

こまき応援寄附金受付業務委託 仕様書

1 業務名

こまき応援寄附金受付業務委託

2 業務の目的

小牧市（以下、「本市」という。）が実施しているふるさと納税業務のうち、お礼の品ページの作成、寄附の受付、寄附者情報管理、お礼の品の発注、関係書類の作成・発送、ワンストップ特例申請受付等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに本市の更なる魅力発信や産業振興を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和3年3月31日まで（準備期間を含む）

4 前提条件

- ・本市が利用している（利用予定を含む）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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。現在、本市が利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス」、「楽天」であるが、今後は「さとふる」、「ANA」、「auPAY」などのサイトを追加検討しているため、他ポータルサイトの追加にも対応できること。
- ・シフトプラス株式会社が提供する、ふるさと納税管理システム「LedgHOME」を使用して、寄附者情報などを一元的に管理すること。利用できない場合は同システムと同等以上の機能を持つ寄附管理システムを有すること。
- ・令和2年10月中に運用開始できること。
- ・令和元年度中に他自治体のふるさと納税業務に関する委託実績を3件以上有していること。
- ・令和元年度中に他自治体のふるさと納税業務において、個人情報を含む寄附受付を計1万件以上扱った経験を有していること。（複数自治体の合計数）

5 業務概要

- (1) ポータルサイト作成、お礼の品ページの作成業務
- (2) ふるさと納税の寄附受付、寄附者情報の管理業務
- (3) 寄附金の収納に関する業務
- (4) お礼の品提供事業者へのお礼の品の発注、配送管理、精算に関する業務
- (5) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務
- (6) ワンストップ特例申請の受付業務
- (7) 寄附者からの問合せ対応
- (8) ポータルサイトの情報更新、保守管理業務
- (9) お礼の品のパンフレット作成～配布業務
- (10) 本市の魅力発信、寄附金増加に係るプロモーション
- (11) その他本業務に関連する業務

6 業務の詳細

- (1) ポータルサイト、お礼の品ページの作成業務
 - ・各ポータルサイト上に市の専用ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。
 - ・各ポータルサイトに掲載するお礼の品に関する情報をお礼の品提供事業者より収集すること。
 - ・収集したお礼の品に関する情報は随時ポータルサイトに追加登録、内容変更すること。
 - ・利用するポータルサイトが増えた場合にも対応すること。
- (2) ふるさと納税の寄附受付、寄附者情報の管理業務
 - ・本市が利用する（利用予定を含む）ポータルサイトを経由した寄附の申込に対応すること。
 - ・電話やFAXなど、ポータルサイト以外からの寄附申込に対しても一元的に管理し、必要に応じて、寄附申込書の郵送等を行うこと。
 - ・シフトプラス株式会社が提供するふるさと納税管理システム「LedgHOME」を使用して、寄附者情報などを一元的に管理すること。利用できない場合は同システムと同等以上の機能を持つ寄附管理システムを有すること。現在本市では「LedgHOME」を使用しているが、データ等を引き継ぐ際は、迅速かつ安全に、新たなシステムに引き継ぐこと。

- ・データは随時本市でも確認できるようにすること。

(3) 寄附金の収納に関する事務

- ・各ポータルサイトの収納代行を担う公金収納代理会社と連携を図り、寄附金の収納状況を確認すること。

(4) お礼の品提供事業者へのお礼の品の発注、配送管理、精算に関する業務

- ・お礼の品の発送は、システムで管理する寄附者の情報に基づき行うことし、寄附金入金確認後速やかに行うこと。また、指定されたお礼の品を原則1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付するよう、お礼の品提供事業者と調整を図ること。ただし、寄附者がお礼の品の受取日を指定した場合や季節限定品である場合等、1か月以内の発送が困難な場合はこの限りでない。
- ・お礼の品提供事業者と連絡を密にするとともに、お礼の品等の配送に関して必要な措置を講ずること。
- ・お礼の品提供事業者と連携して、適切に在庫管理を行うこと。在庫切れ等が生じた場合は速やかにお礼の品提供事業者や本市へ連絡するとともに、ポータルサイト上でも周知を行うこと。
- ・お礼の品の配送に係るトラブルや、お礼の品に対するクレーム等が生じた場合は、寄附者への対応を丁寧に行うこと。
- ・お礼の品代（商品代、梱包代、送料及び消費税等）は受注者がお礼の品提供事業者へ支払うこと。
- ・支払った費用については、毎月、事業者ごとの出荷実績の内訳が分かる資料と併せて本市に請求すること。

(5) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

- ・寄附金入金確認後、管理システムにて管理する寄附者情報に基づいて書類を作成し、送付すること。送付においては、封入の入れ違いが生じないよう必要な措置を講ずること。作成、送付する書類は下記①～④のとおり。

① 寄附金受領証明書

② ワンストップ特例申請書及び記入例

③ ワンストップ特例申請用返信用封筒

④ その他本市が指示する書類（市の観光PRリーフレット等）

- ・寄附金受領証明書は、本市が提供する公印が刷り込まれた様式を使用する

こととし、寄附金受領証明書の作成以外には一切使用しないものとする。

(6) ワンストップ特例申請の受付業務

- ・ワンストップ特例制度利用申請書の審査を行うこと。なお、受付完了時は利用者へメール等にて受付完了通知を行うこと。
- ・ワンストップ特例制度利用通知書データを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。他自治体への送付は本市が行うものとする。

(7) 寄附者からの問合せ対応

- ・ふるさと納税制度全般、申込、お礼の品の発注発送、受領証明書の発送、ワンストップ特例申請等、寄附者からの問合せ対応を行うこと。対応については随時記録を残し、定期的に本市へ情報提供を行うこと。
- ・緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と受注者の協議の上で対応する。

(8) ポータルサイトの情報更新、保守管理業務

- ・ポータルサイトのメンテナンス（寄附者の情報管理、お礼の品の更新、お礼の品の在庫管理等）を随時行うこと。
- ・ポータルサイトの自治体紹介ページ、お礼の品の画像、紹介文等の資料を作成し、随時、受付サイトの更新を行うこと。なお、本市からの依頼に基づく修正・更新は迅速に対応すること。
- ・ポータルサイト利用者の申込データを分析し、本市が求めた際に分析データを提供すること。
- ・本市へ直接寄附を申し込む寄附者へお礼の品を紹介できるパンフレット等を電子データで作成すること。

(9) パンフレットの作成・印刷・配布

- ・部数：1,000部、A4、カラー、16～20ページ程度を想定。
- ・本市へ直接寄附を申し込む寄附者へお礼の品を紹介できるパンフレットを作成すること。
- ・作成、印刷に係る費用も委託費用に含めること。
- ・デザイン、レイアウトについては、本市の意向を反映させるとともに、積極的な提案を行うこと。

- ・出来上がったパンフレットは配布希望者やお礼の品提供事業者などに配布すること。
- ・出来上がったパンフレットは電子データで本市へ提供すること。

(10) 本市の魅力発信、寄附金増加に係るプロモーション

- ・ポータルサイト上において、寄附者に対し効果的にPRできるような内容の提案、編集を行うこと。
- ・本市の魅力発信、特産品のPR、寄附金増加に係るプロモーション業務を積極的に行うこと。
- ・本市ホームページをはじめとした受付サイト以外の多様な広報媒体における情報発信により、本市の魅力を広く発信すること。
- ・各種資料の編集、デザイン、レイアウトについては、本市の意向を反映させるとともに、積極的な提案を行うこと。

(11) その他本業務に関連する業務

- ・本仕様書に定めのない業務についても、本業務の履行に必要な業務について対応を行うこと。

7 実施体制

- ・本業務の円滑な遂行にあたり、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。
- ・本業務の作業場所、その他必要となる環境については、受注者の負担によるものとする。個人情報保護の観点から、受注者は業務担当者以外が、閲覧・作業できないような措置を講ずること。なお、当該作業場所以外で業務を実施しないこと。
- ・個人情報保護の観点から、本業務に従事する者は、あらかじめ本市の承認を受けた者のみとし、それ以外の者を従事させてはならない。

8 委託料について

- ・委託料は、契約により定められた額とする。
- ・受領証明書等各種書類を送付する際の郵送料、お礼の品代（商品代、梱包代、送料、消費税等）は本市が負担することとし、委託料に含めないものとする。
- ・お礼の品代については、委託料とは別に請求すること。

- ・本市は請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

9 実績報告

(1) 業務実績報告書

ふるさと納税の受付、入金状況等については、毎月1日から末日までの実績について、翌月10営業日までに提出すること。それ以外にも本市が求めた場合には速やかに作成し、提出すること。

(2) その他成果品

前項の業務以外については、提案書、資料、説明書等、成果品完成の都度提出すること。

10 個人情報保護

個人情報の収集や利用、管理については、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「小牧市個人情報保護条例（平成15年9月19日条例第22号）」等の趣旨を踏まえ、以下のことに留意すること。

- (1) 個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、受注者が必要と認める範囲内で収集すること。
- (2) 収集した個人情報を本業務の目的以外の目的で利用したり、他の者に漏らしたりすることがないように徹底すること。委託期間終了後も同様とする。
- (3) 個人情報の取扱者を限定するとともに、業務を行う中で知り得た情報を他の者に知らせ、又は不当な目的に利用することがないように徹底すること。
- (4) 収集した個人情報は、漏えい、紛失、盗難、改ざん等を防止するとともに安全確保の措置を講ずること。
- (5) 別記「個人情報等情報資産に関する特記事項」を遵守すること。

11 再委託

本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に本市に承諾を得た場合は、この限りではない。

12 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した障害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、利用者

又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りではない。

1 3 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託業務の履行情報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。

1 4 その他

仕様書に定めのない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と協議の上、決定することとする。

※参考データ 令和元年度実績

寄附件数／寄附額	35,634件／995,840,005円
ワンストップ特例申請者数	約8,600件
お礼の品提供事業者数	約37事業者
登録お礼の品数（期間限定品含む）	約87品