多賀城市ふるさと納税一括代行業務仕様書

１　件名

多賀城市ふるさと納税一括代行業務

２　履行期間

契約締結日から令和１１年３月３１日まで

なお、契約締結日から令和９年３月３１日までの期間は準備期間とし、令和９年４月１日から運用開始できるよう、現受託事業者との引継ぎ、各ポータルサイト設定、返礼品事業者への説明及び寄附情報の移行等を円滑に実施すること。準備期間に関しては、委託料は発生しないものとする。

３　業務目的

本業務は、寄附情報及び返礼品の管理、各種証明書の発行、寄附者対応等の寄附に伴い生じる事務処理について、一括的な委託により効率化を進めるとともに、専門的な知識及びノウハウを有する受託者の知見を活用した返礼品開発、事業者支援及びマーケティング施策の提案等により事業運営の高度化を推進し、本市の魅力発信及び寄附者の獲得を促進することで、寄附額の拡大を目指すことを目的とする。

４　業務内容

本業務の内容は、本市のふるさと納税に係る業務で、主に(1)～(7)のとおりとする。

なお、業務の遂行にあたっては、本業務を総括する業務責任者を配置するとともに、責任者が不在の場合に代行する人員を定める等、繁忙期及び緊急時においても、市との連絡調整が円滑に対応でき、業務に支障が生じない体制を確保すること。

(1) ふるさと納税ポータルサイトの管理運用に関する業務
(2) 寄附情報管理システムの管理運用に関する業務
(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務
(4) 寄附額拡大に向けた企画提案業務
(5) 返礼品の企画開発・事業者支援に関する業務
(6) 寄附者対応に関する業務
(7) その他

５　業務の詳細

(1) ふるさと納税ポータルサイトの管理運用に関する業務

ア　本市が利用するポータルサイトにおける自治体紹介ページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の更新等の管理運用を適切に行うこと。

イ　本業務におけるポータルサイトは以下のとおりとする。なお、ポータルサイトの増減があった場合は同様に取り扱うこと。

①	ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）
②	楽天ふるさと納税
③	ふるなび
④	Ａｍａｚｏｎふるさと納税
⑤	ＪＲＥ　ＭＡＬＬふるさと納税
⑥	ふるさと生活

本市ではこのほか、さとふる（パートナーサイト含む）、一休.com ふるさと納税（パートナーサイト含む）を利用しているが、これら２件のサイトについてはサイト事業者が寄附者対応等を行うため、本業務の対象外とする。

ウ　受託者による対応が困難なポータルサイト等に係る業務内容については、本市と受託者が協議の上定めるものとする。

エ　寄附額の拡大を目指し、ＳＥＯ・サイト内導線を意識した効果的な対応に努め、随時タイトルや写真・画像の改修等の見直し改善を図ること。

オ　寄附額の拡大を目指し、各種ポータルサイトで実施される返礼品特集への応募、自治体紹介ページの作成・更新、最新情報掲載等ＰＲ機会を最大限活用すること。

(2) 寄附情報管理システムの管理運用に関する業務

ア　寄附情報管理システムを活用し、本業務に係るポータルサイトから受け付けた寄附情報を、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。なお、ポータルサイトを介さずに郵送等で市に直接申し込みがあった寄附についても、本市から情報提供を受けて、寄附情報管理システム上で管理の対象とすること。

寄附情報とは、主に多賀城市のふるさと納税に関する次の情報をいう。

・寄附者情報
・申込状況（申込ステータス、収納状況、決済情報等）
・返礼品情報（発注・発送・納品・在庫管理等）
・書類発送状況（受領証明書、ワンストップ特例申請書等）
・ワンストップ特例申請受付状況

ただし、マイナンバーに関する情報は受託者の管理対象としない。

イ　寄附情報管理システムは、原則、現在本市にて利用している株式会社Ｗｏｒｋｔｈｙが提供するシステム「ふるさと納税 do」を使用することとし、当該システム利用に係る使用料等は市が負担する。

なお、当該システムが使用できない事情がある場合は、同等以上の機能を持つ寄附

情報管理システムを提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については受託者が負担すること。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務

ア　返礼品提供事業者との交渉、契約の他、返礼品の在庫管理や発注、発送、納品管理等を行うこと。ただし、返礼品の発送場所は問わないものとする。

イ　返礼品提供事業者に対し、返礼品提供に関するサポートを行うこと。発注方法は、紙・電子媒体等、返礼品提供事業者の業務体制に応じた方法とし、事業者に過度な負担が生じないよう配慮すること。

　なお、原則として配送伝票は受託者において作成・準備の上、事業者へ送付するものとする。返礼品送付に際しては、受託者は発送に必要な範囲に限り寄附者情報を提供することとし、個人情報の取扱いに十分配慮すること。

ウ　数量が限定される商品についての受付管理及び季節限定品についての発送時期等の管理を行うこと。

エ　返礼品の発注は、寄附金の入金が確認でき次第速やかに行うこととし、入金確認後、原則１か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び季節限定品等１か月以内の発送が困難な返礼品であり、その旨を寄附者に対してあらかじめ明示している場合を除く。

　また、返礼品提供事業者の都合により送付に遅延が生じる場合は、寄附者にその旨を連絡し適切に対応すること。

オ　出荷手配の完了した返礼品の調達費用を月次集計し、返礼品提供事業者への支払いを行うこと。

カ　出荷手配の完了した返礼品の調達費用を月次集計し、支払いの詳細が分かる資料と併せて市へ一括請求すること。なお、食品以外のチケットやクーポン券等においても、利用券等を出荷した時点で出荷完了として取り扱うこと。

キ　受託者が返礼品提供事業者へ返礼品を発注する際の価格と、受託者が市に請求する返礼品の価格は同額とすること。

ク　契約期間満了後においても、契約期間中に受領した寄附に係る「返礼品の調達及び配送管理に関する業務」（ア～キ）は、責任を持って処理すること。

(4) 寄附額拡大に向けた企画提案業務

ア　本業務の趣旨を踏まえ、受託者は、自らが保有する知識、経験、情報、ノウハウ等を活用し、本仕様書に定める範囲に限らず、寄附額の拡大に資する独自の施策について提案を行うことができる。

イ　市が設定する寄附額の目標達成に向け、寄附件数、新規返礼品登録数、新規返礼品提供事業者数その他の指標について、市と協議の上目標値を設定し、企画案、実施計

画その他年間の取組方針を年度当初に市へ提示すること。その際、ふるさと納税の申込みが増加する１２月（繁忙期）の対応も考慮すること。

ウ　受託者は、毎月、寄附実績、実施した取組内容、問い合わせ対応状況、生じている課題、施策提案等を記載した月次報告書を作成し、市へ提出すること。

エ　受託者は市と月に１回以上の打ち合わせを実施し、寄附実績の分析結果、他自治体の取組状況、制度改正その他制度運用の動向等を踏まえ、必要に応じて年間取組方針の改善を提案すること。

(5) 返礼品の企画開発・事業者支援に関する業務

ア　市及び地域の事業者と連携し、新たな返礼品候補の選定や開発を積極的に行い、本市をＰＲできる魅力的な商品・サービスの拡充に継続的に取り組むこと。その際、市の特産品はもとより、社会情勢や流行に即した品や体験型返礼品等多様な提案に努めること。

イ　市及び返礼品提供事業者に対し、既存の返礼品の見直しについて、バリエーションやセット商品の追加、リニューアル対応等を適宜提案し、磨き上げに努めること。

ウ　市からの依頼に応じて、地域産品の組み合わせによるセット商品や、地域内農業産品の取りまとめ等の対応に柔軟に対応するなど、ふるさと納税制度を通した返礼品提供事業者の販路拡大・ビジネス拡大に市と連携して取り組むこと。

エ　返礼品の募集に係る説明会の開催や、定期的な事業所訪問・面談等により返礼品提供事業者との連絡を密に行い、情報収集に努めるとともに、返礼品の提供に際して十分なサポートを行うこと。事業者から提案・相談・要望があった場合は柔軟に対応し、その内容については市に報告を行うこと。

オ　事業者が提供する返礼品の品質に不備が無いか定期的に確認を行うこと。不備を発見した場合は、速やかに市に報告するとともに、市と協力して適切な対応を行うこと。

(6) 寄附者対応に関する業務

ア　申込のあった寄附について、寄附者情報に不備や不足がある場合は寄附者に連絡し対応を行うこと。

イ　申し込み、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品、必要書類の送付状況等に対する寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、電話及びメール等により適切に対応できるコールセンター機能を有すること。

ウ　寄附入金確認の完了又は寄附者からの再発行等の求めに応じて、寄附金受領証明書及びワンストップ申請書等の必要書類を送付すること。なお、原則として寄附情報管理システムにより株式会社Ｗｏｒｋｔｈｙが提供するＢＰＯサービスを利用することとし、その費用は市が負担する。

エ　返礼品を原因とするトラブル等が発生した場合の対応を行うこと。基本的には受託者において返礼品提供事業者や配送事業者と連携して対応・解決を図ることとするが、緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに市に連絡するとともに、協力して適切な対応を行うものとする。

オ　苦情及び事故が発生した際には、その経過等や対応状況について寄附情報管理システムに記録するとともに、随時市と情報共有を図ること。

(7) その他

ア　地方税法その他関係法令並びに総務省が定めるふるさと納税の指定基準その他関連通知等及び市で定める法令の遵守に十分留意すること。

また、ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、必要な対応を迅速に行うこと。

イ　受託者が本業務の履行に当たり新たに作成した返礼品の画像、写真、動画及びポータルサイト掲載用コンテンツ等の著作権は市に帰属するものとする。#

また、受託者が利用権限を取得した画像等については、市がふるさと納税関連事業その他市の施策に活用できるよう、契約期間中及び契約終了時において必要な引継ぎを行うものとする。

ウ　市がふるさと納税に係る事業に付随したシティプロモーションを実施する場合は、市と受託者が協議の上、受託者は実施可能なプロモーション施策の提案及びその実施に必要な支援を行うこと。

エ　本業務における主要な部分は次に掲げる業務とし、受託者はこれを第三者に再委託してはならないものとする。#

(ｱ) 業務全体の統括及び進捗管理に関する業務

(ｲ) 本市との連絡調整及び協議に関する業務

(ｳ) 返礼品の開発及び事業者支援に関する業務

6　個人情報の取扱いについて

受託者は、個人情報保護のため、別添の個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

7　暴力団排除措置事項

(1) 受託者は、当該契約の履行に当たり暴力団員等による不当要求又は妨害（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに警察への通報等を行うこと。

(2)　受託者は、上記(1)により警察への通報等を行った場合には、速やかに業務を所掌する課長等にその内容を書面により報告すること。

(3)　受託者は、暴力団員等による不当介入を受けたことにより作業に遅れが生じる等の

被害が生じた場合は、課長等と協議を行うこと。

8　環境配慮事項

多賀城市は環境マネジメントシステムを運用し地球環境保全に取り組んでいることから、業務の範囲内において環境に配慮した事項を可能な限り実行すること。

9　その他

本仕様書に明記されていない事項が生じた場合は、市と受託者が都度協議して定める。