

ふるさと納税支援委託業務 企画提案指示書

1 業務名

ふるさと納税支援委託業務

2 業務の目的

寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の調達・発送等ふるさと納税受領業務を一体的に委託することにより、業務を効率化し、寄附者の利便向上、セキュリティ体制の構築、寄附者への効果的なPR等を可能とし、道の取組に共感・応援する寄附の裾野拡大、本道の魅力発信と道産品の販路拡大等を通じて地域活性化を図る体制を整備する。

3 委託業務の内容

(1) 前提条件

寄附者情報を一元管理できる寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用するとともに、道が利用するポータルサイトでの寄附受付と連携させた業務の履行が可能であること。

なお、道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」のみであるが、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

本業務の対象は、運用開始から令和4年3月31日までの受付分の寄附とし、令和4年4月1日以降の寄附受付に係る本業務を受託する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。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。引き継ぎに要する費用は委託料に含むこととし、道は委託料以外の費用は一切負担しない。

(2) 業務の内容（実施必須業務）

ア ポータルサイトを經由した寄附情報の一元管理等に関する業務

イ 返礼品提供事業者への発注及び配送管理に関する業務

ウ 寄附者への礼状及び寄附金受領証明書（以下「受領証明書」という。）並びに寄附金税額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

エ 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

オ 道が示す条件に基づく返礼品提案・選定に係る業務

(3) 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、道と受託者の協議により決定する。

ア 返礼品開発業務（全道各地への経済効果が期待される広域的な返礼品活用スキームの企画・提案等）

イ ふるさと納税の寄附拡大に向けたPR及びふるさと納税を通じた北海道の魅力発信に関する業務

(4) 委託内容業務の詳細（実施必須業務）

ア ポータルサイトを經由した寄附情報の一元管理等に関する業務

(ア) 道の指定するポータルサイトを經由した寄附の申請に対応すること。

なお、委託当初、道の指定するポータルサイトは、「ふるさとチョイス」のみであるが、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する必要があることを承知すること。

(イ) 道の指定するポータルサイトを經由した寄附の申請及び道への直接申出による寄附の申請に関する情報について、受託者が提供する寄附者情報等管理システム（以下「管理システム」という。）を使用して一元的に管理すること。

(ウ) 道が現在利用するポータルサイト「ふるさとチョイス」との自動連携（API 連携）が可能な管理システムを提供し、API 連携に係る経費については、受託者が負担すること。

(エ) ポータルサイトを經由した寄附の申請及び入金決済された寄附情報等を、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。

(オ) ポータルサイト上に作成された自治体ページの修正・更新・保守管理を行うこと。自治体ページの修正・更新に当たっては、道からの指示に基づき迅速に対応すること。

イ 返礼品の開発・選定及び受付サイト等への掲載に関する事項

(ア) 道が指定する返礼品について、道が提供する情報及び受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品取扱事業者等と交渉し、返礼品として選定可能となるよう調整すること。

(イ) 道が指定する返礼品について、ポータルサイト等に掲載する内容を報告書（任意様式）にまとめ、道の承認を得た上で、速やかにポータルサイト等に掲載すること。

(ウ) 返礼品紹介ページの作成に当たっては、北海道の魅力の効果的な発信に資するよう工夫するとともに、ポータルサイト等に掲載する返礼品のラインナップを調整すること。

(エ) 道が返礼品として指定している道産品のほか、道が提供する情報及び受託者が独自に入手した情報等により返礼品取扱事業者等と交渉し、返礼品候補の企画・開発を行うこと。

(オ) 広域自治体としての道が取り扱うことにより、より魅力を発揮する道産品や観光コンテンツ等を活用し、全道各地への経済効果が期待される広域的な返礼品活用スキームを企画・提案すること。

(カ) 道が返礼品として指定している JR 北海道の「北海道フリーパス」の調達が可能なこと。寄附者への送付に当たっては、事前に寄附者から使用者及び使用開始日等発券に必要な事項を聞き取り発券の手配を行うこと。

なお、当該返礼品については、JR 北海道に代わり発券業務を行うことが可能な旅行代理店等を返礼品提供事業者とする必要があること。

ウ 返礼品提供事業者への発注及び配送管理に関する業務

(ア) 受託者は、寄附者からの申請内容に沿って、道が指定する返礼品を調達し配送管理を行うこと。

なお、道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、道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、返礼品の配送完了を確認の後、原則、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及び配送料を返礼品提供事業者を支払うこと。

なお、返礼品代金及び配送料は全て委託料に含むこととし、道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、寄附者が指定した返礼品を速やかに発注し、30 日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるよう配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合など、30 日以内の発送が困難な場合は、道と受託者が協議の上、別の取り扱いとする。
- (エ) 受託者は、道の指示に従い、返礼品の在庫管理を行うこと。特に、提供数量が限定される品については、管理に細心の注意を払うこと。
- (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、返礼品等の配送が円滑に行われるよう返礼品提供事業者へのサポート等必要な措置を講じること。
- (カ) 受託者は、配送遅滞または返礼品の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品の品質に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- (キ) 受託者は、返礼品の代金及びその配送料について毎月の実績を翌月の末日までに道に報告し、その費用を委託料に含めて請求すること。
なお、請求に際しては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

エ 返礼品の品質保持等の管理に関する業務

- (ア) 返礼品については、総務省の示す地場産品基準等の要件を遵守し、これに反することのないよう随時管理を行うこと。
- (イ) 上記の要件に適合しなくなったと認める場合又はそれが疑われる場合は、速やかに道へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止し、併せて、取扱停止に伴う、必要な作業を行うこと。
また、国が定めるふるさと納税制度や取扱いの変更等により、道が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

オ 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) 受託者は、寄附金の入金完了を確認した後、寄附者に対して寄附金受領証明書、礼状、ワンストップ特例申請書様式（添付書類貼付用紙を含む。）及びワンストップ特例申請に係る説明書を発送すること。
なお、送付物の作成方法及び文面等については、道と協議の上、決定する。
- (イ) ワンストップ特例申請書様式には返信用封筒又は封筒作成用シートを同封すること。その際、返信用封筒は、できる限り長形 3 号封筒サイズとし、寄附者がワンストップ特例申請書等を返信する際の負担の軽減に努めること。ただし、返信に係る郵送料は寄附者の負担とする。
- (ウ) 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。再発行した場合には、管理システムにその旨及び再発行日を入力し、道も随時確認可能とすること。

カ 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

- (ア) 寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、コールセンター等を設置し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。
なお、対応に当たり、回答内容等に疑義がある場合には、道と協議すること。
また、ふるさと納税に係る道の施策や取組等に関する事項、その他受託者において対応しかねる問い合わせについては、道に取り次ぐこと。
- (イ) アの業務に関して、受託者において対応した電話及び電子メールの問い合わせ等への対応状

況については、道も管理システム上で随時確認可能とすること。

また、対応した苦情や事故の件数、内容及び対応状況については、随時道へ報告すること。

(ウ) 問い合わせ等の多い案件については、道に協議の上、問い合わせ内容に係る案内等をポータルサイト等に掲載するなどして周知を図り、同様の問い合わせ等が減るよう対策を講じること。

キ その他

本業務の目的達成に当たり、必要と思われる業務内容や効果的な手法等があれば提案を行うこと。

4 委託期間（予定）

契約締結日から令和4年(2022年)4月30日（土）まで

(ア) 委託業務への移行準備に係る期間を含む。なお、移行準備の完了は11月末日を目途とする。

(イ) 移行準備に係る委託料は発生しない。

(ウ) 令和4年(2022年)3月31日までに寄附金の入金（寄附者決済）の完了が確認されたものについて、委託期間内に返礼品及び受領証明書の発送までの業務を実施すること。

5 委託料

本業の委託料として、道が受託者に支払う経費については、次のとおりとする。

(ア) 業務手数料

(イ) 返礼品代金及び送料

(ウ) 寄附金受領証明書等発行・発送に係る経費

6 業務実施報告及び支払い方法

(ア) 受託者は、当月分の業務実施報告書を作成し、原則翌月15日までに紙媒体(A4版)2部及び電子データ1部を道に提出すること。

(イ) 道は、業務実施報告書を受領し、検収に合格したと認めるときは、委託料について、正当な請求のあった日から30日以内に支払う。

7 予算上限額（消費税及び地方消費税相当額を含む）

15,110,000円

※この金額は、予定価格を示すものではない。

※寄附件数の著しい増加等により委託料が予算上限額を越えることが予測される場合には、補正予算により委託料を増額する場合がある。ただし、当該予算が成立した場合に限る。

8 業務処理に要する見積価額（消費税及び地方消費税相当額を含む）

企画提案書に記載する業務処理に要する見積金額（税込）は、下記「(1) 期間内寄附金受入見込額」の寄附があった場合に要する委託料（返礼品代金及び送料、寄附金受領証明書等の発行・発送に係る経費を含む）とし、その内訳を下記「(2) 見積項目」のとおり記載し、その算出根拠を示すこと。

また、上記金額とは別に、道に負担が発生する経費については、算定根拠がわかるように参考事項として付記すること。（仕様書以外に提案できる業務について、オプション契約となる場合など）

(1) 期間内寄附金受入見込額

寄附件数：819 件 寄附金額：18,838 千円

※上記は、R3 年 7 月末時点の寄附受入額の対前年度伸び率 265%で試算した R3 年 12 月～R4 年 3 月までの寄附受入見込額及び R2 年度の 1 件あたり平均寄附額により算出

(2) 見積項目(パーセンテージは、寄附額に対する手数料の割合)

ア 業務手数料：●%

イ 返礼品代金及び送料：●% ※期間内寄附金受入見込額の 35%を上限とする。

ウ 寄附金受領証明書等発行・発送業務：●%/1 件 又は ●円/1 件

(3) 見積限度額

8,288 千円 (期間内寄附金受入見込額の 44%) を上限とする。

(4) 参考見積 (該当がある場合)

ア 返礼品配送に係る料金表 (配送種別・サイズ・距離等)

イ 仕様書以外に提案者が独自に実施する PR や広告宣伝に関する企画提案等について、その業務内容と見積金額及び算定根拠

(5) 留意事項

ア 見積限度額は、予定価格を示すものではないこと。

イ 契約は、上記「見積項目」での作成を想定する。

9 著作権等の取扱い

ア 受託者が納品する成果物 (以下「成果物」という。)に係る著作権は、発注者に帰属するものとし、発注者による二次利用を可能とする。

イ 受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全受託者が負うものとする。

10 個人情報保護・秘密の保持

ア 受託者は、本業務の遂行にあたって、直接又は間接に知り得たすべての情報について、外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。

なお、契約期間が終了した場合にいても同様とする。

イ 受託者は、個人情報保護に関する法律、北海道個人情報保護条例並びに関連規程を順守し、適切な個人情報保護措置を講ずること。

11 業務上の留意事項

業務内容の詳細については、企画提案の内容を基本として、北海道と受託者が協議して決定する。

12 提案方法

企画提案指示書に沿った企画提案書を別紙「ふるさと納税支援委託業務企画提案書作成要領」に基づき作成し、必要部数を提出すること。

13 提出期限

令和3年(2021年)9月13日(月)午後5時 必着

14 提出先

北海道 総合政策部 官民連携推進室(担当:七戸)
〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目
電話:011-206-6449(直通)
011-231-4111(内線:23-486)

15 企画提案書に関するヒアリング

- ア 企画提案された内容は、プロポーザル審査会においてヒアリングを実施する。
- イ 日時、場所等については、別途通知する。
- ウ ヒアリングでは、提案者から企画提案書に記載された内容について説明後、質疑を行う。

16 その他

- ア 企画提案書の作成・提出に係る費用は、提出者の負担とする。
- イ 電子メールによる提出は認めない。
- ウ 要求した以外の書類、図面等については受理しない。
- エ 期限までに企画提案書の提出がない場合は、「参加表明書」の提出があっても参加の意思がないものとみなす。
- オ 審査に当たっては、企画提案書は匿名とし、別に指示する事業者名(A社、B社等)により行うものとする。
- カ 企画提案書の採否は、文書で通知する。
- キ 選定された企画提案書は返却しない。ただし、選定されなかった企画提案書は、企画提案書の提出時に返却を希望した者に限り返却する。
- ク 本事業の実施状況を確認するため、本事業の開始から終了までの間に北海道の求めに応じて打合せを行うこととする。