

氷見市ふるさと応援寄附金返礼品発送代行業務 仕様書

第1 業務名 氷見市ふるさと応援寄附金返礼品発送代行業務

第2 業務目的

ふるさと納税制度を活用し、氷見市の取り組みに共感し応援してくださる寄附者を増やすとともに、返礼品の提供を通じて本市及び本市特産品等の魅力を広く発信するため、氷見ならではの魅力的な返礼品の開発、寄附情報の一元管理、寄附金受領証明書等の発行、返礼品の発送・発送管理、ワンストップ特例申請の受付等の業務を効率的かつ効果的に行うことを目的とする。

第3 業務期間 契約締結日から令和7年3月31日まで

- ・契約締結日から令和4年4月30日までは業務開始に向けた準備期間とし、原則として本業務に係る手数料等は発生しないものとする。
- ・本業務に係る契約は地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に基づく長期継続契約とし、契約締結日の属する年度の翌年度以後において、歳入歳出予算の当該金額について増・減額又は削除があった場合は、契約を変更又は解除することができるものとする。
- ・受注者が本業務（「氷見市ふるさと応援寄附金返礼品発送代行業務仕様書」に記載の業務）の一部又は全ての履行が不能となった場合、本市は、契約期間中であっても契約を解除することができるものとする。この場合、本市に生じた損害は受注者が賠償するものとする。

第4 業務内容

1 寄附・帳票・配送・コールセンター業務

(1) 寄附情報の管理業務

寄附情報の管理システムは、次の機能を有すること。

- ① ポータルサイト以外からの寄附申込の入力及び管理が可能であること。
- ② 返礼品の発送状況の閲覧が可能であること。
- ③ 寄附者への対応履歴の閲覧が可能であること。
- ④ 各種条件での検索、集計が可能であること。
- ⑤ システム上のデータ出力が随時可能であること。
- ⑥ 寄附者に対し、メールマガジン等の配信が可能であること。
- ⑦ 個人情報の取扱いをはじめとした情報セキュリティについて適切な対策を講じていること。

(2) 帳票の発送業務

- ① 寄附者に対し、寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等、本市が指定する書類の印刷及び発送を行うこと。

- ② ワンストップ特例申請書については、寄附者情報及び寄附情報を印字し、返信用封筒等、本市が指定する書類の印刷及び発送を行うこと。

(3) 返礼品の配送管理業務

- ① 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の管理及び発注を行うこと。
- ② 寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品提供事業者に速やかに発送を依頼し、発送及び納品が確実に行われるように適切な措置を講じること。また、定期便商品等の複数時期に発送が必要な返礼品についても、各商品の発送時期を通知し、発送漏れがないよう適切な措置を講じること。
- ③ 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代金及び配送料を事業者へ支払うこと。
- ④ 事業者へ支払った返礼品代金及び配送料については、返礼品代金と配送料とを分け、支払いの詳細が分かる資料を添えて本市に請求すること。

(4) コールセンター業務

- ① 寄附者に対し、寄附申込完了又は決済完了及び返礼品配送完了をメールで通知すること。
- ② 寄附者からの問い合わせ対応用のコールセンターを設置し、各ポータルサイト及び返礼品発送時の伝票に掲載すること。
- ③ 寄附者からの各種問い合わせ及び苦情に迅速かつ適切に対応すること。また、問い合わせ内容等について、寄附情報の管理システムに記録し、本市と情報共有すること。
- ④ 返礼品に関する苦情については、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に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜本市に報告を行うこと。
- ⑤ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し対応すること。また、データ修正、返礼品の出荷変更等についても対応すること。

2 寄附額の受入拡大業務

- (1) 月1回以上本市を訪れ、返礼品提供事業者の訪問や本市との打ち合わせを行うこと。ただし、本市が不要とした場合はこの限りでない。
- (2) 原則年1回、返礼品提供事業者向けの勉強会等を開催すること。
- (3) 本業務の目的達成に当たり有効であると思われる独自の方策を提案すること。

3 新規返礼品の開発業務

- (1) 返礼品を充実させるため、新たな返礼品の開発や新たな返礼品提供事業者の開拓を自ら積極的に行うこと。

4 既存返礼品のブラッシュアップ業務

- (1) 魅力的な返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者に対する助言等を行うこと。返礼品の登録にあたっては、商品選定、価格設定、商品名や説明文等を確認し、事業者への修正・提案、又は自ら修正を加えることにより、寄附者に返礼品の魅力が伝わるよう工夫すること。

(2) 本市又は返礼品提供事業者が商品写真の撮影代行を希望する場合は、写真撮影及び文字入れ等の加工を行い、データを本市及び事業者に提供すること。

5 ポータルサイトにおける本市ページのブラッシュアップ等業務

- (1) 「さとふる」を除く各ポータルサイトの本市ページ及び返礼品ページを管理すること。
- (2) 返礼品の新規登録及び更新時には、ページの情報更新を行うこと。
- (3) 本市からの指示に基づくページの修正及び更新について、迅速に対応すること。
- (4) 各ポータルサイトの本市ページ及び返礼品ページについて、本市の魅力及び返礼品の魅力が伝わるよう改良すること。その際、SEO（検索エンジン最適化）対策を講じること。
- (5) 今後、他のポータルサイトでの取り扱いを開始した場合は、当該ポータルサイトの本市ページにおいても同様の業務を実施すること。

6 事務負担の軽減業務

- (1) 本市が寄附を受け付ける全てのポータルサイト（ふるさとチョイス、さとふる、au PAYふるさと納税、楽天ふるさと納税、ふるさと本舗、ふるなび、ANAのふるさと納税）及びポータルサイト以外からの寄附申込について、寄附申込情報を取り込み、一元管理が可能なシステムを提供すること。
- (2) 寄附金額、寄附件数、返礼品別・企業別ランキング等、寄附に関するデータについて本市からの依頼に応じて集計し、提出すること。
- (3) ワンストップ特例申請書を寄附者から直接受け付けるとともに、提出書類の確認、不備がある場合の寄附者への連絡・返送・再受付、受付完了時の寄附者への連絡（郵送又は電子メール）及びeLTAシステム用寄附者データの作成を行うことが可能であること。
- (4) 本業務の目的達成に当たり有効であると思われる独自のサービスを提案すること。

7 将来的に持続可能又は成長が期待できる付加価値提案業務

- (1) 本業務の目的達成にあたり将来的に有効であると思われる独自の方策を提案すること。

8 本市及び市内事業者の新たな代行事業者への円滑な移行

- (1) 現在本市で利用している寄附情報管理システムの情報（寄附日時、寄附金額、寄附者情報、申込サイト、希望返礼品など）を、そのまま引き継ぎ、利用することが可能であること。
- (2) ポータルサイト稼働までに返礼品の商品ページの写真、紹介文等を更新すること。
- (3) 返礼品提供事業者に対して、返礼品登録等の説明会を実施し、返礼品登録に支障が生じないようにすること。

第5 手数料（上限額）

- 1 本業務に係る手数料率 寄附金額の6.6%（消費税及び地方消費税を含む。）
- 2 寄附金受領証明書等発行代行手数料（郵送料込）1件当たり220円（消費税及び地方消費税を含む。）

- 3 ワンストップ特例申請等受付代行手数料 1件当たり250円（消費税及び地方消費税を含む。）

※以下の費用は含まないものとする。

- ・本市が契約している寄附受付ポータルサイト（ふるさとチョイス、さとふる、auPAYふるさと納税、楽天ふるさと納税、ふるさと本舗、ふるなび、ANAのふるさと納税）の利用に係る使用料及び手数料
- ・クレジットカード決済等の決済手数料
- ・返礼品の調達及び発送に要する費用

第6 契約締結にあたっての主な条件

- 1 企画提案（プロポーザル）の評価結果に基づき、評価点数が最も高い企画提案者を契約候補者とし、契約を締結することとする。
- 2 受注者は、発注者と綿密に連絡を取りながら、本業務を実施しなければならない。
- 3 受注者は、本業務を通じて知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために用することはできない。また、本業務終了後も同様とする。
- 4 本業務で得られた成果品に係るすべての権利は、発注者に帰属する。
- 5 本業務について疑義が生じた場合、速やかに発注者と協議すること。
- 6 契約書及び仕様書に定めのないものについては、その都度双方協議のうえ定める。