

塩竈市ふるさと納税促進事業業務委託仕様書

1. 業務概要

- (1) 業務名 塩竈市ふるさと納税促進事業業務委託
- (2) 業務目的 ①ふるさと納税寄附に係る寄附情報及びふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）の管理、返礼品の開発・発注・配送管理、寄附促進に向けたプロモーション等を行うこと。
②本市の取組に共感し応援していただける寄附者を増やすこと。
③本業務を通じ、本市及び本市特産品等の PR、事業者の販路拡大などの地域の産業活性化に寄与すること。
- (3) 業務場所 発注者が指定する場所
- (4) 業務期間 令和 6 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで
※契約日（令和 6 年 1 月を予定）から令和 6 年 3 月までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。
- (5) 業務における最低目標寄附金額及び寄附件数
令和 6 年度 520 百万円（29 千件）
令和 7 年度 676 百万円（38 千件）
令和 8 年度 879 百万円（49 千件）
- (6) 支払方法 月末締め 翌月払い

2. 業務内容

- (1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務
- (2) ポータルサイトの管理等に関する業務
- (3) 返礼品協力事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務
- (4) 返礼品協力事業者、配送事業者への支払いに関する業務
- (5) 新たな返礼品の企画及び返礼品協力事業者との調整に関する業務
- (6) 寄附者への御礼状及び寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付に関する業務
- (7) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務
- (8) 本市ふるさと納税のプロモーションに関する業務

3. 前提条件

- (1) 使用するポータルサイトについて
ポータルサイトとして発注者が別途契約している「ふるさとチョイス」、「楽天ふ

るさと納税」、「ふるなび」、「ANA のふるさと納税」、「JREMALL ふるさと納税」、「auPAY ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」からの寄附を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。ただし、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

(2) 寄附情報管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、現在発注者にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附情報管理システム」という。）の「ふるさと納税 do（株式会社シフトセブンコンサルティング）」を活用すること。なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附情報管理システムを提案し、受注者の責任において発注者の利用環境の構築を行うこと。その構築費用については、業務委託料に含めること。

4. 業務の詳細

(1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務

- ① 発注者が利用するポータルサイトを經由した申込情報等を、寄附情報管理システムに取り込み、入金状況や返礼品の発送状況等を一元的に管理すること。
- ② 発注者が利用・閲覧が可能な寄附情報管理システムを使用すること。
- ③ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時発注者への情報提供が可能であること。また、発注者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるよう CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。
- ④ 寄附の申込動向等、発注者が求めた項目について、適宜報告を行うこと。

(2) ポータルサイトの管理等に関する業務

- ① 発注者が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。
- ② ポータルサイト上の自治体紹介ページや返礼品ページ等の修正・更新・保守管理（返礼品情報の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。発注者から修正等の要請があった場合には迅速に対応すること。

(3) 返礼品協力事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

- ① 発注者が予め設定する返礼品の価格条件等に基づき、返礼品協力事業者と返礼品の設定及び価格交渉を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。
- ② 返礼品配送状況を管理し、配送状況の情報を確認できるようにすること。
- ③ 返礼品協力事業者への発注は、寄附金の入金の決済完了後、随時行うこと。
- ④ 時期限定品、定期便についての発注及び配送管理を適切に行うこと。
- ⑤ 受注者は、配送遅延又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に関する苦情・事故が生じた場合の対応を行うこと。
- ⑥ 発注者及び返礼品協力事業者との各種調整を実施すること。

- (4) 返礼品協力事業者、配送事業者への支払いに関する業務
- (3) の①で行った発注について、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、返礼品代及び配送代を返礼品協力事業者、配送事業者へ支払うこと。
- (5) 新たな返礼品の企画及び返礼品協力事業者との調整に関する業務
- ① 返礼品の企画に関して専任の担当者を複数名配置し、発注者に報告すること。
また、発注者から提供される情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱事業者や観光事業者等と交渉し、新たな返礼品候補の企画及び選定について発注者に提案すること。さらに、当該提案の時期について、事前に設定の上、発注者の了解を得ること。
- ② 返礼品の募集に係る説明会や意見交換等を各年度に複数回開催し、既に返礼品に協力いただいている事業者を含め、市内の事業者に対して広く周知して魅力ある返礼品の開拓及び拡充を随時行うこと。その際、受注者は開催内容について、事前に発注者に説明の上、発注者の了解を得ること。
- ③ 本市の魅力を効果的に発信し、特産品の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ④ 本市の特産品はもとより、体験型返礼品やクラウドファンディング等多様な提案を行うこと。
- ⑤ 返礼品の企画及び選定にあたっては、発注者及び国が定める要件等を順守すること。
- ⑥ 返礼品協力事業者に対して、返礼品に関するコンサルティングを行い、各年度に複数回以上は要望等を直接聞く機会を設け、課題等があれば、その解消を行うこと。なお、受注者は報告資料を作成し、発注者に提供すること。
- (6) 寄附者への御礼状等の送付に関する業務
- ① 御礼状及び寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書（返信用封筒を含む）、発注者が同封を希望するもの等必要書類を寄附者へ送付すること。
- ② 御礼状及び寄附受領証明書、送付用封筒の記載内容やレイアウトについては、発注者と協議・調整すること。
- ③ ワンストップ特例申請書は寄附者情報及び寄附情報を印字すること。
- ④ 寄附者から各種書類の再発行や送付先の変更依頼があった場合は対応すること。
- ⑤ 送付にあたっては、御礼状等が信書に該当する文書であることから、取扱いについて留意すること。
- (7) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務
- ① 寄附者からの問い合わせ（返礼品の発送状況、入金状況、寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書の発送状況等）に対し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行うこと。なお、本市専用の問い合わせ電話番号を設けるこ

と。

② 寄附者から返礼品一覧や寄附申込書、郵便振替用紙等の送付依頼があった場合は、速やかに発送すること。

③ 返礼品に関する苦情・事故が発生した場合は、速やかに発注者へ報告し、指示に従うこと。

(8) 本市ふるさと納税のプロモーションに関する業務

① 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案すること。実施にあたっては発注者と十分協議すること。

② 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 機会を最大限活用し、プロモーションを行うこととし、年間のプロモーション活動計画について発注者の了解を得ること。その際、特にふるさと納税の申込みが例年増加する 10 月、11 月、12 月（繁忙期）に留意すること。

③ 本市ふるさと納税に関する返礼品一覧、チラシ等を作成すること。

5. 委託料の支払い

(1) 業務委託料の算出方法

業務委託料は次のとおりとする。

① 寄附金額に委託料率を乗じた金額。

② 4.（4）に記載する返礼品代及び配送料に係る費用。

③ 4.（6）①、④に記載する送付に係る費用。

④ 4.（7）②に記載する送付に係る費用。

なお、②の配送料及び③、④については、発注者と協議の上、決定すること。

(2) 業務委託料の算出基礎となる寄附金額

受注者が管理する寄附情報のうち、入金が完了した寄附金額（クレジットカード等、オンライン上で決済が可能な支払い方法の場合は決済が確認できた寄附金額）とする。なお、寄附金額の合計に 1,000 円未満の端数が発生した際は、切り捨てとすること。

(3) 請求期日

月単位でまとめた業務報告書及び請求の詳細がわかるものを添付の上、翌月 10 日（休日の場合は翌日）までに請求し、発注者は審査の上、遅滞なく受注者に支払うものとする。

6. 寄附者情報等の保存・廃棄

(1) 受注者は、委託業務に関する資料（書面、電磁的記録等）を契約期間終了まで適

切に保存すること。

- (2) 契約期間終了後、受注者に変更がある場合は、発注者へ寄附者情報等を電磁的記録媒体等により引き渡し、所有する寄附者情報等を廃棄すること。

7. 再委託の禁止

再委託は原則認めない。但し、書面で発注者の承認を得た場合はこの限りではない。

8. 報告及び検査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託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。

9. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、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、改ざんその他の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。

10. その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とともに、受注者選定時に提案した内容を順守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 円滑な業務の運営のため、発注者と最低月 1 回以上打合せを行うこと。その際、発注者が指定する内容について報告すること。なお、受注者は報告資料及び報告議事録を作成し、後日発注者へそのデータを提供すること。
- (4) 翌年度の事業計画を 1 月末までに発注者に提出し、協議すること。
- (5) 発注者に直接申込があった寄附については、発注者が受注者に別途管理を依頼するので、本業務に含めること。
- (6) 塩竈市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 29 号）を順守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、本業務終了後も同様とする。
- (7) 本業務について、各種経費の縮減に努めること。
- (8) 本業務終了後、受注者の責に帰すべき事由による不良箇所等が発見された場合には、受注者は速やかに発注者が必要とする訂正その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受注者の負担とする。
- (9) 本業務終了後、受注者に変更となる場合、返礼品に関する写真や情報等を発注者

- に引き渡すなど、業務に滞りが発生しないよう協力的に引継ぎ業務を行うこと。
- (10) 受注者は、本仕様書に明記のない事項についても、本業務の実施に当たり当然必要となる業務が生じたときは、これを実施するものとする。なお、疑義が生じた場合には、受注者は発注者に協議できるものとする。