

いわき市ふるさと納税寄附管理等業務委託仕様書

1 業務概要

(1) 委託業務名

いわき市ふるさと納税寄附管理等業務委託

(2) 委託業務の目的

本業務は、地場産品の認知度向上、及び観光交流人口の拡大を目指しこれまで行ってきたふるさと納税業務において、事務の効率化及び寄附額増加を目的とするものであり、専門的知識や技術、経験等を有する者を委託事業者として選定するため、一般公募により企画提案を募るものである。

(3) 契約期間

令和5年7月25日（火）から令和6年3月31日（日）まで

契約期間のうち契約日から令和5年9月30日（土）までの間は、令和5年10月1日（日）から委託業務が開始できるように準備を行う期間とし、委託業務を実施する期間は、令和5年10月1日（日）から令和6年3月31日（日）までとする。

なお、準備を行う期間の経費は委託業務を実施する期間に支払う委託料に含み、準備を行う期間に支払いは発生しないものとする。

(4) 履行場所

いわき市平字梅本 21 番地 いわき市役所創生推進課内 または市が別途定める場所

(5) 適用範囲

本仕様書は、いわき市ふるさと納税寄附管理等業務委託について、受託者が遵守すべき主要な事項について示したものであり、契約書に定めるもののほか、本仕様書に基づき業務を行うこと。

2 提案価格算定に係る本市想定年間寄附額等の条件について

提案価格を算定するための資料として、本市の想定件数を以下のとおり定める。

(1) 算定期間

令和5年10月1日（日）から令和6年3月31日（日）までの6か月間

(2) 条件

寄附額	453,750 千円
寄附件数	20,625 件
返礼品調達費用	寄附総額の 30%（消費税及び地方消費税を含む）
配送費用	1 件あたり 1 千円
返礼品配送先	関東圏（主に東京都）
ワンストップ申請受付件数	6,750 件

なお、寄附額のうち 151,250 千円をさとふるからの寄附と想定している。また、配送費用に関しては本条件よりも有利な費用を提示できる場合、それをを用いても構わな

い。その場合、詳細な費用を提示すること。

(3) 留意事項

平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費 30%を含み各年度の寄附金額の 50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めて提案を行うこと。

3 業務内容

本業務は、次に掲げる内容を基本とする。ただし、受託者を決定する過程で実施するプロポーザルにおいて特定した契約候補者から企画提案された内容をもとに、本業務内容を調整して決定するものとする。

(1) ふるさと納税情報の集約・管理

- ・ 本市で導入している 8 つのポータルサイト（ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、さとふる、ふるなび、JRE MALL ふるさと納税、JAL ふるさと納税、auPAY ふるさと納税、セゾンのふるさと納税）、窓口、及び郵送による寄附の情報を集約し、寄附情報、実績が容易に検索できるようにすること。なお、さとふるは一括代行プラン、auPAY ふるさと納税、セゾンのふるさと納税はふるさとチョイスのパートナーサイトとして運用するものとする。
- ・ 寄附実績は、申込みのあった寄附金額、返礼品の個数等について、任意に定める期間において集計ができるようにすること。
- ・ 契約期間中に新たな寄附申込み方法が追加された場合についても速やかに対応すること。
- ・ 集計の手法（CSV 連携や API 連携等）については問わない。
- ・ 現在本市で使用しているふるさと納税管理システム（ベンダー：(株)松阪電子計算センター)にこれまで集計されたデータを引き継いで管理できるようにすること。
- ・ 当市からポータルサイトへの新規返礼品登録、及び掲載内容変更の要請があった場合、速やかに対応すること。

(2) 寄附者（市外に住民票を有する者）へ提供する返礼品の発注、発送、管理業務

- ・ 寄附者からの入金を確認でき次第、返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）へ返礼品を発注し、各ポータルサイトに掲載する期日までに返礼品を配送すること。なお、さとふるは一括代行プランのため、本業務はさとふるが行い、支払いも当市がさとふるへ直接行うものとする。
- ・ 返礼品単価は、受託者が業務を開始した時点の単価を適用することとし、変更を行う場合は必ず市の承認を得ること。
- ・ 発注の頻度は通常時は週 1 回程度とする。なお、繁忙期（11 月から 1 月）については、市及び事業者と協議の上、発注の頻度を調整するものとする。
- ・ 配送状況を管理し、配送物の状況を追跡できるようにすること。また、寄附者が配送状況を確認できるようにすること。
- ・ 季節品、数量限定品については、発送時期、数量を適切に管理すること。
- ・ 配送に当たっては、返礼品の破損や盗難、紛失等を防止するための所要の措置を

講ずること。

(3) 返礼品及び配送費用の取りまとめ及び一括請求

- ・ 返礼品費用及び配送費用については、月次集計し、当市に報告するとともに、一括して請求すること。なお、委託料と合算して請求しても、委託料と分けて請求しても構わないが、合算して請求する場合は、委託料と返礼品及び配送費用を明記すること。
- ・ 返礼品及び配送費用は実際に要した費用のみを請求すること。
- ・ 返礼品のうち、現在、本市が作成・発送している利用券については、受託者が作成・発送すること。なお、利用券は、市が提供するデータを使用し、偽造防止用紙に印刷すること。
- ・ 利用券を送付した場合、利用券の券種ごとに各月、送付先、送付者名、送付枚数をまとめた実績を電磁的記録により市へ提出すること。

(4) 寄附者へのお礼状・寄附受納通知書（寄附を受納したことを証明するもの）の発送業務

- ・ 入金確認後、寄附受納通知書を作成し、当市が指定するお礼状を同封の上、寄附者に速やかに送付すること。

(5) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「特例申請書」という。）の作成、発送、受付業務

- ・ 寄附金税額控除に係る申告特例申請（以下「特例申請」という。）は、紙、オンラインのいずれにも対応できるようにすること。
- ・ 特例申請を紙媒体にて希望する方には、返信用封筒を同封の上、特例申請書を送付すること。また、特例申請書は、寄附受納通知書を送付する時に併せて送付しても差し支えない。
- ・ 寄附者からの紙による特例申請書は、受託者へ直接返送されるようにすること。
- ・ 個人番号を取り扱うことから、業務履行場所の入退室が管理できたり、監視カメラが設置されたりしている等、セキュリティが万全の環境で業務を行うこと。
- ・ オンラインによる特例申請は、個人番号カードを用いてインターネットで完結するものを行い、特定のポータルサイトのみで利用できるものではなく、本市が導入しているポータルサイトに広く利用できるような体制を構築すること。
- ・ 寄附者が受付状況を確認できるようにすること。
- ・ 申請内容や添付書類に不備がある場合、受託者が直接申請者との対応を行うこと。
- ・ 特例申請書の提出後、申請者から住所や氏名変更の申し出があった場合、速やかに変更届書を送付し、変更の処理を行うこと。

(6) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付書（以下「受付書」という。）作成、発送業務

- ・ 特例申請を受け付けた場合、受付書を作成し、紙媒体にて寄附者へ発送すること。なお、インターネットから申請のあったものについては、受付の電磁的記録を電子メールにて送付すること等でこれに代えることができる。

(7) 特例申請のデータ作成業務

- ・ 特例申請を受け付けた後、名寄せ等の処理を行い、地方税ポータルシステム(eLTAX)に投入できる状態にした上で、電磁的記録にて当市が定める期日までに提出すること。また、令和5年に当市が受け付けた特例申請についても処理を行い、委託開始後分と併せて提出すること。

(8) 寄附者からの問い合わせ、苦情対応

- ・ 寄附や返礼品、特例申請に関すること、苦情、その他当市のふるさと納税に関することについて、電話、電子メール、チャット(楽天ふるさと納税で有する機能)等で適切に対応すること。
- ・ 受け付けた内容について、重要なものについては当市へ報告すること。

(9) 寄附額を向上させる取組み

- ・ 寄附額が向上するような具体的かつ現実的な提案を行うこと。
- ・ 寄附額向上のための効果的なプロモーションを行うこと。
- ・ ポータルサイトのレイアウト及び返礼品画像を視覚的訴求効果が高いものに変更、修正すること。なお、画像は受託者が事業者と直接やり取りを行い撮影すること。
- ・ ポータルサイトに寄せられたレビューへの返信を行うこと。
- ・ 市が提供する情報、受託者が独自に入手・分析した情報、受託者が持つ企業人脈等をもとに、市が定める「いわき市ふるさと納税取扱要綱」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した、新たな返礼品を提案すること。ただし、実際に返礼品として提供できるものは市が承認したものに限る。
- ・ 受託者は事業者を訪問するなどし、これまでに登録されている返礼品の磨上げを行うこと。
- ・ 新たな返礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービスなど、多様な提案を行うこと。

(10) その他

- ・ 受託者は、適宜、説明会を複数回開催するなど、事業者に対し、業務内容の説明を十分に行うこと。
- ・ 業務開始にあたっては、当市と協議を入念に行い、遅滞なく業務を開始できるようにすること。
- ・ 管理責任者を指定し、緊急時の連絡体制を構築すること。
- ・ 業務の実施にあたって発生した損害(第三者に与えた損害を含む)について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、また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。

4 成果品

受託者は、本業務に係る以下の成果品を委託者が指定する期日までに提出すること。

- ・ いわき市ふるさと納税寄附管理等業務完了報告書 1部

5 費用負担

本業務を行うために必要な経費は、すべて受託者の負担とする。

6 留意事項

- (1) 本業務に係る印刷物その他の著作権及び業務において作成したデータ及び作成過程のデータの著作権及び所有権は、すべて委託者に帰属すること。
- (2) 受託者は、個人情報保護法及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守し、業務上知り得た個人情報の秘密を他人に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (3) 受託者は本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、一定期間保存すること。