

## 別紙1

### ふるさと納税寄附受納支援業務委託仕様書

#### 1 目的

この仕様書は、一般社団法人佐賀市観光協会（以下「委託者」という。）がふるさと納税寄附受納支援業務（以下「本業務」という。）を受託する者（以下「受託者」という。）に委託する本業務を実施するために必要な事項を定める。

本業務は、ふるさと納税寄附者（以下「寄附者」という。）が、佐賀市（以下「市」という。）に対し寄附を行う場合に、市に応援したいとの寄附者の想いを尊重し、寄附受納に関する円滑な支援を行うことにより、市のイメージアップや寄附者の拡大を図る。

また、ふるさと納税返礼品発送業務との連携を図ることにより、寄附者の顧客満足度を上げるとともに事務の効率化を図る。

#### 2 前提条件

##### (1) 委託者が指定するふるさと納税管理システムの利用

委託者が使用するふるさと納税管理システム レジホーム（以下「レジホーム」という。）及びマイナンバー管理システム（以下「マイナンバー管理システム」という）を利用しての業務遂行が可能であること。

##### (2) 本業務の実施体制及び実施作業場所、設備等の確保

本業務においては、月毎に寄附の状況が大きく変わり、特に年末年始は業務繁忙期となることが想定されることから、本業務を正確かつ確実に遂行するための実施体制をとること。

また、個人情報及び特定個人情報保護のために入退出管理が可能な実施作業場所を市内に設置すること。

レジホームやマイナンバー管理システムの使用が可能な環境及び備品（パソコン、プリンタ等）を用意することとし、寄附者からの問合せ等に関する業務に必要な電話回線についても、寄附者の問合せ等に対応できるよう委託者専用の電話番号を取得し運用を行うこと。

##### (3) 個人情報保護認証の取得

個人情報及び特定個人情報保護の観点から、PMS又はISMSの認証を取得していること。

##### (4) 所在地

佐賀市内に本店を有している者であること

#### 3 委託期間

令和4年4月1日から令和6年3月31日まで

#### 4 委託業務内容

##### (1) 寄附受納書・ワンストップ特例申請書の作成及び発送業務

###### ① 寄附受納書及びお礼状（受託者にて印刷）を、封筒に封緘し郵送する。

また、ワンストップ特例申請希望者には、寄附受納書とお礼状以外に、ワンストップ特

例申請書送付状、注意書き、ワンストップ特例申請書、本人確認資料貼付台紙、記載例、返信用封筒を印刷、同封し、郵送する。

- ② 封緘する封筒は、委託者が指定するデザインで受託者が作成すること。
- ③ 郵送は週1回を基本とし、原則月曜日（月曜日が祝日の場合は翌営業日）に前の週の月曜日から日曜日の受納済の寄附者情報をレジホームからPDFデータを生し、印刷封入したものを原則3営業日以内に発送する。  
なお、寄附件数が増加してきた場合は協議により回数を増やすことがある。また、12月31日までの寄附に伴うワンストップ特例申請書については原則、翌年の1月4日までに発送すること。
- ④ 当該業務遂行に要する印刷仕様・版面イメージは別途協議すること。
- ⑤ 委託者から再発行等依頼があれば、印刷し、郵送すること。
- ⑥ 郵送した件数については、月次報告書を作成し、翌月の定める日までに提出すること。
- ⑦ 発送費用については⑥の報告書をもとに積算するものとする。
- ⑧ 寄附受納書等の再発行については、委託契約開始日前の寄附を含む。

## (2)ワンストップ特例申請受付業務及び名寄せ業務

- ① ワンストップ特例申請書受付処理については、申請書類の記載内容、添付資料による本人確認を行い、受付処理を行うこと。  
なお、記載内容の確認、本人確認の方法等の詳細については委託者に確認を行うこと。
- ② 申請書の記載内容や添付書類に不備があった場合は、申請者へメール又は電話、郵送にて連絡し、修正等を依頼の上、適正に処理を行う。ただし、さとふるの寄附者への不備の連絡は電話にて行い、連絡がつかなかった場合はメール本文案を作成後、メールでの連絡を市に依頼すること。  
なお、申請者へ不備の連絡後1ヶ月経過しても返答ない場合は申請者へ書面にて通知を送付すること。
- ③ 記載内容の確認、本人確認の方法等の詳細は委託者に確認を行うこと。
- ④ ワンストップ特例申請を受け付けた寄附はレジホームに受付日を登録するとともに、メールにて寄附者本人に受付済通知を行うこと。ただし、さとふるの寄附者への通知は市で行うため、受付日と対象件数を市に連絡すること。メールアドレスがない申請書及びメール宛先不明の申請書については、所定の書面にて通知をすること。
- ⑤ ワンストップ特例申請通知に必要な情報をマイナンバー管理システムに登録すること。
- ⑥ マイナンバー管理システムに登録した申請者の情報をレジホームに取込むこと。  
なお、申請書の内容とレジホームで管理している内容が異なる場合や変更届が送付された場合、マイナンバー管理システムとレジホームで管理しているデータを変更すること。
- ⑦ 受付処理、受付済通知及び書面通知を行った件数については、月次報告書を作成し、翌月の定める日までに提出すること。
- ⑧ 書面通知に係る発送費用については、⑦をもとに積算するものとする。

- ⑨ ワンストップ特例申請に係る書類等は受付日ごとにファイルに綴り、契約終了後に委託者が指定する保存場所に配置すること。併せてファイルごとにいつの受付日の申請書が綴られているかの一覧表を作成し提出すること。
  - ⑩ 寄附者から市又は委託者に届くワンストップ特例申請書については、個人情報及び特定個人情報保護の観点から、市又は委託者へ直接受け取りに来ること。受け取りは委託者が示すタイミングで行うこと。また、受け取りの際は施錠可能なケース等での運搬を行うこと。
  - ⑪ 自治体宛てワンストップ特例通知のためワンストップ特例申請書受付済データをもとに、寄附者毎に名寄せ処理を行うこと。
  - ⑫ 名寄せ処理済データについては、協議により定めた日までに委託者へ持参すること。持参方法については委託者と協議し、持参の際は施錠可能なケース等での運搬を行うこと。
  - ⑬ 名寄せ処理済データに合わせ自治体ごとの送付件数及び対象者一覧を、令和4年度は令和5年1月20日を、令和5年度は令和6年1月20日を目途に提出すること。
  - ⑭ 委託者が提供する情報を基にワンストップ特例申請に係るマニュアルを作成し、委託者の承認を得た上で、当該マニュアルに沿って業務を行うこと。  
受託者は、マニュアルの内容について、速やかに見直しを検討し、必要に応じて修正を提案するものとする。また、委託者からのマニュアル修正の指示に対し速やかに対応すること。
  - ⑮ 令和4年1月1日以降の寄附に係るワンストップ特例申請についても受付処理を行うこと。
  - ⑯ 令和4年1月1日から12月31日までの寄附申込の分についてワンストップ特例申請があった場合は令和5年1月12日（協議により変更有）受付分まで、令和5年1月1日から12月31日までの寄附申込の分についてワンストップ特例申請があった場合は令和6年1月12日（協議により変更有）受付分まで委託者が指定する期日までに受付処理を行うこと。
  - ⑰ 令和3年4月から令和4年3月までのワンストップ特例申請受付件数については別紙第2表を参照。
  - ⑱ 委託者が指定するワンストップ受付期日までに不備の返答がない申請者に対して、確定申告の案内文書の送付対応を行う。
- (3) 市のふるさと納税に関する問い合わせ等への対応業務
- ① 次の各号に掲げる業務を遂行すること（以下「コールセンター業務」という。）
    - ・ふるさと納税に関する基本的な問い合わせ、寄附受納書等の発送物に係る問い合わせ及び苦情、寄附者からの寄附情報の変更等の連絡（以下「問い合わせ等」という。）に対して、電話及び電子メール等により対応すること。
    - ・寄附者情報の変更等の連絡があった場合は、速やかにレジホームを変更するとともに、必要に応じて委託者に情報共有を行うこと。また、必要に応じて速やかに、寄附受納書、ワンストップ特例申請書の再発行等に対応すること。
    - ・苦情又は事故等が生じた場合は、必要な対応や処理を行うこと。やむを得ない事情等に

より、委託者による対応が必要な場合は、事案経過を含め委託者と協議し、解決に向けて取り組むこと。

- ・問い合わせ等の内容については、速やかにレジホーム等に記録すること。
  - ・委託者が提供する情報を基に業務マニュアルを作成し、委託者の承認を得た上で、当該マニュアルに沿って業務を行うこと。また、受託者はその内容について適宜見直しを検討し、必要に応じて委託者に修正を提案すること。加えて、委託者からのマニュアル修正指示には速やかに対応すること。
  - ・寄附申込書や返礼品カタログ等の配送依頼があった場合、速やかに必要な事項を委託者へ連絡すること。また、寄附者等から郵送又はFAXで寄附申込書及び返礼品申込書を受領した場合は、速やかに必要な事項を委託者へ連絡すること。
  - ・返礼品に関する寄附者からの問い合わせや苦情等は、システムに詳細を登録し、速やかに委託者へメール及び電話にて取次ぎを行うこと。
  - ・問い合わせ等に対応するため、関係者（寄附者、返礼品委託業者、委託者等）と十分に意思疎通を行い、連絡調整を行うこと。
  - ・問い合わせ等に対応した件数及び主な内容については、月次報告書を作成し、翌月の定める日までに提出すること。
  - ・業務内容についての報告や課題・問題点の情報共有のため、原則月1回、会議を開催すること。
- ② コールセンター業務の稼働時間は、平日（佐賀市職員の勤務時間、休暇等に関する条例（平成17年佐賀市条例第38号）に規定する週休日及び休日以外の日を言う。）の午前9時から午後5時までとし、昼休み等は設けないこと。稼働時間帯以外は、自動応答で稼働時間帯をアナウンスすること。
- ③ コールセンター業務の遂行に当たり必要となる人員、業務スペース、資機材等に要する経費は受託者が負担すること。その際、最低限、以下に定める人員数及び電話回線数を確保すること。

月	4～11月	12月	1月	2、3月
人員数	1	3	3	1
電話回線数	1	3	3	1

- ④ 令和3年4月から令和4年3月までの受付件数については別紙第2表を参照。
- ⑤ 委託者から人員数及び回線数の増設を求められた場合は、速やかに対応すること。
- ⑥ 業務遂行に当たり、寄附者等の、委託者への信用、信頼を失墜させることがないように、誠意をもって適切かつ速やかに対応すること。
- ⑦ 委託者及び寄附者からの問合せ・連絡専用の電子メールアドレスを作成すること。メールアドレスは寄附者にとってわかりやすいものとし、事前に委託者の確認を求めること。

## 5 各情報の所在地・連絡先等

・佐賀市

【名称】佐賀市企画調整部企画政策課 ふるさと納税担当

【所在地】佐賀市栄町1番1号

【アドレス】 furusato@city.saga.lg.jp (佐賀市ふるさと納税)

【電話番号】 0952-40-7025

・委託者

【名称】 佐賀市観光協会ふるさと納税課 ふるさと納税担当

【所在地】 佐賀市白山二丁目7番1号

【アドレス】 furusato@sagabai.com

【電話番号】 0952-20-1107

## 6 関係者等への協力

委託者から資料やデータの提出を求める場合や現場視察などの対応を要請する場合、委託者と協議の上適切な措置を講じること。

## 7 業務終了時の要件

- ① 契約期間の満了に伴い、受託者が本業務を終了する際には、必要に応じて次期受託者へ引継打合せ等の支援を行うこと。
- ② 既存コールセンターの電話番号を契約の翌年度1月（令和7年1月）まで保持し新たなコールセンターの電話番号をアナウンスで流れるように設定すること。

## 8 進捗及び品質の管理

受託業務の進捗を適切に管理し、問題が発生又は発生が予想されるときは、遅滞なく報告し、指示に従い対応すること。

## 9 業務完了報告

受託者は、本業務の完了に際し、業務完了報告書を提出する。

## 10 その他

- ・本業務は個人情報及び特定個人情報保護の観点から、業務の全部もしくは一部を第三者に委託することを禁止する。
- ・ふるさと納税制度について、各法令及び通知等の確認により制度把握に十分務めること。
- ・授受する情報の取扱いについては、可能な限りのセキュリティ対策を講じるよう努力すること。
- ・円滑な事業の運営のため、適宜打合せを行うこととし、この仕様書の内容に定めのない事項又は疑義が発生した場合には、委託者と受託者との協議により定めるものとする。

別紙

【第1表】令和3年4月から令和4年3月迄の寄附受納書等発送件数及びワンストップ特例申請受付件数

月	寄附受納書等発送件数	ワンストップ特例申請受付件数
4月	—	—
5月	9,307	437
6月	7,411	1,052
7月	6,291	748
8月	5,063	1,194
9月	10,528	1,473
10月	5,889	1,764
11月	15,883	3,220
12月	43,181	12,600
1月	16,702	12,237
2月	4,211	483
3月(見込み)	6,737	773
合計	131,203	35,981

【第2表】令和3年5月から令和4年3月迄の間合せ対応件数

月	間合せ対応件数	
	電話	メール
5月	54	55
6月	88	53
7月	75	46
8月	83	54
9月	128	78
10月	120	103
11月	314	203
12月	852	337
1月	894	275
2月	230	123
3月(見込み)	89	36
合計	2,927	1,363

令和4年4月から令和5年3月迄の間合せ対応想定件数

総数：5,600件

【参考】

① 令和3年度寄附件数(見込み) 126,886件

② 令和3年度寄附金額(見込み) 1,530,000,000円