

飛騨市ふるさと納税事務支援業務仕様書

1. 委託業務名

飛騨市ふるさと納税事務支援業務

2. 事業の目的

飛騨市のふるさと納税寄附実績額はここ数年着実に増加しており、寄附の増加に伴いそれに付随する返礼品の発注・送付業務や寄附受領証明書送付等の事務も格段に増加しており、その事務処理のための要員確保が課題となっている。

また、現状のふるさと納税制度の仕組み上、全国の自治体が知恵を出し多様な返礼品を準備し、全国から寄附者を獲得する必要があることから、継続的に返礼品の開発を行い、継続的に改良を重ねていく必要がある。

本業務は、上記の課題に対応するため、必要な業務を委託により実施する。

また、事業者の選定にあたっては、実績や能力、提供する業務の内容等について総合的に評価するため公募型プロポーザル方式にて実施する。

3. 委託業務期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日まで（3年間）

4. 業務の内容

受注者が行う業務は下記のとおりとする。

（1）寄附管理業務

① 寄附受付に関する業務

市が開設しているインターネット上の窓口サイト経由での申請及び電話・FAX・メールによる申請に関し、市が使用する寄附管理システム（シフトプラス株式会社：レジホーム）を使用してのデータ管理業務。

ア 市が開設している寄附受付サイト（ふるさとチョイス、ANA、楽天、さとふる、ふるなび、auPAY）の内容の管理・更新

※契約期間中に新規に寄附受付サイトを開設した場合、そのサイトも同様に業務の対象となる点について留意すること。

イ 寄附受付サイトから寄附管理システムへの情報の取り込み作業

ウ 寄附管理システムによる入金情報の管理

エ 寄附受付サイトからの申し込みに対する確認・照会

オ 郵便・FAX・メールによる寄附の受付及び入金案内

カ パンフレット送付希望者へのパンフレット送付

② 返礼品に関する業務

返礼品の送付に関する事業者への発注、在庫管理、配送状況確認、請求状況について管理システムを使用してのデータ管理業務。

ア 返礼品の在庫管理

- イ 返礼品の発注
- ウ 返礼品の配送管理
- エ 事業者からの請求書受理状況の確認

③ 寄附者からの問い合わせ対応

寄附者からの各種問い合わせについて、電話・FAX・メールによる対応を行う。

- ア 寄附受付サイトからの申請に関する確認・照会
- イ 寄附者からの電話・FAX・メールに対する問い合わせ対応

(2) 寄附拡大促進業務

受付サイトの改良や各種媒体を活用してのPRの実施、また返礼品や事業者数の増加させることにより、他自治体との競争力を強化し寄附額の増加を図るための業務。

ただし、その手法については、総務省の定める基準について特に注意を払い、違反とならない範囲で実施すること。

① 飛騨市のふるさと納税制度の周知を図るための業務

- ア 飛騨市の返礼品パンフレットの作成・印刷・配布
- イ 寄附の活用状況について受付サイト等で報告する記事の作成
- ウ 返礼品に同封して周知をはかるチラシ等の作成・配布

② 返礼品事業者育成及び返礼品数拡大に関する業務

- イ 事業者の商品力向上やサイトの魅力向上を図る研修会の開催
- ロ 新たな事業者の増加につながる事業者訪問の実施や相談の対応
- ハ 新たな返礼品の増加につながる商品開発や企業コラボレーション

③ サイト閲覧効果の向上に関する業務

- ア 受付サイトの視覚的魅力度向上に資する改良策の実施
- イ 受付サイトのレビュー数を確保する施策の実施
- ウ その他受付サイトでの閲覧数の向上、転換率の向上に資する施策の実施

5. 業務実施体制

- ・ 本業務委託を指揮する業務実施責任者を1名以上配置すること。
- ・ 実務担当者を2名以上、業務量に応じた人数を配置すること。業務量が増大する場合には適宜増員により対応すること。
- ・ 本業務専用の電話回線を準備すること。
- ・ 電話の受付時間帯については基本的には市の開庁時間に準ずるが、年末の繁忙期等には必要に応じて時間外の対応を行うこと。
- ・ インターネットは光回線による常時接続の専用回線を準備すること。なおIPアドレスは固定アドレスとする。
- ・ 操作用PCについては十分なセキュリティを確保した本業務専用のものを必要数準備すること。
- ・ 受託者は、委託契約締結後速やかに、業務実施責任者の氏名等を市に報告すること。
- ・ 業務を行う場所については制限しないが、市の求める対応を円滑に行うことのできる体制とすることを条件とし、遠方であることを理由とした対応の遅延は認めない。

6. 業務完了後の提出書類

受託者は、本業務完了後、速やかに委託業務完了届を提出した上で、毎年3年3月31日までに以下の内容を含む業務完了実績報告書を提出すること。

- ① 業務完了実績報告書
- ② 業務の実施期間及び内容
- ③ 業務内容及び実績が分かる資料
- ④ 上記の効果検証と次年度に向けた改善策等をまとめた資料
- ⑤ その他特に必要と認める資料

7. 担当部局

飛騨市企画部地域振興課

〒509-4292 岐阜県飛騨市古川町本町2-22

TEL : 0577-62-8904 FAX : 0577-73-7077

E-mail : chiikishinkou@city.hida.lg.jp

8. 支払条件等

- ・委託業務開始以降に本委託業務にかかる委託料を支払うものとする。
- ・委託料は、年度ごとの寄附額に応じた率で支払うものとし、月締めの寄附額に応じて翌月の10日までに請求があった分を、末日までに支払うものとする。
- ・受託者は、本委託業務の遂行上必要がある場合は、概算払いを請求することができるものとし、請求方法等の詳細は、市と協議のうえ決定するものとする。

9. 留意事項

- ・業務履行に際して必要なPC、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両等は全て契約金額に含むものとする。
- ・業務の遂行にあたっては市と調整のうえ実施すること。
- ・新規事業者及び新規商品の登録については市の承認を受けること。
- ・業務履行に関連する内容で、市から要請のあった場合は、市等が開催する会議に出席すること。

10. 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うえで必要と認められる場合は、市と協議のうえでその一部を委託することができる。

(3) 個人情報の取扱い

受託者が当業務を行うにあたり個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護法の他、これに関連する諸法令、ガイドライン、自ら定める個人情報保護方針その他の安全管理基準に基づき、その

取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき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

受託者は、本委託業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益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。

11. 危険負担

委託業務実施中又は委託業務実施に起因すると判断される事故が発生した場合、その責任はすべて受託者の責任とする。

12. 業務の継続が困難となった場合の措置について

受託者との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。なお、市又は次期受託者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう、十分な引継ぎを行うものとする。

(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、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。

なお、委託期間終了若しくは契約の取り消しなどにより次期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、必要なデータを遅滞無く提供することとする。

13. 不当介入における通報義務

(1) 妨害又は不当要求に対する通報義務

受託者は、契約の履行に当たって、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、警察へ通報しなければならない。なお、通報がない場合は入札参加資格を停止することがある。

(2) 受託者は、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができないときは、市に履行期間の延長変更を請求することができる。

14. その他

(1) 本仕様書に定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、業務を進めるものとする。