

飯塚市ふるさと応援寄附事業に係る事務の一括代行業務 仕様書

1. 業務名

飯塚市ふるさと応援寄附事業に係る事務の一括代行業務

2. 目的

本業務は、飯塚市(以下「市」という。)のふるさと納税に関する事務のうち、寄附金の受入に係る情報の管理、税控除に要する書類の印刷・発送・審査等及び返礼品の提供事業者への連絡等を代行し、効果的かつ効率的な事務の実施を図るとともに、寄附金の増加並びに市の魅力発信及び特産品の販路拡大を図り、もって市内事業者及び地域の活性化を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日の翌日から令和12年3月31日まで

※ただし、契約締結の翌日から令和9年3月31日までは引き継ぎ及び準備期間とし、実際の業務は、令和9年4月1日からとする。なお、引き継ぎ及び準備期間中に発生する費用については、受託者の負担とする。

4. 業務の概要

業務の内容は、概ね以下のとおりである。

なお、この業務は、ふるさと納税受入事務に必要と思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの運営・管理業務
- (2) 寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務
- (3) 寄附管理システムの利用に関する業務
- (4) 11月分及び12月分の寄附受入に係る寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書の発送に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請に関連する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者への発注業務等
- (8) 返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、代理受領並びに返礼品事業者への支払い義務
- (9) 返礼品等のPRに関する業務
- (10) 新たな返礼品の開発・提案及びふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (11) 総務省基準、地場産品基準、5割基準その他関係法令等への対応支援
- (12) その他本業務の目的達成に必要な業務

令和8年4月1日時点で市が利用しているポータルサイトは、「飯塚市ふるさと納税特設サイト」「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「Amazon ふるさと納税」「さとふる」「ふるさと本舗」「au PAY ふるさと納税」「ふるなび」「ANA のふるさと納税」「ふるさとプレミアム」「JAL ふるさと納税」「ふるラボ」「セゾンのふるさと納税」「ふるさと百選」「三越伊勢丹」「JRE MALL ふるさと納税」の16サイトである。また、「ふるさとチョイス」にはパートナーサイトとして「V ふるさと納税」「KABU ふるさと納税」「まいふる」「ふるさと納税デパート」があり、「さと

ふる」にはパートナーサイトとして「Yahoo!ふるさと納税」がある。

このうち、業務内容(1)(6)(7)(8)については、「さとふる」および「Yahoo!ふるさと納税」、ならびに「三越伊勢丹」を除いた13サイト分を対象として実施するものとする。

ただし履行期間中にポータルサイトの増減が生じる可能性があり、その取扱いは市と受託者が協議して定める。

なお、飯塚市ふるさと納税特設サイトは、既存のサイト (<https://furusato-iizuka.jp/>) を指すが、同等のものであれば提案者が構築するサイトを「飯塚市ふるさと納税特設サイト」とすることも可能とする。

5. 業務の詳細

(1) ポータルサイトの運営・管理業務

- ・市が利用するポータルサイトの掲載情報の更新、修正、ページの充実等の管理運営を適切に行うこと。
- ・新たなポータルサイトの追加については、本市と十分に協議を行い、円滑な利用開始が出来るよう努めること。
- ・返礼品の適正な在庫管理を行うこと。
- ・ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）、市と協議のうえ、積極的に活用すること。
- ・ポータルサイトが実施する特集企画等において、必要に応じて、申請手続きなどに関するサポートを行うこと。
- ・寄附者のレビュー対応を行うこと。

(2) 寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務

- ・市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附管理システムへ寄附情報データの取り込み及びデータ連携を行うこと。新たなポータルサイトを追加する場合も同様とする。（API自動連携は必須としないが、業務に支障が生じないよう対応すること。）

(3) 寄附管理システムの利用に関する業務

- ・シフトプラス株式会社の寄附管理システム「LedgHOME」を使用すること。
- ・寄附管理システムは、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。
- ・受託者は、「LedgHOME」の利用に必要な調整、アカウント管理、権限設定、データ移行、障害時対応及び費用負担の整理について、市及び関係者と連携を図り、業務開始に支障が生じないよう対応すること。

(4) 寄附受入れに係る寄附受領証明書等の発送に関する業務

- ・寄附が集中する11月及び12月の寄附について、寄附受領証明書等の印刷・発送を行うこと。その場合の費用については、別途提案すること。
- ・11月及び12月以外の期間で寄附が集中した場合は、寄附金受領証明書の印刷・発送については市と協議すること。
- ・寄附が集中する期間以外の寄附受領証明書等は、市で印刷・発送するため印刷可能なデータを提供できること。
- ・※印刷機は、「RISO ORPHIS GL9730（封入封緘機能付き）」である。

(5) ワンストップ特例申請に関連する業務

- ・ワンストップ特例申請書の提出先として設定できること。
- ・ワンストップ特例申請書(変更届含む。)の受付及び審査を行い、申請者に受付済みの通知をすること。なお、電子メールによる通知を基本とし、メールアドレスが不明な場合、送信エラーとなる場合は郵送による通知とする。
- ・受付業務の状況について、寄附管理システム等により、随時確認ができるようにすること。
- ・受付を行ったワンストップ特例申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を付番したうえで、その管理番号順に整理し、寄附情報から直ぐに申請書類がピックアップできる状態としておくこと。
- ・控除申告用データを作成(eLTAX 送信レイアウトに合わせる)し、納品すること。(※納品日は、別途協議する。)
- ・受け付けたワンストップ特例申請書等を保管し、市からの問い合わせに対応すること。
- ・受け付けたワンストップ特例申請等についての処分等の詳細については別途協議する。
- ・当該業務については、電子申請(オンラインワンストップ)での受付についても対応すること。
- ・ワンストップ特例申請における「翌年1月10日必着」の期限を遵守するため、年末の寄附者に対して、迅速な発送・運用体制を構築すること。

(6) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務

- ・コールセンターを有し、寄附者からの電話及びメール等での問合せ対応をすること。
- ・コールセンターへ寄せられた問合せ内容について、システムに記録し、市と情報共有すること。
- ・寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例申請、寄附のキャンセル等に関する問合せに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。
- ・コールセンターについては営業日を月曜日から金曜日(土、日、祝日、12月29日から1月3日を除く)とし、午前9時から午後5時までの営業とする。
- ・受注者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容について、「寄附者情報管理システム」に記録し、発注者と共有すること。
- ・返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者へ報告すること。

(7) 返礼品提供事業者への発注業務等

- ・返礼品を提供している事業者への返礼品の発注及び配送状況の管理をすること。また、配送伝票を作成し、事業者へ届けること。
- ・返礼品の配送に関する変更があった場合の寄附者及び返礼品提供事業者への連絡調整をすること。
- ・返礼品提供事業者からの発送及び配送に関する問い合わせ対応をすること。
- ・返礼品の出荷遅延を防ぐため、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の遅れがある場合には、事業者へ電子メール等で、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。
- ・市並びに返礼品提供事業者との各種調整をすること。

(8) 返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、代理受領並びに返礼品事業者への支払い義務

- ・返礼品事業者からの、各月の返礼品の出荷状況(出荷品目及び件)を管理し、その内容について

て、相互に確認を行うものとする。

- ・事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、指定する口座に支払いを行うこと。
- ・支払遅延、過誤払い、二重払いその他不適正な支払いを防止するため、確認体制及び是正手順を整備すること。

(9) 返礼品等のPRに関する業務

- ・毎年度、返礼品カタログ(A4判30ページ程度)の企画、編集、デザイン制作、印刷製本及び納品(5,000部〜7,000部予定)までを行うこと。また、市に作成データの提供をすること。
- ・掲載内容は、市と協議して作成すること。

(10) 新たな返礼品の開発・提案及びふるさと納税のプロモーションに関する業務

- ・市と協力して、新たな返礼品の開発・提案を行うこと。
- ・提供可能なふるさと納税プロモーションがあれば、市と協議の上実施すること。

(11) その他

- ・上記のほか、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。
特に、寄附を増やすための独自の方策、市の業務効率化・業務軽減につながる方策があれば、提案すること。

(12) 総務省基準及び総経費管理への対応支援

- ・総務省基準、地場産品基準、募集適正基準、5割基準、ポータルサイト規約その他関係法令等の変更を把握し、市へ情報提供すること。
- ・返礼品調達、送料、ポータルサイト費用、広告費、事務費その他ふるさと納税に係る総経費を把握し、市の総経費管理に必要な資料を作成・提供すること。

上記業務に調整が必要な場合は、提案時にその旨を説明すること。受託候補者決定後、市と受託候補者とで協議し、候補者のプロポーザル内容をもとに業務内容等を調整し、契約を締結する。

6. 経費の負担

本業務の実施に係る経費は、受託者が負担する。ただし、以下に掲げる経費は、市が負担することとする。

- (1) 返礼品調達及び送付に係る費用（受託者及び返礼品提供事業者の責による再送は含まない。）
- (2) 「5 業務の詳細」の「(4) 寄附が集中する期間の寄附受入れに係る寄附受領証明書等の発送に関する業務」に掲げる書類の送付に係る費用
- (3) ワンストップ特例申請受付処理費用
- (4) 各種広告に係る費用
- (5) ポータルサイト運営者に支払う手数料

7. 業務手数料の支払い

支払いについては、1ヶ月ごとに収納状況を市に報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

8. 寄附情報の管理

受託者は、業務に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間終了後 5 年間保存し、市が当該情報を必要としたときに提供できること。

契約期間満了、解除、その他理由により本業務が終了する場合、受託者は、市または次期受託者が業務を継続できるよう、寄附情報、返礼品情報、事業情報、画像、原稿、対応履歴、未処理案件、各種マニュアルその他必要なデータを、市が指定する形式で無償提供し、引継ぎに協力すること。

9. 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託しまたは請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本市と協議の上、業務の一部を委託することが出来るものとする。この場合、あらかじめ書面により事前に本市へ届け出し、市の書面による承認を得なければならない。

10. 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、業務の履行状況、費用、再委託、個人情報管理、情報セキュリティその他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

11. 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

12. 情報セキュリティの確保

業務の履行に関し、個人情報を含む情報の取扱いについて、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、その他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。受託者は、情報セキュリティ事故またはそのおそれが発生した場合、直ちに市へ報告し、市の指示に従い、被害拡大防止、原因調査、再発防止その他必要な措置を講じること。

13. 法令遵守及び個人情報の保護

- (1) 総務省からの通知等、各種関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報（個人に関する情報であつて、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。）保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び飯塚市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年飯塚市条例第 20 号）に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (3) 業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

14. 著作権の帰属

本業務において作成したデザイン、画像、写真、動画その他の成果物及び元データの権利は全て本市に帰属するものとし、本市はこれらを自由に利用、編集及び再利用できるものとする。

受託者は、本市の承諾なく成果物を第三者へ提供し、又は他の目的に使用してはならない。

契約終了後においても、本市が成果物を継続して使用できるよう、受託者は必要なデータを速やかに引き継ぐものとする。

15. 損害賠償

業務の実施に関し発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市、利用者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りでない。

16. その他

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を守り実施すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議すること。
- (3) 業務上知り得た事故について、守秘義務を負うこと。
- (4) 業務の実施に当たり疑義が生じた事項については、市と協議の上対応すること。

17. 担当

飯塚市 企画政策室 シティプロモーション担当 ふるさと応援係

担当者：森山・有福

TEL：0948-22-5500（内線1357） / FAX：0948-22-5754

E-mail：furusato@city.iizuka.lg.jp