

みどり市ふるさと思いやり寄附金業務委託
仕様書

令和6年5月

みどり市 政策企画部 地域創生課

1 業務名

みどり市ふるさと思いやり寄附金(ふるさと納税)業務委託

2 業務期間

業務委託期間は、契約日から令和7年3月31日(月)までとする。

ただし、業務委託期間中に申し込みのあった寄附者に返礼品が届くまでは、業務委託期間終了後においても、受託者は、契約に基づき、適切に対応するものとする。

3 業務内容

- (1) ポータルサイトの管理運営等に関する業務
- (2) 寄附者対応業務
- (3) 返礼品取扱事業者対応業務
- (4) 新規返礼品開拓業務
- (5) 配送管理及びお礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (6) ふるさと納税に係るプロモーションに関する業務

4 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営等に関する業務

- ア 寄附一元管理システム等を用いて、本市が利用するポータルサイト（ふるさとチョイス・楽天ふるさと納税・さとふる・ANAのふるさと納税・JALふるさと納税・ふるさとチョイス連携サイト（セゾンのふるさと納税・auPAYふるさと納税））を経由した寄附申込にすべて対応すること。
- イ ポータルサイトを経由しない寄附申込について、本市から送付される寄附情報を適切に管理すること。なお、ポータルサイトを経由しない寄附申込については、本市において、受領証明書等の発送対応を行うため、委託費に含まないこととする。
- ウ 返礼品カタログの構成を整理すること。
- エ ポータルサイト上（ふるさとチョイス連携サイトを除く）の自治体ページの返礼品情報等について、作成・修正・更新等の管理運営を適切に行うこと。
- オ 受託者は、寄附者が指定した返礼品を返礼品取扱事業者に発注し、返礼品を寄附者へ迅速に配送すること。
- カ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に関するト

- ラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品取扱事業者等への対応を行うこと。
- キ 寄附機会の損失防止のため、返礼品の在庫状況を適切に管理すること。
- ク 新規ポータルサイトの追加に係る返礼品ページ等を作成すること。
- ケ 本市の求めに応じて、寄附金額等の寄附情報を提供すること。
- コ 月次や年次、返礼品別等、各種条件での検索や集計等を可能とすること。

(2) 寄附者対応業務

- ア 寄附者並びに返礼品取扱事業者からの問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。
- イ コールセンター等の窓口へ寄せられた問合せについては、本市が対応内容や対応状況等を確認できるよう、問合せに関する情報を共有すること。
- ウ 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種調整を行うとともに、適宜、本市に報告すること。
- エ 決済を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入のうえ、迅速に寄附者に対して発送すること。ただし、年末（12月29日から12月31日まで）の寄附に係る書類発送については、ワンストップ特例申請期限の関係上、必要事項を記載したワンストップ特例申請書を寄附翌年の1月3日までに発送または、オンラインにより寄附者が取得可能とすること。また、オンラインによるワンストップ特例申請の処理を行うこと。
- オ ワンストップ特例申請書（オンラインワンストップ特例申請を含む）の受付に関する業務を行うこと。
- カ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定すること。
 - ① お礼状・寄附金受領証明書
 - ② ワンストップ特例申請書(寄附金税額控除に係る申告特例申請書)
 - ③ ワンストップ特例申請書記載例等の書類
 - ④ ワンストップ特例申請書返信用封筒
- キ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- ク 寄附者の申告特例情報を自治体間回送する際に使用する eLTAX システム用の電子データを作成し、指定する期日までに本市へ提出すること。なお、eLTAX を用いた他自治体への送信は、本市が行うものとする。
- ケ 令和6年分の寄附に関する本申請に係る業務については、本契約の開始前に受付のあった申請分を含め、本契約の業務範囲とすること。

(3) 返礼品取扱事業者対応業務

- ア 返礼品取扱事業者に対して、返礼品の登録及び出品のサポートを行うこと。
- イ 返礼品の登録に際し、返礼品取扱事業者に対する聞き取りを行い、地場産品基準に合致することを本市に報告すること。
- ウ 返礼品取扱事業者及び返礼品の登録を検討している事業者に対して、説明及び相談を行うこと。
- エ 受託費用内において返礼品の見直し及び写真撮影、写真加工等を行い、返礼品取扱事業者と共に寄附金額向上に注力すること。
- オ メールでの対応が困難な事業者に対して、郵送またはFAX等事業者が対応できる方法でやりとりを行うこと。
- カ 生産者・事業者との信頼関係構築を重視し、頻繁に返礼品についての協議を行うこと。生産者・事業者に寄り添い、返礼品の強みがより多くの人に届くようにサポートするとともに、それを市と共有すること。

(4) 新規返礼品開拓業務

- ア 返礼品の開発及び募集について、本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案・新規返礼品の開拓を積極的に行うこと。
- イ 国の定める地場産品基準等に適合する返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行い、本市に対して提案すること。なお、国の定める基準が改定された際や、本市が返礼品等に関する基準を示した場合等については、それに適合する範囲内で、返礼品の提案を行うこと。
- ウ 市内で提供されるサービスや、アクティビティ、宿泊等、本市の特色を生かした実際に本市へ足を運ぶ体験型返礼品の提案を行い、返礼品を充実させること。

(5) 配送管理及びお礼品の代金・配送料の精算に関する業務

- ア 受託者は、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費用及び配送費用を返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本市への委託料請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、支払い金額等の内訳が分かる明細を添付すること。

(6) ふるさと納税に係るプロモーションに関する業務

- ア ふるさと納税制度を通じ、本市の魅力を広く発信することにより、認知度を向上させるとともに、返礼品や返礼品取扱事業者、さらには、市のPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

- イ 寄附分析(寄附傾向や返礼品の動向、流行等)を行い、分析結果を活用し、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組やプロモーション手段(広告やキャンペーン等)を提案すること。

5 業務報告

- (1) 毎月末日における業務履行状況及び寄附状況、新規返礼品開発状況等について業務報告書を作成し、本市に提出すること。また、寄附の状況や傾向、寄附増額に向けて取り組んだ内容等について、対面又はリモートの方法により発注者に報告を求めることもある。
- (2) 報告書の様式は任意とし、寄附受領金額、寄附者及びその返礼品、月末時の返礼品一覧、問い合わせ・苦情への対応状況、その他本市が必要とする事項を記載すること。なお、提出の方法はデータによるものとする。

6 その他

- (1) 業務の実施に当たっては、関連する諸法規、条例等を熟知の上、遵守することとする。
- (2) 本市が個人情報・秘密と指定した事項、および業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、市と受託者で協議の上、決定することとする。
- (4) 本業務に関する一切の著作権は本市に属するものとする。

【問い合わせ先および各種書類の提出先】

みどり市 政策企画部 地域創生課
〒379-2395 群馬県みどり市笠懸町鹿 2952 番地
(電話) 0277-46-9067
(ファクス) 0277-76-2449
(電子メール) chiiki-s@city.midori.gunma.jp