

丹波篠山市ふるさと応援寄附金業務仕様書

1 業務名

丹波篠山市ふるさと応援寄附金業務

2 業務の目的

丹波篠山市（以下「本市」という。）が実施するふるさと応援寄附金業務のうち、指定するポータルサイトの運営管理等の寄附募集に関する業務、返礼品の発注・発送管理、寄附情報の管理、寄附者対応、返礼品提供事業者の支援、返礼品開発、広報等の業務を民間事業者のノウハウを活用し、効率的かつ効果的に実施し、寄附の拡大を図ることを目的とする。

3 契約期間

令和5年9月1日から令和8年3月31日まで

4 前提条件

(1) 指定するポータルサイト

指定するポータルサイトは以下のとおり。なお、随時指定するポータルサイトを追加する場合がある。

- ①ふるさとチョイス
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④ANAのふるさと納税

※このほか、「さとふる」を利用しているが、ポータルサイト運営管理の対象外とする。

(2) 寄附金情報管理システム

寄附金情報管理システムは、セキュリティの確保や利用環境構築を受託者の責任において行うものとし、その構築費用は委託料に含めること。構築したシステムの保守経費等についても同様とする。

5 業務内容

- (1)ポータルサイト及び寄附管理システムの運営管理に関する業務
- (2)返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (3)寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書及び寄附金税額控除に係る特例申請書（以下、「ワンストップ特例申請書」という。）の発行、発送に関する業務
- (4)ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (5)寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務
- (6)返礼品の開発等に関する業務
- (7)その他

6 業務の詳細

(1) ポータルサイト及び寄附管理システムの運営管理に関する業務

- ① 指定するポータルサイトを經由して行われた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより一元管理し、寄附金の入金状況等についても管理すること。
- ② 指定するポータルサイトの自治体ページの修正、更新、保守管理（返礼品の在庫管理等）を行うこと。また、契約期間中に本市が新規ポータルサイトを導入した場合は、本市と協議の上、自治体ページを作成するなどの対応を行うこと。

(2) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務

- ① 受託者は、寄附申し込みに対し、遅滞なく返礼品提供事業者へ返礼品を発注し、配送管理を行うこと。
- ② 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にし、返礼品の在庫管理、返礼品の配送状況の確認を行うなど、返礼品の適切な管理を行うこと。
- ③ 受託者は、返礼品の代金及び配送料について、出荷実績に基づき、毎月本市に請求するものとする。なお、本市への請求の際に、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳がわかる明細を添付すること。

(3) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書及び寄附金税額控除に係る特例申請書の発行、発送に関する業務

- ① 受託者は、入金を確認できた寄附者に対し、お礼状、寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書を作成し、発送すること。
- ② 受託者は、寄附者から寄附金受領証明書の再発行依頼があった場合は対応すること。
- ③ ワンストップ特例申請書を発送する場合は、返信用封筒を同封すること。

(4) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

- ① 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付審査を行うこと。なお、受付を完了した際は、申請者へメール、はがき等により受付完了通知を行うこと。
- ② 申請内容に不備がある場合は、寄附者に対し、メール、はがき等により通知を行い、補正対応を行うこと。
- ③ 受託者は、ワンストップ特例申請書等の書類を保管し、本市の指示により引き渡すこと。

(5) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務

- ① 寄附者等（寄附者、返礼品提供事業者等）からのふるさと納税に関する問い合わせ先として、コールセンター等を設置すること。
- ② コールセンター等は、寄附者からの問い合わせに対し、情報提供、説明などの対応を行うこと。また、問い合わせ内容及び対応等について記録すること。
- ③ 返礼品提供事業者からの問い合わせに対しても、同様に対応すること。
- ④ 返礼品に関する苦情等については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど対応するとともに、適宜本市へ報告すること。

(6) 返礼品の開発等に関する業務

- ① 寄附額増に寄与する返礼品の開発を行い、本市へ提案すること。
- ② 返礼品提供事業者からの新たな返礼品提案があった場合は、各種法令等に適合する返礼品であることを確認し、寄附額増に寄与すると思われる返礼品について、本市へ提案すること。
- ③ 新たな返礼品提供事業者を開拓し、本市へ提案すること。

(7) その他

- ① 寄附額増に寄与する広告活動について、委託料の範囲内で提案し、本市の了解のもと積極的に行うこと。
- ② 各業務の実施にあたっては、各種法令等を遵守すること。
- ③ 契約期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の配送等関連業務は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。

7 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を第三者に委託してはならない。ただし、本市と協議の上、業務の一部を第三者へ委託することができる。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。

8 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、又は検査を行うことができる。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合は誠実に対応すること。

9 業務委託料の支払い

本市は、本業務の委託料を受託者の請求により支払う。受託者は、毎月実績などの明細を添付して請求すること。

10 その他

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議の上定めるものとする。