

## 参考仕様書 加賀市ふるさと納税事業支援業務

本仕様書は、「加賀市ふるさと納税事業支援業務」（以下、「本業務」という。）のおおむねの事項を示すものであり、公募型プロポーザルの実施において決定した優先交渉者との協議により調整する。

### 1 目的

本業務は、魅力的な地場産品の開発による返礼品の拡充や寄附者に向けた効果的なプロモーションにより、地場産品の販路拡大や誘客促進、当市の魅力発信を行うことで、寄附額の増加や地域の活性化、寄附金の地域循環を図るとともに、寄附の募集、返礼品発送、寄附者対応、寄附金受領証明書送付、ワンストップ特例申請受付等について、効率的な業務を行うことで、寄附者の利便性向上を図ることを目的とする。

### 2 概要

#### (1) 業務名称

加賀市ふるさと納税事業支援業務

#### (2) 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日までとする。

ただし、令和6年3月31日までは準備期間とする。

なお、準備期間に発生する費用について、受託者の負担とする。

また、本業務を誠実かつ効果的に履行した場合は、期間終了後2年間は予算の範囲内で契約更新を行うことを想定している。

### 3 前提条件

(1) 寄附に関する情報を一元管理するための寄附管理システムとして、シフトセブンコンサルティング株式会社「ふるさと納税do」又は同等以上の機能を持つ寄附管理システムを使用すること。

(2) 当市が利用する寄附受付ポータルサイト(以下、「ポータルサイト」という。)は「ふるさとチョイス」「ふるぽ」「ふるさとぷらす」「ANAのふるさと納税」「楽天ふるさと納税」「高島屋ふるさと納税」「ふるなびトラベル」「加賀旅先納税e街ギフト」「一休.comふるさと納税」「さとふる」であるが、委託期間中にポータルサイトを追加・変更する可能性がある。

### 4 業務内容

(1) ポータルサイトの管理及び運営に関する業務

- (2) 返礼品の在庫管理、返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び返礼品代・送料の精算に関する業務
- (3) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務
- (4) 返礼品の増加・企画に関する業務
- (5) ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (6) 寄附金受領証明書等の作成及び送付に関する業務
- (7) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

## 5 業務詳細

- (1) ポータルサイトの管理及び運営に関する業務
  - ア 当市が利用するポータルサイトで受け付けた寄附申込みについて、寄附情報等を寄附管理システムに取り込み、対応すること。
  - イ ポータルサイトにおける当市のページの修正・更新及び保守管理を行うこと。また、返礼品情報を掲載すること。
- (2) 返礼品の在庫管理、返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び返礼品代・送料の精算に関する業務
  - ア 返礼品ごとの在庫状況を把握し、各ポータルサイトに割り振るとともに、返礼品提供事業者と調整すること。
  - イ 返礼品提供事業者に対し、返礼品の発注及び配送管理を行うこと。
  - ウ 返礼品の発注は、寄附者からの要望又は返礼品の発送時期をあらかじめ指定しているものを除き、寄附金の入金確認後速やかに行うこと。
  - エ 返礼品提供事業者に対する返礼品代の支払及び配送事業者への送料等、返礼品の調達・発送に係る費用の精算、支払を代行すること。送料は、配送事業者との価格交渉等を行い、極力削減に努めること。
- (3) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務
  - ア 本業務の問合せ先としてコールセンター等の窓口を設置し、下記事項に関する寄附者、返礼品事業者及び当市からの問合せに対し、電話、メール等により対応すること。なお、窓口の開設時間は当市の業務時間と同じ、又はそれ以上とする。
    - ・ポータルサイトに関すること
    - ・寄附申込みの手続に関すること
    - ・返礼品に関すること
    - ・寄附金受領証明書等の発送書類に関すること
    - ・ワンストップ特例申請に関すること
    - ・返礼品事業者からの返礼品掲載・修正、在庫調整、システムの使用方法等、返礼品業務全般に関連する問合せに関すること

- ・ 当市ふるさと納税に係る全般的な問合せに関すること
  - イ 問合せに関する内容をシステム等に記録し、当市において随時確認できるようにすること。
  - ウ 緊急性、重要度の高い案件等は、速やかに当市に報告し、両者で協議の上対応すること。
- (4) 返礼品の増加・企画に関する業務
- ア 返礼品又は提供事業者の増加を図るための取組を随時行うこと。
  - イ 当市に対する返礼品の申込み状況や他自治体の動向を注視し、新たな返礼品開発を図ること。
  - ウ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談、問合せに誠実に対応し、返礼品の掲載基準や事務手続等を案内すること。
  - エ 返礼品の掲載に当たっては、当市と協議すること。なお、返礼品の決定は当市が行う。
- (5) ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- ア ポータルサイトやその他の広告媒体を活用し、寄附の獲得や当市の魅力発進等に取り組むこと。
  - イ 当市が行うプロモーション活動に協力すること。
- (6) 寄附金受領証明書等の作成及び送付に関する業務
- ア 寄附金の入金確認完了後、原則10日以内に寄附金受領証明書、礼状、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。)と記入例、返信用封筒その他必要な同封物を作成、送付すること。
  - イ やむを得ず送付時期が遅延する場合は、当市と協議し対応すること。また、寄附者に対し適宜告知をすること。
  - ウ 寄附者への送付物に対し、当市に関する情報を記載することや同封物等について当市が希望した場合、柔軟に対応すること。
- (7) ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- ア 寄附者が当市宛てに送付した特例申請書について、寄附者に到着連絡メールを送信すること。
  - イ 特例申請書を受付後、受付完了メールを送信すること。また、寄附者からの希望があれば書面による通知を行うこと。
  - ウ 申請内容に不備がある場合、寄附者への連絡・返送・再受付等の適切な処理を行うこと。
  - エ 寄附金税額控除に係る申告特例通知書のデータを作成し、あらかじめ指定した期日までに当市に提出すること。

## 6 留意事項

- (1) 業務履行に際して必要なPC、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両その他の他は全て契約金額に含むものとする。
- (2) 業務の遂行に当たっては、市と調整の上実施すること。

## 7 業務の適正な実施に関する事項

### (1) 関係法令の遵守

受託者は、本業務の実施に際して関係諸法令を遵守すること。

### (2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に行うために必要と認められる場合は、あらかじめ市と協議してその一部を委託することができる。

### (3) 情報資産及び個人情報の取扱い

加賀市情報セキュリティに関する規程による機密性の高い情報資産又は個人情報の保護に関する法律に規定する個人情報を取り扱う場合は、これに係る特記仕様書を遵守すること。

受託者が本業務を実施するに当たり個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護法のほか、これに関連する諸法令、ガイドライン、その他の安全管理基準に基づき、その取扱いに十分留意し、漏洩、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の保護に関し必要な措置を講じなければならない。

### (4) 守秘義務

受託者が本業務を実施するにあたり、業務上知り得た秘密を外に漏らし、又は自己のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

## 8 業務の継続が困難となった場合の措置について

契約期間中において、受託者による業務の継続が困難になった場合の措置は、次のとおりとする。

### (1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、市は契約を取り消すことができる。この場合、市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。

### (2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、市及び受託者双方の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合は、市は書面で通知することにより、3か月の期間の後、契約を解除できるものとする。

(3) (1)(2)いずれの場合においても、次の受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

## 9 その他

その他、特に取決めのない事項及び業務上疑義が生じた場合は、両者協議の上、業務を進めること。

※この仕様書は参考資料であり、プロポーザル等の結果を踏まえ、契約時までに変更することがある。