

雲南市ふるさと納税管理業務仕様書

1 業務名

雲南市ふるさと納税管理業務

2 委託期間

契約締結の日から令和4年3月31日（木）まで

※令和3年4月1日から運用開始ができるよう、全事業者からの引継ぎ等、準備を進めること。

3 委託業務の内容

- (1) 寄附情報の管理に関する業務
- (2) 返礼品の登録及び変更に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理、支払いに関する業務
- (4) 寄附者等からの寄付や返礼品に関する問い合わせ等に関する業務
- (5) 返礼品提供事業者との調整及びサポートに関する業務
- (6) 本市ふるさと寄附の推進に係るプロモーション支援に関する業務
- (7) 返礼品の企画・提案に関する業務
- (8) その他ふるさと寄附推進に関する業務

※業務の詳細

(1) 寄附情報の管理に関する業務

ア 本市の特設サイトのほか、本市が契約している寄附受付サイトを経由した寄附の申込情報を、株式会社シフトセブンコンサルティングのふるさと納税 do 管理システムに取り込み、寄附情報の管理を行うこと。

また、新たに寄附受付サイトが追加された場合も対応すること。

イ 寄附受付サイトを経由せずに寄附の申込があった場合においても、ふるさと納税管理システムに入力し、寄附情報の管理を行う。

(2) 返礼品の登録及び変更に関する業務

ア 本市が契約する寄附受付サイト及びふるさと納税管理システムにおける返礼品の登録・更新等必要に応じて保守管理を行うこと。

イ 寄附受付サイトのリニューアルを行う場合、その対応を行うこと。

(3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理、支払いに関する業務

ア 返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、随時発注すること。

イ 寄附者が配送不可日を指定している場合等、発注ができない状態であるときは、寄附者へ確認を取って発注が完了するまで対応すること。

ウ 返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。

エ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延または返礼品の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は寄附者等への対応を行うこと。

オ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の申し込みから返礼品の到着までに関する情報を確認できるようにすること。

カ 返礼品の安定的供給及び品質の確保については、返礼品提供事業者との調整及び指導を十分に行い、返礼品の送付に支障がないようにすること。

キ 季節限定品の発送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。

ク 毎月1日から末日までの返礼品出荷分をまとめ、本市へ返礼品代をして請求するとともに、返礼品提供事業者へ、翌月末日に振込送金すること。

(4) 寄附者等からの寄附や返礼品に関する問い合わせ等に関する業務

ア 寄附に関することや返礼品の詳細、配送状況等についての問い合わせに対応すること。

イ 返礼品に関する苦情及び事故等への対応をすること。

ウ 寄附者からの問い合わせに対しては、電話または電子メール等により対応すること。
なお、行政に関する質問等、受託者において対応しかねる問い合わせについては、市に取り次ぐこととする。

(5) 返礼品提供事業者（希望者を含む）との調整及びサポートに関する業務

ア 寄附受付サイトでのより効果的な返礼品の掲載・PR方法を指導及びサポートすること。

イ 特産品の提案や発送業務に関するサポートを行うこと。

ウ その他、返礼品提供事業者の育成に関する取組を行うこと。

(6) 本市ふるさと納税の推進に係るプロモーション支援に関する業務

ア 寄附受付サイトを含め、メールマガジンなど各種媒体を活用して本市ふるさと寄附の周知を実施すること。

イ 寄附受付サイトでの特集の企画や作成を行うこと。

ウ PR イベントへの出展の際には、出展内容の企画立案を行うこととし、出展に伴う経費（参加料・事業者経費・必要物品代など）については、受託者が負担すること。

(7) 返礼品の企画・提案に関する業務

本市の魅力を伝えることができる返礼品の企画、提案をすること。また、新たな特産品の発掘や体験型メニューの提案などに積極的に努めること。なお、返礼品の採用については、本市で決定する。

(8) その他ふるさと納税推進に関する業務

ふるさと納税の推進にあたって、その他に提供できる効果的なサービス等。

4 委託成果物

(1) 実績報告

受託者は、発注者が認める期間の委託業務完了後、10日以内に委託業務実績報告書（以下「実績報告書」という。）を発注者に提出し、検査を受けるものとする。

(2) 完了検査

受託者は、契約期間の各年度終了後に委託完了届を提出し、検査を受けるものとする。

(3) 成果物の帰属等

① 本業務の成果物は、すべて市に帰属するものであり、受託者は市の承認を得ないで複製及び公表等を行ってはならない。ただし、受託者が従前より有する著作物あるいは第三者の著作物については、受託者あるいは第三者に帰属するものとする。

② 受託者は、本業務の実施のために必要な受託者が従前より有する著作権あるいは第三者の著作権については、当該著作権の利用にあたり、支障のないよう適切な措置を講じなければならない。また、何らかの著作権に係る問題等が生じた場合、受託者の責任により対処するものとする。

(4) 成果物に対する責任の範囲

受託者は、本業務終了後、成果物に瑕疵が発見された場合、速やかに市が定める監督員の指示に従い、成果物の訂正をしなければならない。

5 委託料の支払方法

業務実績報告書の検査を終了した後、請求書を受領した日から30日以内の支払いとする。

6 秘密の保持

本業務の履行にあたり、知りえた秘密を他の目的に使用し、また他に漏らしてはならない。委託期間が終了した後も同様とする。

7 個人情報の保護

受託者は、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

8 情報セキュリティの確保

本業務の履行に際し、個人情報を含む全ての情報の取り扱いについて、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、改ざんその他事故から保護するため、適切な管理を行わなくてはならない。

9 寄附情報の保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により、一定期間保存すること。

10 再委託の制限

受託者は、本業務の一部を第三者に委託することができる。その場合は、再委託先ごとに業務の内容、再委託先の概要及びその体制について、事前に市に文書をもって協議し、承認を得なければならない。

なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者が全ての責任を負うものとする。

11 報告又は検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受託者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

12 留意事項

- (1) 関係法令にのっとり、適正に業務を遂行すること。
- (2) 本業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。その他、業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定すること。
- (3) 事業実施に当たり、事故や運営上の課題などが発生した場合には、速やかに市に連絡すること。
- (4) 業務目的の達成に当たり、より効果的かつ魅力的な事業とするため、本仕様に関する新たな提案は妨げない。