

## 益田市ふるさとづくり寄附金返礼品調達発送等業務 仕様書

### 1 業務名

益田市ふるさとづくり寄附金返礼品調達発送等業務

### 2 業務概要

益田市にふるさとづくり寄附金を寄せられた方への返礼品の調達発送及びこれに付随する業務を行う。

### 3 運営代行事業者への委託及び連携

市は、ふるさとづくり寄附金に関する業務を効率的かつ効果的に運営するため、返礼品の取扱業務等に関する事務を、市が指定する運営代行事業者（以下「事務局」という。）に委託する。採用品提案事業者（以下、「事業者」という。）は、本業務の遂行にあたり、以下の事項について留意し、事務局と連携するものとする。

- ア．事業者は、返礼品の調達、在庫管理、配送、代金支払等に関する日々の連絡調整及び協議について、事務局と行うものとする。
- イ．各種提出書類（事業者登録シート、返礼品登録申請書、PR用の画像データ等）については、事務局の指定する方法により提出すること。
- ウ．事業者は、登録した事業者情報又は返礼品の内容を変更する場合、若しくは返礼品の提供を辞退する場合は、速やかに事務局へ報告するとともに、市の指示に従い所定の届出を行うこと。なお、変更又は辞退にかかる費用の一切は、原則として事業者の負担とする。

### 4 業務内容

#### （1）返礼品の広報媒体掲載への協力

返礼品に採用された品について、パンフレットや寄附受付サイト、その他広告媒体に掲載し広報をするので、以下の事項に協力すること。

- ① 返礼品の情報（返礼品名称、返礼品写真、返礼品の内容、返礼品のPR文、発送可能時期、生産者・発送者情報等）を電子媒体で市に提供すること
- ② 各種メディアからの取材依頼等への協力
- ③ 各種メディアへの記事掲載等の協力

#### （2）返礼品の受注

返礼品の発注は、以下のとおりとする。

- ① 発注方法  
「ふるさと納税管理システム」（以下、「システム」という。）で行う。
- ② 発注時に提供する情報  
返礼品名、発送先情報（寄附者情報）、その他発送に関する特記事項等
- ③ 発注時期  
原則として、月～金曜日（閉庁日を除く）

#### （3）返礼品の発送

事業者は、市が発注した返礼品を自ら調達し、又は生産者、製造業者又は卸売業者（以下、「生産者等」という。）の取扱業者に指示をし、原則として、市の発注から 2 週間以内に発送するものとする。ただし、季節商品は発送可能



- ・事業者の紹介やPRパンフレットの同封は認めるが、寄附者及び発送先の情報の本業務のほかに利用しないこと。（ダイレクトメールの発送等）
- ・益田市から各種パンフレット類の同梱をお願いすることがあります。
- ・牛肉を発送する際は、個体識別番号の表示等について適切に対応すること。

#### （４）寄附者からの問い合わせ及び苦情等への対応

事業者は、寄附者から問い合わせに対する窓口を設けるとともに、以下の事項について速やかに対応しなければならない。また、電話・電子メールいずれの場合にあっても、確実に担当者に取り次げる体制を整えること。

- ① 返礼品の内容に関する苦情又は問合せ
- ② 返礼品の配送状況に関する苦情又は問合せ
- ③ 返礼品の品質劣化、破損に関する苦情又は問合せ
- ④ その他返礼品に関する苦情又は問合せ
- ⑤ 返礼品に関する苦情・事故が生じた場合は、経過及び対応について速やかに市に報告し、指示に従うこと。

#### （５）返礼品等の代金支払

返礼品等の代金は、毎月末日までの出荷完了分をまとめ、翌月末日（休業日の場合は前営業日）に益田市ふるさと納税事務局が代行して指定口座へ振り込みます。振込手数料は市が負担します。

### 5 その他

#### （１）返礼品に関すること

- ① 返礼品については、安定的な供給と品質の管理に努めること。
- ② 契約期間内において、原則として返礼品の変更は認めない。ただし、生産中止、天災等の理由により品物が確保できない場合は、事業者の責任において代替品を提案し、市と協議のうえ対応することとする。
- ③ 返礼品について、事業者に代わって生産者等から発送できるものとするが、この場合、事業者は市との本件契約の締結にあたり下請通知書を提出しなければならない。

#### （２）業務責任者

事業者は、業務実施に当たり、本件業務に関する業務責任者を選任すること。

#### （３）法令の遵守

事業者は、業務の実施に当たり、益田市契約規則、個人情報保護法その他の法令・条例等を遵守しなければならない。

#### （４）必要的事項の補充

事業者が本業務を実施するに当たり、本仕様書に記載のないものであっても、技術上当然と認められる事項については、事業者の責任において行うものとする。

#### （５）秘密の保持

事業者は、本業務の履行に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後も同様とする。事業者は、契約とと

もに、別添「個人情報の取扱いに係る特記事項」に合意し、遵守すること。

(6) 生産者等が発送作業を行うに当たっての留意点

返礼品の発送作業を生産者等が担う場合にあつては、事業者の責任においてこれを行わせるものとする。事業者は、当該生産者等に対し法令の遵守、返礼品の品質管理、必要的事項の補充、秘密の保持その他の業務実施上留意すべき事項について指導しなければならない。

(7) 市との協議

業務実施に当たり必要な事項については、市と協議すること。