

葛城市ふるさと応援寄附事業事務委託仕様書

1. 目的

現在葛城市では、ふるさと納税に関する業務の大部分を民間事業者へ委託している。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。）ごとに異なった管理を避け、事務の効率化を図ることにより、本市の魅力発信や産業振興を活性化させることに加え、更なる寄附金の獲得を目指すものである。

2. 業務名：葛城市ふるさと応援寄附事業事務委託

3. 業務委託期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

4. 業務履行場所

奈良県葛城市柿本166番地（葛城市役所内）

ただし、葛城市と協議の上、受託者は上記以外の場所を業務履行場所とすることができる。

5. 前提条件

- (1) 葛城市が利用している（利用予定含む）インターネット上において運営されているポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (2) 各種法令順守はもちろんのこと、ふるさと納税制度の改正等に随時対応できること。
- (3) 自治体業務の委託作業のため情報セキュリティの取り組みが組織的に行われており I SMS 認証及びプライバシーマークを取得していること。
- (4) 特定個人情報を扱う業務について再委託は禁止とする。
- (5) それぞれのポータルサイトに実装されている CMS 機能は使わず、別途管理システムを利用して寄附申込や寄附実績、寄附者情報、返礼品を提供する事業者（以下、「返礼品協力事業者」という。）の情報などを一元的に管理すること。
- (6) 利用する管理システムは LGWAN-APS サービスでの利用が可能であること。
- (7) 業務の想定件数は、1年目1,500件、寄附額は54,000千円、2年目2,000件、寄附額は71,000千円、3年目2,500件、寄附額は92,000千円、合計6,000件、寄附額は217,000千円とする。

6. 委託料

業務委託に関する委託料については、寄附総額の10%（税込）を上限とする。
委託料には以下のものを含めること。

- ・本業務にかかる事務費全て
- ・管理システムの利用料
- ・寄附希望者への送付時郵便料金（寄附申込書、納付書）
- ・寄附者への送付時郵便料金（寄附受領書、寄附金控除に係る申告特例申請書）
- ・通信費（電話代）
- ・寄附者管理システム利用料及び保守料
- ・封筒代（仕様については、別途葛城市と協議の上決定する）
- ・用紙代（お礼状、寄附受領書、寄附金控除に係る申告特例申請書）
- ・返礼品配送業者との配送連携手数料

なお、以下のものについては上記とは別に葛城市に請求することができる。

- ・寄附者から返信時の切手等郵便料金
- ・返礼品代金
- ・返礼品配送運賃

7. 業務の概要

- (1) ふるさと納税寄附者の情報を管理するためのシステムの管理・運用およびシステムの提供に関する業務を行うこと。
- (2) 葛城市が利用している（利用予定含む）ポータルサイトにおいて返礼品情報の更新を含めた保守管理に関する業務を行うこと。
- (3) 寄附者からの問い合わせに関する業務（電話・メール・FAX）を行うこと。
- (4) 返礼品の発注および配送管理等返礼品に関する業務を行うこと。
- (5) 寄附者等への送付物の配送に関する業務を行うこと。
- (6) 寄附金控除に係る申告特例申請に関する業務を行うこと。
- (7) 返礼品協力事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等、寄附額の向上に関する業務を行うこと。
- (8) その他本業務に関連する業務を行うこと。

8. 業務の詳細

- (1) 寄附者情報管理システムの管理・運用及びシステムの提供に関する業務について寄附者情報、返礼品等を管理するシステムを管理・運用すること。

なお、システムについては、現在利用している株式会社松阪電子計算センターの管理システムを利用することができる。

利用しない場合は、下記の機能を提供すること。

- (ア) ログイン後のメニュー画面において郵便振込票・寄附受領証明書の未発行、未入金、返礼品未発注の件数が一目でわかること。
- (イ) 寄附者情報の取込及び入力については、ポータルサイト、書面、FAX等での寄附に対応すること。なお、ポータルサイトから取り込むデータは、どのポータルサイトから申込まれた寄附であるかが区別できるようにマーク表示を行い、そのデータは全て一元管理されていること。
- (ウ) 銀行振込、郵便払込、クレジットカード決済システムでの決済情報等の入金状況を、システム上で管理できること。
- (エ) 画面デザインは必要な寄附情報、返礼品情報等入力カテゴリ毎に画面が用意されている等のシンプルで分かりやすいデザインであること（多量の入力項目が画面に配置された冗長なデザインでないこと）。
- (オ) ポータルサイト掲載の返礼品情報を取り込み、システムで一元管理できること。また、返礼品の一覧を出力できること。
- (カ) 同じ返礼品であるのにポータルサイト毎に異なるの返礼品名で登録されているものはシステムへ紐づけ変換取込を行い、統一された名称で返礼品の申込、統計、発注状況等を管理できること。また、使途、納付方法等についても同様の統一された名称で管理できること。
- (キ) お礼状、寄附金受領証明書等を作成・印刷できること。
- (ク) 寄附受領証明書にシステムの機能として市の電子公印を出力できること。
- (ケ) 寄附金控除に係る申告特例申請書を作成・印刷できること。寄附金控除に係る申告特例申請書にはバーコードを印字すること。
- (コ) 申告特例に係る申請書、通知書等を作成・印刷できること。また、eLTAX用電文データをシステムより出力できること。
- (サ) 各種条件での検索ができること。
- (シ) 月別件数、返礼品申込数等の統計情報を出力できること。統計情報はグラフ表示での出力が可能なこと。
- (ス) システムでの作業をログとして記録し、保管できること。
- (セ) システムが保有する情報を表計算ソフト等により、集計が可能な形式によりシステムから随時取得できるようにすること。

- (ソ) 現行管理システムにて保有している全てのデータを移行し、事業開始後に申込みがあった寄附者情報と同様に扱えるようにすること。また、移行にかかる経費は全て受託者が負担すること。
 - (タ) システムの管理・運用については、受託者が基本的に行うこととし、状況に応じて葛城市も利用できるよう葛城市側が指定する端末にシステムが利用できるような構築すること。
 - (チ) システムの利用形態は LGWAN-ASP サービスの利用が可能であること。
- (2) ポータルサイトの更新等の保守管理に関する業務について、葛城市が契約をしているポータルサイトについて、自治体情報や返礼品情報の更新および各種ページの変更修正などを含む保守管理を行うこと。
- (ア) ポータルサイトに掲載している自治体情報や返礼品情報の更新は、葛城市が登録依頼を行ってから1週間以内で全てのポータルサイトに対して反映すること。
 - (イ) 葛城市ホームページに掲載する内容に影響が及ぶ場合、関連する更新情報を葛城市に提供すること。
 - (ウ) ポータルサイトのページ情報については、多くの寄附が獲得できるよう工夫すること。
- (3) 寄附者からの問い合わせに関する業務について
- (ア) 寄附者からの問合せ対応を行い適切に回答すること。また、行政に関する質問については、葛城市へ転送すること。電話および電子メールによる対応を可能とすること。
 - (イ) 寄附者からの問い合わせのための専用電話番号および専用メールアドレスを用意すること。
 - (ウ) 電話による対応については、受電内容を録音し、葛城市からの要求に応じてその内容を開示すること。
 - (エ) 返礼品出荷前において、申込み内容の不備が発覚した場合は、寄附者に連絡し対応すること。また、随時データ修正・返礼品の出荷変更等の対応も行うこと。
 - (オ) 寄附者からの問い合わせ内容について、即時判断が難しい場合は必要に応じて葛城市と協議し、誠意をもって適切に対応すること。

(4) 返礼品の発注および配送管理等返礼品に関する業務について

- (ア) 受託者は返礼品協力事業者と返礼品に関する契約を締結し、返礼品の調達・発注及び管理・個人情報保護を行うこと。
- (イ) 寄附者が寄附に当たって返礼品を希望した場合、これを調達し、寄附者あて発送等を行うこと。また、季節商材等の発送時期管理も行うこと。なお、発送が確実に行われるよう、適切な措置を講じること。
- (ウ) 返礼品協力事業者と連携し、在庫管理を行うこと。
- (エ) 返礼品協力事業者から相談に応じることができる体制を構築すること。
- (オ) 返礼品の発送情報について、返礼品協力事業者及び配送業者と連携を密にし、随時情報を把握すること。
- (カ) 返礼品の調達費用は、返礼品協力事業者が受託者へ請求し、受託者が葛城市へ請求すること。
- (キ) 返礼品発送に関する費用は、受託者が発送事業者と契約し、一括で葛城市に請求すること。また、請求時には各返礼品に対する配送料が明確に分かる資料を添付すること。
- (ク) 返礼品協力事業者の発送作業を軽減すること。(発送事業者との情報連携サービスを利用可能とすること)
- (ケ) 返礼品協力事業者への支払いは適切且つ迅速に行うこと。

(5) 寄附者への送付物の配送に関する業務について

- (ア) お礼状及び寄附金受領証明書の送付、寄附金控除に係る申告特例申請書の送付等、発送業務を行うこと。寄附受付情報を取得してから2営業日以内に必要な書類を受託者が印刷して行うこと。また、寄附金受領証明書については電子公印を使用すること。
- (イ) 葛城市が独自で発行する案内資料等の発送を依頼する場合は、お礼状及び寄附金受領証明書の送付時に同封して発送すること。
- (ウ) 寄附金控除に係る申告特例申請書は希望者にのみ送付すること。発送はお礼状及び寄附金受領証明書に同封して行うこと。
- (エ) 郵送料は受託者が負担すること。

(6) 寄附金控除に係る申告特例申請関連業務について

- (ア) 寄附金控除に係る申告特例申請書の申請受付・審査を行うこと。受け付けた内容に不備がある場合、寄附者と電話またはメールで連絡を取り、正しいものを受領して対応すること。

- (イ) 寄附金控除に係る申告特例申請書に記載のマイナンバーを管理システムに入力すること。
 - (ウ) 特定個人情報の取り扱いに関する対策は、葛城市が指定する安全管理措置を実現すること。
 - (エ) 審査業務における申請書と本人確認添付書類の確認をチェックする際、目視で2回、マイナンバー入力業務における申請書とシステム入力後の確認を目視で2回行い、当該チェックリストを証跡として提出すること。
 - (オ) 関係自治体への寄附金税額控除に係る申告特例通知（eLTAX 電文データ）に関する作業を行うこと。システムより出力される eLTAX 電文データを葛城市職員にて送信するサポートも行うこと。
 - (カ) 葛城市の情報セキュリティポリシーに従った対策を講じること。
- (7) 返礼品協力事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等、寄附額の向上に関する業務について
- (ア) 新たな返礼品など返礼品の充実や寄附額向上に向けたPR等について、受託者が有する地元産品や観光資源に関する知識やノウハウを生かし、積極的に葛城市に提案し、協議を行うこと。
- (8) その他本業務に関連する業務について本仕様書に定めのない業務についても、本業務の履行に必要な業務について対応を行うこと

9. 取扱情報の管理

受託者は本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、一定期間保存すること。

10. 委託料の請求

委託料の請求については、下記のとおりとし、いずれも書面にて葛城市に請求することとする。

(1) 委託事務費用

寄附1件に係る事務費用（寄附1件に一定の単価を乗じた額）は、下記の請求基準を満たしたものについて、業務に係る固定経費とともに当該月の翌月に発注者に請求できるものとする。

(2) 返礼品調達・配送費用

返礼品の調達に関する費用及び配送費用は、上記8（4）（カ）で請求を行った実費については、その請求の詳細が分かるものを添付し、当該月の翌月に葛城市に請求できるものとする。

<請求基準>

- (1) 寄附者が返礼品を希望した寄附申込みの場合
返礼品協力事業者による寄附者への返礼品の配送手配が済んだとき。
- (2) 寄附者がお礼の品を希望しない寄附申込みの場合
寄附金の入金を確認できたとき。ただし、クレジット決済等の与信日と入金日が異なる決済手段については与信審査を通過したとき。

1 1. 個人情報保護対策、個人情報保護体制の確立

守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。なお、このことに関しては、葛城市情報セキュリティ基本方針および葛城市個人情報保護条例をあわせて遵守すること。

1 2. 安全管理措置の確立

マイナンバーを取り扱うため安全管理措置として以下の基準を満たすこと。

- (1) マイナンバーを取り扱う特定エリアを配置し、入退室についてはICカード認証によるシステムで管理すること。
- (2) 特定エリアには、監視カメラを設置し、その記録は90日以上保存可能なこと。
- (3) 特定エリアには、葛城市が許可した特定の人員のみが入室できるものとする。

1 3. その他

- (1) 本仕様書に記載のない細部事項は、葛城市と受託者が協議の上決定する。
- (2) その他委託内容に疑義が生じたときは、発注者と受注者が相談を行い決定する。