石岡市ふるさと納税推進業務委託仕様書

１　件名

　　　石岡市ふるさと納税推進業務委託

２　業務の目的

　　　本市では、市の魅力発信と地域経済の振興のため、ふるさと納税（寄附金）制度により本市へ寄附をいただいた市外在住の寄附者に対して返礼品を送付しているが、更なる本市の魅力発信と地域経済振興及び寄附者の利便性向上のため、ふるさと納税ポータルサイトを追加する。これに伴い、寄附金に対する寄附者情報の管理、返礼品の発送業務等を業務委託することで、事務の効率化を目的とする。

３　業務委託期間

　　　契約締結日の翌日から令和５年３月３１日まで

４　業務の内容

　　　業務の内容は、ポータルサイトを通した寄附受付に関して次の(1)から(7)までとする。

　(1)　ポータルサイトの管理運営業務

　(2)　寄附者情報・寄附金データ管理業務

　(3)　返礼品発注及び配送管理業務

　(4)　寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

　(5)　返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務

　(6)　広報・プロモーションに関する業務

　(7) その他本業務に付随する業務

５　業務の詳細

（１）ポータルサイトの管理運営業務

ア　ポータルサイト上に石岡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。

イ　ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。

ウ　返礼品提供事業者から掲載に必要な情報等を収集し、ポータルサイトに掲載すること。返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にＰＲできるよう内容を充実させること。その他にもポータルサイト上で可能な範囲で本市の魅力発信のためのＰＲに努めること。

エ　ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更に随時対応すること。

オ　ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の設定にあたっては、発注者の指定に対応すること。

（２）寄附者情報・寄附金データ管理業務

　　ア　本業務に必要な情報は、寄附管理システムで管理することとし、その内容は概ね以下のとおりとする。

　　　　①寄附金に関すること

　　　　　　　寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、返礼品発送先住所、電話番号、メールアドレス、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日、発注者ホームページへの寄附者氏名・寄附金額及び寄附金の使途の公表の可否、ワンストップ特例制度申請希望の有無。

　　　　②返礼品に関すること

　　　　　　　希望する返礼品名、発注日、発注予定日（指定のあるもののみ）、発送日、配送事業者名、発送伝票番号、返礼品到着日、返礼品費用支払日、返礼品在庫状況。

　　イ　管理する情報について各種条件での検索、集計などが可能な機能を提供すること。

　　ウ　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。

（３）返礼品発注者及び配送管理業務

　　ア　受注者は、発注者が選定した返礼品提供事業者から返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者との契約等については、受注者の責任において対応すること。また、返礼品の調達価格は、市場価格等に照らし合わせて適正なものとし、あらかじめ発注者へ報告するものとする。

　　イ　返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

　　ウ　返礼品の配送の手配は、受注者が行うこと。このとき、配送料が安価になるよう努めること。

　　エ　受注者は、配送事業者へ配送依頼し、配送が確実に行われるよう配送状況等を管理すること。

　　オ　寄附者が指定した返礼品の発送が確実に行われるよう返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、在庫管理、配送状況等を管理すること。必要に応じてポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。

　　カ　寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関するトラブルが生じた場合は、速やかに返礼品提供事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うこと。なお、重大な案件については、発注者に報告すること。

キ　返礼品調達費及び返礼品配送料は、実費を月ごとに発注者に請求することとし、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

ク　季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や返礼品掲載について管理を行うこと。

ケ　寄附者や返礼品提供事業者、ポータルサイト、発注者との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては総合的に、返礼品提供事業者を支援すること。

（４）寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

　　ア　問い合わせ専用電話等の設置

　　　　　受注者は、本業務に係る問い合わせ専用電話を設置し、寄附者からの問い合わせに対応すること。ポータルサイト等に問い合わせ先を明示すること。寄附者からの問い合わせは、電話の他、メールなど多様な手段で対応すること。

　　イ　主な問い合わせ内容

　　　　①　ふるさと納税（寄附金）の制度全般に関する問い合わせ

　②　寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する問い合わせ

　③　返礼品及び配送状況についての問い合わせ

　　ウ　寄附者への対応において、寄附者との間で重大な苦情・事故が生じた場合は、その内容や対応状況等について発注者に報告すること。

（５）返礼品の選定補助業務

　　ア　発注者が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、国が定める「地場産品基準」等に適合した事業者等と交渉し、新たな返礼品候補について発注者に提案すること。

　　イ　既に返礼品を提供している返礼品提供事業者であっても返礼品の見直し等、当該事業者と交渉を行うこと。

　　ウ　返礼品の募集や返礼品の掲載作業に当たっては、返礼品提供事業者に向けた説明会や個別訪問等を行うこと。募集の状況について定期的に発注者に対して報告を行うこと。

　　エ　返礼品の登録は、発注者の承認を経て決定すること。

（６）追加業務

　　　 　ここに示す業務は必須ではないが、可能な範囲で対応が好ましい業務である。

　　ア　ふるさと寄附金の分析

　　　　　申込みがあった寄附の状況について分析を行い、今後の見込みや課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。

　　イ　ふるさと納税の募集の適正な実施についての費用管理

　　　　　寄附の募集に要する費用については、地方税法の基準に伴い、費用管理をすること。また、毎年７月に発注者が総務省へ提出書類の作成を補助すること。

　　ウ　返礼品の配送状況やワンストップ特例申請書の受付状況について、寄附者が確認できるようにすること.

　　エ　寄附金、寄附件数、寄附金の使途、返礼品提供状況、返礼品調達価格など管理する情報について市の希望する様式での報告。

　　オ　その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に発注者の魅力発信の方策（各種媒体を利用したＰＲ等）や、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

６　業務委託料

　(1)　本契約は単価契約であり、受注者に支払う委託料は概ね次のとおりとする。

　　ア　基本業務委託料･･･寄附金額に一定の割合を乗じた額

　　イ　返礼品調達費用･･･返礼品の調達にかかった費用（実費）

　　ウ　返礼品配送料･････返礼品の配送にかかった費用（実費）

　(2)　本契約に付随して、発注者が受注者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費用等があれば見積書に記載すること。

７　委託料の支払い

　　　委託料の支払いについては、原則１か月ごとに行う。受注者は月間のポータルサイトの寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況等が分かる業務履行報告書、及び請求書を発注者に提出し、発注者はその報告書を確認した後に、委託料を支払う。

８　寄附者情報等の管理

　　　受注者は、委託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。

９　監視及び検査

　(1)　業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、報告書を提出し、発注者と協議を行うものとする。

　(2)　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、その他必要事項について報告を求め、実地での検査等をすることができる。

10　個人情報の取扱い

　　　受注者は、業務遂行に当たり、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、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

11　その他

　(1)　委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受注者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

　(2)　業務の遂行に当たっては、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)　この使用に定めのない事項又は記載内容に疑義が生じた場合は、必要に応じて発注者及び受注者が協議の上、決定する。