

川西市ふるさとづくり寄附金事務支援業務仕様書

1 業務名称

川西市ふるさとづくり寄附金事務支援業務

2 業務の目的

川西市（以下、「市」という。）の取組に対する応援者を増やすとともに、返礼品（以下、「記念品」という。）を通して市の魅力を発信するため、ふるさと納税制度を活用し、川西市ふるさとづくり寄附金推進事業を実施している。

全国的にふるさと納税制度が広がりを見せていることから、ふるさと納税制度を活用し、本市の取組みに対する応援者を増やすためにポータルサイトの追加を予定している。それに伴う職員の負担を軽減すること及び本市のPRを効果的に行うことについて、民間のノウハウを活用することが有効であると考えられることから、事務支援業務を委託により実施する。

3 履行期間

契約締結日の翌日から令和5年3月31日まで

※ 契約締結日の翌日から令和4年5月31日までは準備期間とし、その間の支払いは発生しない。

4 業務の内容

- (1) 記念品の登録補助業務
- (2) ポータルサイトの更新及び新規登録、活用に関する業務
- (3) 寄附金データの管理業務
- (4) 記念品を提供する事業者（以下、「応援事業者」という。）への記念品の発注及び配送管理業務
- (5) 応援事業者への支払業務
- (6) 寄附者の対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務
- (8) ワンストップ特例申請受付業務
- (9) 広報・プロモーションに関する業務

5 業務の詳細

(1) 記念品の登録補助業務

- ・応援事業者向けに制度説明を行うこと。
- ・記念品は、寄附金額に対して3割以下の返礼率で、かつ市内で生産・製造・加工またはサービス提供されているものであること。
- ・「川西市ふるさとづくり寄附金応援事業者・記念品募集要項」に基づき、受託者は以下の書類を応援事業者から徴収し、内容に不備がないか確認の上、随時市へ提出すること。

ア 川西市ふるさとづくり寄附金応援事業者申請書

イ ふるさと納税ポータルサイト記念品登録依頼書

ウ 市税等調査同意書

(2) ポータルサイトの更新及び新規登録、活用に関する業務

- ・本市が利用しているポータルサイトへの登録・更新・修正を行うこと。
- ・本市が新たに導入する予定の、楽天ふるさと納税ポータルサイトの初期登録を行うこと。(令和4年6月30日までに公開できるようにすること。)
- ・応援事業者と連携して在庫管理を行い、期間限定、数量限定等の在庫管理が必要な返礼品についてのやりとりや、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。

(3) 寄附金データ管理業務

- ・寄附申込情報等を寄附受付ポータルサイト運営会社が提供する API 機能にて連携ができる寄附者情報管理システム(以下、「システム」という。)を提供すること。(市で既に使用できる環境にある「ふるさと納税 do」を使用することも可。)
- ・受託者の提案により、ポータルサイトを追加することも可能とする。その場合、提案されたポータルサイトからの寄附金についても、データを一元管理できるシステムであること。また、市へ直接申込があった場合も同様とする。
- ・寄附情報は、寄附受付ポータルサイトで管理する情報(寄附者情報、使い道の情報、寄附金額、返礼品情報等)の必要項目を管理でき、複数の寄附申込サイトを連携しても一元管理できること。また、ワンストップ特例申請書(変更届含む)の受付状況を同時に確認できること。
- ・データは、市で随時確認でき、CSV 形式でダウンロード可能とすること。
- ・令和4年度4、5月分及び、過去14年分(平成20年度～令和3年度)の寄附者情報について、現在市で利用しているエッグふるさと納税システムから書出したデータを取り込み、一元管理できるようにすること。

(4) 応援事業者への記念品の発注及び配送管理業務

- ・寄附者が指定した記念品を応援事業者へ発注し、発送が確実に行われるよう在庫管理、配送状況等を管理すること。
- ・応援事業者と連携して在庫管理を行い、在庫切れが発生した場合は、速やかにポータルサイト上で周知を行うとともに、市に報告すること。
- ・寄附者からの記念品の品質や配送遅滞等に関する問い合わせについては、速やかに応援事業者と連携して対応すること。なお、重大な案件については、市に報告すること。
- ・記念品毎の発送状況をシステム上で確認できる機能を提供すること。
- ・発注方法は、紙媒体や電子媒体等、応援事業者の希望に合う形で提供可能であること。

(5) 応援事業者への支払業務

- ・応援事業者に対する記念品代金及び配送料等、記念品に係る費用を支払うこと。
- ・支払った費用については、当月末締めのため、翌月10日を日処に支払の詳細が分かる資料と併せて市に請求すること。

(6) 寄附者等の対応に関する業務（コールセンター業務）

- ・本業務に係る寄附者及び応援事業者からの問い合わせ（ふるさと納税制度に関すること、寄附の方法、記念品の発送予定等）については、受注者の負担にて問い合わせ専用電話（コールセンター）を設置し、対応すること。
- ・寄附者からの電話で、市が発行する納付書での申込があった場合は、寄附者名、寄附者住所及び連絡先を聞き取り、速やかに市へ報告すること。
- ・コールセンターへの問い合わせ内容等については随時記録を残し、定期的に市へ情報提供を行うこと。

(7) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

- ・寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等は可能な限り必要事項を記載し、寄附者へ送付すること。（送付業務における封入物は補足資料を参照。）
- ・寄附者が受領証明書の再発行を申し出た場合にも対応すること。
- ・書類送付に必要な封筒、書類一式は受託者の負担とする。

(8) ワンストップ特例申請受付業務

- ・ワンストップ特例申請書の送付先住所を受託者が設定し、返送を受け付けること。
- ・返送のための郵便料金は受取人払いとし、委託料に含まれていない場合は、当月末締めのため、翌月10日を日処に支払の詳細が分かる資料と併せて市に請求すること。
- ・ワンストップ特例申請書の内容に不備がないか確認し、不備があった場合は寄附者への連絡および再提出を依頼すること。（メール連絡を基本とし、メールアドレスが無い寄附者には電話もしくは郵送で連絡する。）
- ・ワンストップ特例申請書の内容に不備がなく、受付が完了した際にはその旨を寄附者に通知すること。（メール連絡を基本とし、メールアドレスが無い寄附者には電話もしくは郵送で連絡すること。）
- ・ワンストップ特例申請に係る変更届出書の送付があった場合、システムにて情報の変更を行うこと。
- ・ワンストップ特例マイナンバー対応ツールへ必要事項の入力を行うこと。
- ・名寄せ処理及びそれに伴う修正を行いeLTAX提出用のデータを作成し、市へ納品すること。

(9) 広報・プロモーションに関する業務

- ・ポータルサイト上において寄附者に対し効果的にPRできるような内容の提案、編集を行うこと。
- ・寄附者と市が継続的な繋がりを持てるような情報発信を行うこと。

6 業務報告書の提出

- (1) 毎月の業務履行状況について当月末締めで業務報告書を作成し、翌月10日を目処に市に提出すること。
- (2) 報告書には、寄附受領金額、記念品の調達・配送に係る経費、その他市が必要とする事項を記載すること。
- (3) 委託料は、毎月の寄附額及び件数に応じた額を、翌月10日を目処に市に請求すること。

7 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じ市及び受託者が協議して定めることとする。
- (2) 本仕様書に記載の事項について、受託者がより優れた代替方法等を発案したときは、協議の上、仕様を変更することができるものとする。
- (3) 受託者は契約の期間において作成した委託業務に関するすべての資料・電磁的記録を契約の終了後、市の求めに応じて引き渡すこと。
- (4) 再委託は、原則認めない。ただし、業務の一部を再委託することについて、あらかじめ書面により市の承諾を受けた場合は、この限りではない。
- (5) 川西市個人情報保護条例を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。

(補足資料)

(7) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務における封入物は以下のとおり

入金前寄附者の対応

① 納付案内状（銀行振込用）

振込先はメールでの通知を基本とする。寄附者の事情でメールでの通知ができない場合、書類送付での対応とする。

② 納付案内状（郵便局払込用）

③ 払込取扱票（払込取扱票用紙は川西市が支給）

入金後寄附者の対応

④ 送付状

⑤ 寄附金受領証明書

⑥ お礼状

⑦ ワンストップ特例申請書（希望者）

⑧ ワンストップ特例申請案内文 記載例（希望者、両面）

⑨ ワンストップ特例証明書類添付用紙（希望者）

⑩ 返信用封筒（返信は受取人払いとし、日本郵便(株)への申請手続きは受託者が行う）

⑪ コミュニティに関する案内（A4の1/3）

内容	送付封筒	予定数量（年間）
銀行振込による寄附申込 ①	圧着ハガキ または長3	50 通
郵便振替による寄附申込 ②+③	長3	100 通
寄附受領後 ④+⑤+⑥	圧着ハガキ または長3	2,250 通
寄附受領後（まちづくり活動の推進に関する事業に寄附の場合） ④+⑤+⑥+⑪	長3	80 通
寄附受領後（ワンストップ特例申請希望の場合） ④+⑤+⑥+⑦+⑧+⑨+⑩	長3	640 通
寄附受領後（ワンストップ特例申請希望の場合+まちづくり活動の推進に関する事業に寄附の場合） ④+⑤+⑥+⑦+⑧+⑨+⑩+⑪	長3	30 通

※上記内容は参考であり、圧着ハガキとすることや、④、⑤、⑥の用紙をまとめるなど、受託者の工夫による変更は可能とする。また、数量は寄附申込件数が3000件と仮定した場合の数量であり、変動するものである。