

静岡市ふるさと寄附金管理等業務委託仕様書

1 委託名

静岡市ふるさと寄附金管理等業務委託

2 本業務の目的

静岡市（以下「本市」という。）が行うしぞ〜かふるさと応援寄附金に係る寄附者情報の管理、寄附金受領証明書及び返礼品の発送等を委託することにより業務の効率化を図るとともに、寄附手続きの利便性を高め、寄附金の増加と本市の魅力発信を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

ただし、契約締結日から令和6年8月31日までの期間は、8月31日までの「静岡市ふるさと寄附金受入事務等業務」受託者から引継ぎ等を行うための準備期間とし、令和6年9月1日から業務を開始できるように準備を進めること。なお、準備期間中の委託料は発生しないものとする。

4 業務の内容

(1) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト（「ふるさとチョイス」、「ANAのふるさと納税」、「auPAYふるさと納税」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL」、「JALふるさと納税（予定）」及びふるさとチョイス連携サイト（「セゾンのふるさと納税」及び「ふるラボ（予定）」）、以下「ポータルサイト」という。）との連携に関する業務

ア ポータルサイトを経由した寄附の申込に対応すること。

イ ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。

ウ 本市に寄附情報等を管理するシステム（以下「管理システム」という。）を無償で提供し、ポータルサイトで申し込まれた寄附及び決済された情報等を取り込むとともに、管理システム上で、クレジットカード決済、銀行振込等、入金状況等を管理すること。また、ポータルサイトを經由せずに寄附が行われた場合も、本市から提供する情報を管理システムに取り込み、入金状況等を管理すること。

エ 現行の管理システム内で保有するデータ（返礼品の調達、配送等を含む。）を必要に応じて移行し、その作業及び費用については受託者が負担すること。

オ 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、本市と受託者で協議の上、対応を検討すること。

(2) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

ア 本市が返礼品提供事業者として登録した事業者と、返礼品の調達に関する契約及び個人情報の取り扱いに関する契約を締結すること。

- ・返礼品提供事業者数：約 250 者
- ・返礼品登録数：約 1,500 品

イ 寄附者からの申込内容に沿って、返礼品を調達し配送すること。

ウ 提供する季節又は期間を限定する返礼品について、配送時期の管理を行うこと。

エ 管理システム上で、寄附者及び返礼品毎の発送状況が確認できるようにすること。

オ 配送が確実に行われるよう適切な措置を講じた上で、配送先住所の誤りや長期不在によって、寄附者又は寄附者が配送先として指定したものが返礼品を受領できなかった場合等、配送不能となった場合は速やかに本市に報告し、対応を協議すること。

カ 返礼品の出荷が完了した返礼品提供事業者に対して、当該返礼品の代金及び送料の実費を支払うこと。

支払条件については、受託者と返礼品提供事業者との合意によるものとするが、少なくとも月次集計による支払いとすること。

キ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

ク 返礼品配送料の削減に取り組むこと。

ケ 返礼品提供事業者と連携して在庫管理を行い、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。

コ 本市が提供する返礼品について、国の示す地場産品基準を逸脱する等、不備がないか定期的に確認を行うこと。

(3) 寄附者に対するお礼状、寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書(以下「ワンストップ特例申請書」という。)等の発送に関する業務

※本業務は、ポータルサイト「さとふる」経由の寄附についても対象とする。

ア 寄附金の入金を確認した後、原則 2 週間以内に、お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、封入封緘したうえで、寄附者に発送すること。

なお、返信用封筒は寄附者が送料を負担する必要が無いよう、受託者が作成した後納郵便専用封筒を使用すること。

また、ワンストップ特例申請書は、寄附者情報を印字し、発送を希望する寄附者に対してのみ発送すること。

イ 寄附者より依頼があった場合、寄附金受領証明書を再発行すること。

ウ 本市が同封物等を希望する場合、柔軟に対応すること。

(4) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

※本業務は、「さとふる」経由の寄附についても対象とする。

ア 本市に代わり、ワンストップ特例申請書（変更申請を含む。）の受付業務を行うこと。受付方法については、本市と協議の上決定するものとする。

イ 受け付けたワンストップ特例申請書の審査を行うこと。また、ワンストップ特例申請書を提出した寄附者に対し、受付、受理したことを通知するとともに、内容に不備があった場合は、その旨を通知すること。

ウ 総務省令で定める寄附金税額控除に係る申告特例通知書等のデータを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。

なお、作成するデータには、令和6年1月1日から本業務委託前までに本市あてに提出されたワンストップ特例申請書を含めること。

（5）返礼品の拡充に関する業務

ア 「静岡市ふるさと応援寄附金返礼品等取扱事業者募集要項」の趣旨に沿った返礼品の拡充に向け、返礼品提供事業者や返礼品の登録勧奨を行うこと。

イ 本市が返礼品選定を行うにあたり、必要となる資料を作成し、定期的に本市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

ウ 本市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、返礼品提供事業者と連絡調整を行い、返礼品掲載に必要な事務手続き等を進めること。

（6）寄附者からの問い合わせ等に関する業務

ア 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせや苦情等に対応するため、平日8時間程度、コールセンターを開設すること。

イ 受け付けた問い合わせや苦情等に対し、電話または電子メール等により情報提供及び説明を行い、速やかにかつ適切に対応すること。なお、行政に関する事項等、受託者が対応しかねる問い合わせについては本市に取り次ぐこと。

（7）返礼品提供事業者への支援業務

ア 返礼品提供事業者が、適切に寄附者の指定する配送先に発送できるよう支援すること。

イ 返礼品提供事業者からの、返礼品の画像、梱包・発送、新規返礼品の企画、提案等に関する問い合わせについて、適切な支援を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者又は本市の要求に応じ、速やかに返礼品提供事業者を訪問できる体制を確保すること。

(8) 受託者提案業務

以下の業務等は、受託者の提案内容に基づき、本市と受託者の協議により決定する。

- ア PR・広告宣伝業務
- イ 返礼品開発業務
- ウ 地域活性化起業人の派遣（地域活性化起業人の派遣が可能な場合のみ）
- エ その他寄附金の増加、返礼品の品質の確保、市業務量の軽減につながる取組等

(9) 地域活性化起業人の派遣

本市では、本仕様書2に記載の目的に向け、令和6年度より地域活性化起業人（企業人材派遣制度）を募集し、派遣を受ける予定であり、地域活性化起業人の派遣が可能な場合、派遣可能な期間、派遣職員の経歴、想定業務等を（7）受託者提案業務に含め提案すること。

【地域活性化起業人について】

- ・受入想定期間（最大） 令和6年6月1日から令和8年9月30日まで
- ・市の負担（最大） 5,600千円×派遣月数／12月
- ・制度の詳細は、令和3年3月30日付総行応第78号「地域活性化起業人制度（企業人材派遣制度）推進要綱について（通知）」を参照すること。

5 業務の引継ぎ

- (1) 本業務は、令和6年9月1日から令和9年3月31日までに受けた寄附に対する業務のほか、ワンストップ特例申請の受付、寄附金受領証明書の再発行、各種問い合わせへの対応についても対象とする。

このため、令和6年8月31日までに受けた寄附に係るこれらの業務を受託する事業者から、本業務の履行に必要な情報等の引継ぎを遺漏なく行い、業務の継続性を損なわないよう留意すること。

また、同様に、令和9年4月1日以降の本業務の受託者に対し、業務の履行に必要な情報等の引継ぎを行うこと。

なお、本業務で制作したデータ、画像、ふるさと納税サイト上のページ（レビューや評価等を含む。）等は全て本市に帰属するものとし、本市は本業務終了後も継続して使用（改編を含む。）することができるものとする。

引継ぎに要する費用については引継元と引継先の事業者の協議により応分に負担すること。引継ぎに要する費用は委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。

- (2) 委託料の支払い

令和6年9月1日以降に行う、8月31日までに受けた寄附に対する以下の業務に係

る本市からの委託料の支払いは、8月31日までの受託者に対して支払う。

ア ポータルサイトとの連携、返礼品の調達及び配送管理に関する業務（令和7年3月31日まで）

イ 未発送のお礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付に係る費用（再発行を除く。）

ウ ワンストップ特例申請の受付に係る費用

6 その他

- (1) 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- (2) ふるさと納税に関する制度改正が行われ、契約内容の見直しが必要となった場合は、本市と協議を行い、必要な対応を行うこと。