お礼状・寄附金受領証明書

②ワンストップ特例申請書

③ワンストップ特例申請書記載例

④返信用封筒（料金受取人払）

⑤本市が指定するチラシ（A4サイズ1枚）

ウ イの①から⑤の作成、発送に必要となる資材、郵便料は、受託者において準備すること。

エ イの④については、料金受取人払等により寄附者の費用負担が発生しない仕様とし、運用に必要な手続きについては受託者が行うものとする。また、返信用封筒の宛先は本市宛でなくワンストップ特例申請受付処理を行う事務所等の住所とし、5 業務内容（2）アのポータルサイトを經由しない寄附申込み（郵送）に係る申込書の返信用封筒も兼ねること。

オ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

（7）ワンストップ特例制度に関する業務

ア ワンストップ特例申請の提出先として、ワンストップ特例申請受付処理を行う事務所等を設定できること。

イ 寄附者から郵送等により提出されたワンストップ特例申請書（変更届含む）を開封し、申請書や本人確認書類等申請内容の審査を行うこと。なお、審査については、最低でも二重確認を実施し、処理経過を寄附情報管理システム等で随時確認できる仕組みを構築すること。

ウ 申請書の到着時に、メールアドレスの登録がある申請者へ「受取済み」の通知を電子メールで行うこと。また、審査が完了した申請については「受付完了」の通知を行うこと。なお、「受付完了」の通知は電子メールを基本とし、メールアドレスが不明な場合は郵送等による通知とする。

エ 申請内容に不備等がある場合は、申請者に対し、不備内容の通知を行うとともに、返送や再受付等の必要な処理を行うこと。

オ 控除申告用データ（e L T A X送信用データ）を作成し、納品すること。納品日は別途協議する。

カ 電子申請（オンラインワンストップ）での受け付けについても対応すること。ただし、さとふるオンライン申請情報の寄附情報管理システムへの取込みは本市で対応するが、名寄せ処理、控除申告用データ（e L T A X送信用データ）の作成は受託者で対応すること。

キ 令和7年分の寄附に係る申請については、契約の開始前に受け付けのあった申請も

含め本契約の業務範囲とする。

(8) 広報・PR業務

- ア ふるさと納税制度を通じ、本市の魅力を広く発信することにより、認知度を向上させるとともに、返礼品や本市のPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- イ 様々な分析や調査を行い、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取り組みやプロモーション手段を提案し、本市と協議のうえ実施すること。
- ウ 本市公式ホームページやSNS等の発信媒体で活用するふるさと納税用のバナー画像等を作成すること。
- エ ふるさと納税に関するサービスで、寄附金の増加やシティプロモーションに活用できるものがあれば提案すること。

6 業務委託料

- (1) 受託者に支払う費用は、次のとおりとする。なお、毎月本市に9 報告及び検査(1)の業務報告書を提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

ア 基本委託料

- ① 寄附金額の一定割合とする。ただし、「さとふる」経由の寄附及び返礼品の送付を希望しない寄附については、基本委託料の算定基礎となる寄附金額から除くものとする。
- ② 本業務の履行に必要な端末、通信機器、各種資材、消耗品、印刷費、交通費、通信運搬費、水道光熱費、作業スペースに係る賃料、人件費等の経費は、全て基本委託料に含むものとする。ただし、本市が直接契約するポータルサイトの経費や決済にかかる経費等はこれに含まない。
- ③ 5 業務内容(8)にかかる費用も基本委託料に含むものとする。

イ 寄附金受領証明書等の発行・発送費用

寄附金受領証明書等の発行・発送(再発行も含む)にかかった費用を支払うものとする。

ウ ワンストップ特例申請の受付及び不備対応

1 件あたりの処理にかかる費用(消費税及び地方消費税相当額を含む)に実際の処理件数を乗じた金額を支払うものとする。

エ 返礼品の調達費

返礼品の調達にかかった実費を支払うものとする。なお、1 件あたりの調達費用は当該寄附金額の3 割を上限とし、梱包資材等の諸経費や消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

オ 返礼品の配送料

返礼品の配送にかかった実費を支払うものとする。ただし、配送料が安価となるよう、工夫を行うこと。

カ その他、業務遂行に必要となる費用（該当がある場合）

7 寄附情報の管理

受託者は、本業務に関する資料を書面または電磁的記録により履行期間終了後5年間保存し、本市が該当情報を必要としたときに提供できること。

8 再委託の禁止

受託者は、本業務について一括して第三者に委託しまたは請負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる場合は、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、予め書面により本市へ届け出るものとする。

9 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 本市は、必要があると認めるときは、受託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。

10 情報セキュリティの確保

本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。委託期間終了後も同様とし、再委託を受けた事業者も受託者と同様の管理を行うこととする。なお、本市は、受託者等に対し、個人情報の適正な取り扱いを確保するため、個人情報の取扱いについて報告を求め、調査をすることができるものとする。

11 著作権等

- (1) 受託者が制作した画像、ポータルサイト上の返礼品ページ、返礼品を撮影した画像データ等、また返礼品ページのレビュー等の権利は、全て本市に帰属する。
- (2) 本業務により制作された映像や画像の使用によって、肖像権、著作権、商標権その他の諸権利が侵害されることがないよう事前に許可や承諾を得るなどの手続きを受託者において行うこと。なお、先に記した手続きに不備があった場合、そのほか受託者の責によって紛争が生じた場合、このことによる責任の一切は、受託者が負うこととする。

12 その他

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたり、ふるさと納税に係る総務省通知等、各種関係法令を遵守すること。また、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報保護に関する関係法

令に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

- (2) 本業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。
- (3) 受託者の故意または過失により、本市に損害を与えた場合、受託者は本市にその損害を賠償しなければならない。
- (4) 本業務の実施にあたり、疑義が生じた事項や本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。