

令和4年度神戸市ふるさと納税寄附管理等業務委託仕様書

1. 案件名称

神戸市ふるさと納税寄附管理等業務委託

2. 業務の目的

神戸市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報の管理、お礼の品発送等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに本市の魅力発信をはかる。

3. 業務委託期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

4. 前提条件

寄附者情報の管理にあたっては原則として、現在本市にて、寄附者情報を一元管理しているシステム（以下「寄附者情報管理システム」という。）を活用することとし、寄附者情報管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。例外として、受託者が独自に開発した寄附者情報管理システム（以下「受託者開発システム」という。）を使用する場合は、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに本市の利用環境の構築費用については委託料に含むこと。本市が利用している、インターネット上において運営されている、ふるさと納税ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。本市が利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」、「楽天」、「ANA」、「ふるなび」であるが、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する可能性がある。

5. 業務の内容（実施必須業務）

- (1) ポータルサイトのシステム管理等に関する業務。
- (2) 返礼品提供事業者への発注及び配送管理に関する業務。
- (3) 寄附者へのお礼状及び寄附受領証明書（以下「受領証明書」という）並びに寄附金控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という）等の送付に関する業務。
- (4) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務。
- (6) 昨年度の寄附者に対するパンフレット発送業務。
- (7) 本市が指定する対象者へのパンフレット発送業務。
- (8) 返礼品公募業務。

6. 業務の内容（受託者提案業務）

以下の受託者提案業務の詳細については、受託者の提案内容に基づき本市と受託者の協議により決定する。

- (1) 神戸市ふるさと納税 PR・広告宣伝業務。

- (2) 返礼品開発業務。
- (3) 受託者の提案による寄附額の増額に向けた対策業務。

7. 業務の詳細（実施必須業務）

- (1) ポータルサイトのシステム管理等に関する業務。
 - (ア) 本市が利用するポータルサイト（ふるさとチョイス・楽天・ANA・ふるなび等）を経由した寄附の申込に対応すること。
 - (イ) ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。本市からの指示に基づき自治体ページの修正・更新を迅速に行うこと。
 - (ウ) ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附者情報管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
 - (エ) 楽天にて申込された寄附については、寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。
- (2) 返礼品提供事業者への発注及び発送管理に関する業務。
 - (ア) 受託者は、寄附者からの申込内容に沿って、本市が指定する返礼品を調達し発送管理を行うこと。なお、本市が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合があるので、本市の指示に従って対応すること。
 - (イ) 受託者は、返礼品を受託者以外の返礼品提供事業者から調達する場合には、返礼品の発送完了を確認の後、返礼品提供事業者からの請求があった日から30日以内に返礼品代金を返礼品提供事業者を支払うこと。なお、返礼品の調達に要する費用は全て委託料に含むこととし、神戸市は委託料以外の費用は一切負担しない。
 - (ウ) 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を30日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品等である場合等30日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。なお、返礼品の発送者が本市自身である場合は、本市が指定する所管部署に寄附者に関する情報を連絡すること。
 - (エ) 本市の指示に従い、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。
 - (オ) 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品等の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
 - (カ) 受託者は、発送遅滞または返礼品等の梱包箱の破損等、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、速やかに寄附者への対応を行うこと。
 - (キ) 受託者は、返礼品の発送に関する毎月の実績を翌月の末日までに本市に報告し、委託料を請求すること。なお、請求に際しては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、郵送料（返礼品価格に郵送料が含まれていない場合のみ）等の内訳が分かる明細を添付すること。
 - (ク) 本市は受託者からの請求後、受託者の指定する口座に請求日から30日以内に請求額を振り込むものとする。
- (3) 寄附者へのお礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等の送付に関する業務。
 - (ア) お礼状を作成し、本市の用意する受領証明書を印刷の上、封入封緘して発送すること。その際、受領証明書は厳正に保管し、出納状況を本市へ定期的に報告すること。また、印刷ミスがあった場合には、破棄せず保管し、本市へ報告すること。

- (イ) ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、封入封緘して発送すること。その際、返信用封筒は寄附者が送料を負担する必要があるように、受託者が作成した後納郵便専用封筒を使用すること。また返信用封筒は、できる限り長形3号封筒を使用する等、寄附者が特例申請書等を返信する際の負担の軽減に努めること。なお、寄附者からの返信用封筒の郵送に伴い発生する日本郵便への送料及び手数料は本市で負担するが、受託者に同額を請求できるものとし、受託者は本市の請求に基づき支払うものとする。
- (ウ) 寄附者より受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。
- (4) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
 - (ア) 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。なお受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行うこと。
 - (イ) 申請内容等に不備がある場合は、補正対応を行うこと。
 - (ウ) 申請書等の書類は、委託業務の完了まで保管すること。この契約が終了した後直ちに本市へ返還すること。
 - (エ) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。
 - (オ) その他ワンストップ特例申請書やそのデータの取扱いに関しては、「12. 個人情報保護・情報セキュリティ」の記載の内容を遵守すること。
- (5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせに対応すること。
 - (ア) 寄附者からの問い合わせに対し、電話または電子メール等により情報提供及び説明を行うこと。寄附者より返礼品一覧の送付依頼があれば、返礼品一覧及び添書及び申込書並びに封筒を作成し、封入封緘して発送すること。なお、行政に関する事項等、受託者において対応しかねる問い合わせについて、本市に取り次ぐこと。
 - (イ) (ア) の業務に関して、受託者において対応した電話問い合わせ、電子メール問い合わせ及び返礼品一覧の送付依頼の各対応件数について、毎月の実績を本市へ報告すること。
- (6) 前年度の寄附者に対してパンフレットを送付すること。

前年度の寄附者に対して、案内文等を印刷の上、本市の用意するパンフレットとともに、封入封緘して発送すること。発送時期については、本市と協議の上、決定すること。
- (7) 本市が指定する対象者へのパンフレット発送業務。

本市が指定する対象者に対して、案内文等を印刷の上、本市の用意するパンフレットとともに、封入封緘して発送すること。発送時期については、本市と協議の上、決定すること。
- (8) 返礼品公募業務。

本市が指定する方法により、神戸市ふるさと納税返礼品を広く募集し、本市が設置する選定委員会の選定を経て採用すること。なお、選定委員会が選定を行うために必要となる資料は、受託者が作成すること。その際、必要に応じて、受託者が応募事業者から資料を収集すること。
- (9) その他、本業務に関すること。
 - (ア) 本業務の対象は令和4年4月1日受付分の寄附からとする。
 - (イ) 本業務に係るパソコン等の事務機器等の備品や消耗品等は受託者が用意すること。
 - (ウ) 本業務で使用するパソコンについてスタンドアローンとし、他の業務で使用してはならない。但し、受託者が事前に本市の承認を得ている場合にはこの限りではない。
 - (エ) 本業務で使用するマイクロソフト製品等については、受託者が用意すること。

8. 納付情報の管理納付情報の管理

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本契約期間終了後1年間保存すること。

9. 委託条件

(1) 本業務の作業場所の設置

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、受託者の負担により用意するものとする。個人情報保護のために、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を設置し、あらかじめ本市の承認を受けることとし、当該作業場所以外の場所において業務を実施してはならない。

(2) お礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等のふるさと納税書類の保管場所の設置

未使用のお礼状及び受領証明書並びにワンストップ特例申請書等ふるさと納税関係書類等の保管は、防犯設備の整った施設可能な場所を設置して保管すること。

(3) 業務担当者の選任

受託者は本業務の履行に係る責任者（以下「業務責任者」という。）をあらかじめ選任し、契約期間開始までに、本市にその氏名、連絡先その他の必要な事項を書面により通知しなければならない。また、通知した事項に変更が生じたときは、速やかに、本市に対し、変更した事項を書面により通知しなければならない。

(4) 前委託事業者からの引き継ぎ及び後委託事業者への引き継ぎ

受託者は、本業務を令和4年3月31日まで受託する事業者（以下、「前委託事業者」という。）から、本業務受託開始までに、本業務にかかる業務の詳細や必要な情報の引き継ぎを受け、業務を切れ目なく円滑に履行できるよう努めること。その際、前委託事業者との引き継ぎに際し要する費用（前委託事業者の人件費・旅費を除く。）については、受託者の負担とする。また受託者は、同様に、本業務を令和5年4月1日から受託する事業者（以下、「後委託事業者」という。）に対して令和5年4月1日までに、本業務の詳細や必要な情報の引き継ぎを行うこと。その際、後委託事業者との引き継ぎに際し要する費用については、両者の協議により応分に負担すること。以上の引き継ぎに要する費用は全て委託料に含むこととし、神戸市は委託料以外の費用は一切負担しない。

(5) 返礼品提供事業者への説明

受託者が新たに本業務を受託する場合には、全返礼品提供事業者に対して、業務の円滑な履行に際して必要となる事項（例：契約に関すること、使用システムの変更に関すること等）の説明を丁寧に行い、必要に応じて返礼品提供事業者への全体説明会や個別訪問を実施する等、混乱なく業務を実施できるよう努めること。

10. 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、受託者は委託業務を、自己の責任において完全に履行するものとし、本市の書面による事前の承諾なく、委託業務を第三者へ委託（請負その他これに類する行為を含む。）することはできない。その他、再委託に関する規定は、委託契約約款第2条の定めによるものとする。

11. 報告及び検査

本市は、必要があると認めたときは、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、本市からこれらの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. 個人情報保護・情報セキュリティ

- (1) 受託者は、神戸市個人情報保護条例及び神戸市個人情報保護条例施行規則を遵守し、個人情報の漏えい個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏洩等が発生した場合は、直ちに漏洩等を防止する措置を講じるとともに、本市に書面で状況を報告し、指示を受けること。
- (3) 受託者は、契約前に別添の本市が定める、「特定個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト（以下、チェックリスト）」を提出するものとする。
- (4) (3) のチェックリストの一つでも「×」の項目がある場合、契約時まで「○」となるよう改善されていなければ、契約は締結できないものとする。
- (5) 受託者は、本市が必要であると認めるときに加え、契約から 6 か月後及び契約終了時に委託業務に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について報告を行わなければならない。
- (6) 本委託業務の履行にあたっては、以下の URL を参照の上で「神戸市情報セキュリティポリシー」「情報セキュリティ遵守特記事項（委託契約用）」について遵守し、万全の対策を講じること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

13. 業務委託料の支払い

- (1) 本市は、委託契約約款第 9 条の定めに基づき、受託者の請求により委託料を支払う。
- (2) 受託者は、委託料の請求に際して、請求対象期間にかかる次の(ア)～(エ)の内訳が分かる明細を添付すること。
 - (ア)返礼品の申込が有る寄附受付件数
 - (イ)返礼品の申込が無く各ポータルサイトを經由した寄附受付件数
 - (ウ)返礼品の申込が無く各ポータルサイトを經由しない寄附受付件数
 - (エ)受託者が返礼品事業者に対して支払った返礼品及び送料等の代金の実績額。なお明細に、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、郵送料（返礼品価格に郵送料が含まれていない場合のみ）等の内訳を記載すること。
- (3) 請求は、原則として、1 月ごとに請求するものとするが、本市と受託者の協議により請求の方法を変更することができる。

14. その他

本仕様書及び委託契約約款に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は本市と受託者が協議の上定めるものとする。

参考数量

令和4年度に見込まれる業務量の概数

<寄附件数は、概ね令和2年度実績（4月～3月）×2倍強で算出>

寄附件数	30,035 件
うち、返礼品申込有りの寄附件数	28,000 件 (想定平均単価 50,000 円)
うち、返礼品申込無し かつポータルサイト経由の寄附件数	2,000 件 (想定平均単価 75,000 円)
うち、返礼品申込無し かつポータルサイト非経由の寄附件数	35 件 (想定平均単価 2,000,000 円)
ワンストップ特例申請書の受付数	返礼品申込無し、かつポータルサイト非 経由の寄附を除く寄附件数の3割見込
返礼品提供事業者数	330 事業者
返礼品の発送者が本市自身である場合の、連絡が 必要となる所管部署の数	15 部署
パンフレット送付数	30,000 件
うち、前年度の寄附者への送付	25,000 件
うち、本市が別途指定する対象者への送付	5,000 件

なお、上記に示す業務量はあくまで現時点での見込みであり、変動することを承知すること。また想定平均単価については過去の実績等や全国動向等を参考に算出した本委託業務の業務量積算用の単価であり、実際の寄附額とは異なることを承知すること。