# 山陽小野田市サポート寄附受発注等支援業務委託仕様書

## 1　委託業務名

山陽小野田市サポート寄附受発注等支援業務

## 2　契約期間

契約締結日から令和１２年３月３１日まで

## 3　業務の目的

年々増加するサポート寄附による返礼品の受発注等の業務を専門事業者に委託することで、業務の効率化を図ることを目的とする。

あわせて、寄附額３億円を実現させるため、寄附額増加に向けた返礼品開発業務等についても専門事業者に委託し、更なる寄附額の増加を図る。

## 4　業務内容

業務内容は以下のとおりとする。ただし、業務対象となるポータルサイトは山陽小野田市（以下「本市」という。）が利用するポータルサイトのうち、「さとふる」、「ＬＩＮＥヤフー」、「三越伊勢丹ふるさと納税」及び「ふるさとズ」を除いたポータルサイトとする。

（１）ポータルサイトの運営に係る業務
（２）寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務
（３）返礼品の発注及び配送管理に関する業務
（４）返礼品事業者への支払に関する業務
（５）寄附者からの問い合わせに関する業務
（６）返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務
（７）返礼品事業者支援に関する業務

5　業務の詳細

（１）ポータルサイトの運営に係る業務

本市が利用するポータルサイトの自治体紹介ページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の更新等の管理運営を適切に行うこと。

なお、履行期間中にポータルサイトの追加があった場合も同様に取り扱うこと。

（２）寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

ア　寄附情報管理システム（ふるさと納税 Do）に対し、寄附申込情報、決済及び返礼品の配送情報を一元管理すること。

イ　寄附実績について、返礼品別、事業者別、ポータルサイト別等の集計及び分析が可能な管理体制を構築すること。

（３）返礼品の発注及び配送管理に関する業務

ア　返礼品事業者に寄附者が希望した返礼品を発注し、配送を依頼すること。ただし、収穫、製造等の時期が限定されるものについては、その収穫、製造等の時期に配送するものとする。また、配送が確実に行われるよう、適切な措置を講じること。

イ　返礼品事業者との連絡体制を構築し、返礼品の残数管理を行うこと。

ウ　返礼品事業者への発注方法は、返礼品事業者と協議の上決定し、システムのほか、メール、FAX 等での発注も可能とすること。

エ　寄附者への返礼品配送方法は、返礼品事業者と協議の上決定し、返礼品事業者の環境や要望に応じて、最適な配送方法を選択すること。

オ　返礼品事業者からの相談等に柔軟に対応すること。

カ　契約期間満了後においても、契約期間中に受領した寄附に係る返礼品の調達及び配送管理に関する業務は、責任を持って処理すること。

（４）返礼品事業者への支払に関する業務

ア　返礼品事業者の毎月の配送実績をもとに、返礼品事業者へ毎月の請求内容の確認をすること。

イ　返礼品代金及び配送料等、返礼品の配送に係る代金について本市に代わり支払を代行すること。

ウ　イで支払った実費については、月次集計の上、支払の詳細が分かる資料と併せて本市に請求すること。

（５）寄附者からの問い合わせに関する業務

ア　寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置し、本市が利用する各ポータルサイトに電話番号及びメールアドレスを掲載し、問い合わせ等に適切に対応すること。また、寄附金受領証明書の発行等、委託業務以外の質問等については、本市へ報告すること。

イ　対応時間は、原則として休日等を除く月曜日から金曜日の午前９時から午後５時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、決定する。

ウ　返礼品配送前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し、不備を解消すること。

エ　返礼品の配送時期の変更等については、速やかに返礼品事業者へ連絡し、システムのデータを修正すること。

オ　返礼品に関する苦情については、速やかに状況確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品事業者や配送業者等に対して対策を求めるなど、問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

（６）返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務

ア　本業務を行うにあたっては、総務省の定める基準及び、本市の定める「山陽小野田市ふるさと山陽小野田応援事業実施要綱」について遵守すること。なお、返礼品の選定等について市の要

望に柔軟に対応すること。

イ　全国のふるさと納税の傾向、人気の返礼品や流行等を分析し、返礼品事業者と連携して本市をＰＲできる魅力的な返礼品の商品開拓や開発、既存商品のブラッシュアップを図ること。また、本市への来訪を促すため、食事やレジャー等の体験型返礼品の拡充を図ること。

ウ　ポータルサイトへの掲載にあたり、新規の返礼品及び必要に応じて既存の返礼品に対し、サムネイル画像、詳細画像、紹介文の制作・加工を行うことで視覚的魅力度の向上及び閲覧数の向上に資すること。

エ　本業務において作成した画像等の著作権は本市に帰属すること。

オ　受託者が有するノウハウやアイデアにより、本市及び返礼品事業者のＰＲや寄附拡大につながる取組を行うこと。

（７）返礼品事業者支援に関する業務

ア　定期的に返礼品事業者を訪問し、情報収集に努めること。

イ　返礼品事業者からの提案・相談・要望について柔軟に対応し、本市との協議が必要なものについて随時報告すること。

ウ　返礼品事業者向けのシステムを導入する場合は操作マニュアルを作成し、必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、システムの利用に支障がないサポート体制を構築すること。

エ　すべての返礼品事業者に対し、返礼品の調達から配送管理、代金の精算に至るまで、十分なサポートを行うこと。

６　個人情報の保護

業務を処理するに当たって収集し、利用し、及び管理する個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

7　業務報告書の提出

受託者は、毎月の業務実績について本市に対し報告を行うこととし、報告内容及び報告頻度等については、企画提案内容を踏まえた上で受託者との協議により定めるものとする。

8　その他

（１）本業務開始以前に申込みがあった寄附者情報を、本業務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。

（２）本業務は令和１２年３月３１日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和１２年４月１日以降の本業務を受注する受託者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。

（３）この仕様書に定めのない事項については本市と受託者が協議の上、これを決定する。