

第 12 号ふるさと納税ワンストップ特例申請受付業務委託 仕様書

1. 名称

第 12 号ふるさと納税ワンストップ特例申請受付業務委託

2. 目的

市が実施するふるさと納税について、寄附実績が増大していることに伴い、年々増加しているワンストップ特例申請書受付業務について、膨大な事務量による煩雑な事務処理を民間事業者のノウハウを活用することにより、事務の効率化と事務量の軽減を図りつつ、マイナンバー等の高度なセキュリティ管理を必要とするリスク管理の低減と情報漏洩などの事故を未然に防止することを目的とする。

3. 参加資格要件

令和 4 年度から令和 6 年度までの間に年間で、50,000 件以上のワンストップ特例申請受付業務にかかる受付処理した実績を有すること。

4. 業務内容

(1) ワンストップ特例申請書（変更届含む）の受付処理業務

受託者がワンストップ特例申請書を受付ける方法は、オンライン申請もしくはオンライン申請以外とする。オンライン申請以外の提出先住所については、寄附者から直接受託者へ送付するものとする。なお、申請書郵送にかかる費用は市負担とする。

(2) ワンストップ特例申請書（変更届含む）及び添付書類確認業務

提出されたワンストップ特例申請書の開封を行い、マイナンバーカードの写しや本人確認書類等の添付書類に不足がないか確認を行うこと。また、ワンストップ特例申請書の記載内容と添付書類の内容について照合を行うこと。なお、本市のワンストップ特例申請書以外のものが混入していないか精査し、混入があった場合は、市に報告し協議の上適切に対応すること。

(3) ワンストップ特例申請書（変更届含む）の到着日等管理業務

提出されたワンストップ特例申請書の到着日や進捗状況等について管理を行い、寄附者及び市（コールセンター含む）からの問い合わせに対し確認できる状態とすること。

(4) ワンストップ特例申請書（変更届含む）のデータ登録業務

市が指定するシステム（シフトプラス㈱が提供するふるさと納税管理システム「LedgHOME」及びワンストップ特例申請支援システム「motiONE」）へ指定された情報を登録すること。また、受付を行ったワンストップ特例申請書に関する情報は、上記管理システムへ寄附者情報と紐づけて反映すること。両システム上で寄附者情報の差異がある場合は、寄附者へ内容を確認し、正しい登録を行いその対応内容を記録すること。なお、支援システムの使用料は受託者が負担する。

(5) マイナンバー登録業務

受付したワンストップ特例申請書（変更届含む）に基づく寄附者のマイナンバーについて、上記システム等を活用して寄附者情報と紐づくよう登録すること。

(6) ワンストップ特例申請書（変更届含む）の受付及び受付作業開始・受付済通知業

務

ワンストップ特例申請書に記載されている情報と寄附データの照合を行い、内容に問題なければ、寄附データ毎に申請書の受付を行うこと。なお、連絡先メールアドレスがわかる申請者については、受付作業を開始した時点で直ちに受付作業を開始する旨をメールにて通知を行うこと。また、受付を行った申請者に対して、ワンストップ特例申請書が受託者へ到着した日から概ね 6 営業日以内に、メール等にて申請者に対しワンストップ特例申請書受付済の通知を行うこと。なお、郵送にかかる費用は市負担とする。

(7) ワンストップ特例申請（変更届含む）に関する問合せ対応業務

寄附者及び市（コールセンター含む）からワンストップ特例申請に係る問合せがあった場合は速やかに対応すること。また、その内容を管理システムに記録すること。

(8) ワンストップ特例申請書（変更届含む）の不備者対応業務

ワンストップ特例申請書（変更届含む）の内容と添付書類の内容が異なる場合や必要な添付書類に不足がある場合は、寄附者に対しその内容の確認・手続きの案内（電話・メール・郵送等）及び事後の対応等を行い、管理システムへ受付入力すること。なお、通知にかかる郵送費用は市負担とする。

(9) ワンストップ特例申請書（変更届含む）の名寄せ業務

マイナンバーを含む寄附者情報について、同一人物の場合は motiONE 上で漏れなく名寄せ処理を行うこと。

(10) 申告特例通知書データの納品

名寄せが完了したワンストップ特例申請書（変更届含む）に係る情報について、eLTAX システム用の電子データを作成し、令和 9 年 1 月 26 日（火）までに市へ納品すること。納品の方法については、電子データを物理媒体へ保存した上で、運搬中における秘密情報の紛失事故がないよう必要な対策を自ら講じ、市へ直接持参もしくは追跡サービスを有する配送方法にて納品すること。もしくは受託者が LGWAN 回線を用いて、電子データをアップロードし、市が随時ダウンロードできる環境を整え、納品すること。なお、データの作成は、令和 8 年寄附分の全申請を対象とする。

(11) ワンストップ特例申請（変更届含む）に係る書類の保管業務

ワンストップ特例申請書類は、寄附情報と紐づけるための管理番号を付番した上で、その管理番号順に整理し、寄附情報からすぐに申請書類がピックアップできる状態とすること。また、市と受託者で協議し定めた期日までに、運搬中における秘密情報の紛失事故がないよう必要な対策を自ら講じ、適切な配送業者等を使用し市へ納品すること。梱包資材等に係わる費用及び保管・納品費用は受託者の負担とする。

(12) その他当該業務の遂行に必要な業務

当該業務の遂行に必要な業務に要する印刷仕様・版面イメージは別途協議すること。また、郵便の遅れやその他特別の事情により令和 9 年 1 月 11 日以降届いた令和 8 年分の申請書は、市と協議の上、対象とするか決定する。

5. 経費内訳

(1) 「4. 業務内容」記載の業務に必要な経費を 1 件当たりの単価により、見積書を作成すること。

- (2) ・ワンストップ特例申請書（添付書類含む）の受付等にかかる業務
（受付、確認、登録、コールセンター、保管業務、申請・変更届受付済・不備通知の送付業務、マイナンバー登録業務、特例通知書作成業務、支援システム利用に係わる全ての経費）

※下記に示す申請別の1件あたりの単価契約とする。

- ・オンライン申請
- ・オンライン申請以外

6. 予定件数 90,000 件（令和6年度実績から算出。内、オンライン申請 67,500 件）
（うち申請書不備件数：9,000 件）

※寄附の状況により増減する場合がある。

（参考） 令和6年寄附分（令和6年1月1日～令和6年12月31日）

寄附件数	185,500 件
ワンストップ申請件数	69,537 件（名寄せ前）
ワンストップ通知件数	1,408 件（自治体数）

7. 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

8. 履行場所

近江八幡市桜宮町 他、市が指定する場所

9. 情報システム全体のセキュリティ等

- (1) 受託者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）、近江八幡市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年近江八幡市条例第1号）及び個人情報取扱特記事項並びに情報セキュリティ特記事項、特定個人情報等の取扱いに係る特記事項を遵守し、個人情報の漏洩、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、情報の漏洩等があった場合は、速やかに漏洩等の防止措置を講じるとともに、市に報告し、市の指示に従うこと。

10. 安全管理・設備要件

マイナンバー等の取扱については、安全管理を徹底し、以下の措置を施すこと。

- ① 執務室は部外者の不正な侵入等を防止するため、カードシステム等による入退室管理が行われること。また、市が管理記録の提出を求めた場合は、速やかに提出すること。
- ② 情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を構築し、情報セキュリティインシデントへの対処方法を定めていること。
- ③ 不特定多数の人物がアクセスできるインターネット等の外部領域と通信できない領域かつ国内法が適用される領域のみで扱うこと。
- ④ ワンストップ特例申請受付業務は国内の拠点で業務を行うこととする。加え

て、ワンストップ特例申請書（変更届含む）の受付処理業務作業及びその保管場所は原則、国内の拠点の 1 か所とする。ただし災害時等における事業継続計画対策として、別拠点または複数拠点での臨時的または一時的な運用は認めるものとする。ただし、建物は、昭和 56 年の「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。

- ⑤ 法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急の停電などの影響を受けることなく業務が継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの設置により必要な電源供給が行えること。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点または複数拠点での継続的な運営が可能な場合においては、この限りではない。
- ⑥ 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、水没・避雷対策設備が備えられ、適切に運用・管理されていること。
- ⑦ 執務室について、労働安全衛生法による一人当たりの面積・容積を確保すること。
- ⑧ 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等については、冗長化等によりシステム障害や災害等による影響を退避できるための措置が講じられていること。万一、システム障害や災害などによりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。

11. 報告事項

- (1) 受領業務（受付・不備・変更等件数）については日次単位で報告すること。
- (2) 業務において疑義が生じた場合、随時報告すること。
- (3) 業務において緊急な問題が生じた場合は、速やかに報告すること。
- (4) 月次単位で完了報告をすること。

12. 委託料の請求及び支払

- (1) 受託者は、業務の完了前に、既履行部分に相応する業務委託料相当額について、次項から第 7 項までに定めるところにより部分払を請求することができる。ただし、この請求は、月 1 回を越えることができない。
- (2) 受託者は、部分払を請求しようとするときは、あらかじめ、当該請求に係る既履行部分の確認を書面により市に提出すること。
- (3) 市は、前項の場合において、当該請求を受けた日から 10 日以内に、受託者の立会いの上、設計図書に定めるところにより、前項の確認をするための検査を行い、当該確認の結果を受託者に通知しなければならない。
- (4) 前項の場合において、検査に直接要する費用は、受託者の負担とする。
- (5) 受託者は、第 3 項の規定による確認があったときは、部分払を請求することができる。この場合において、市は、当該請求を受けた日から 30 日以内に部分払金を支払う。
- (6) 業務委託料相当額は、市と受託者とが協議して定める。ただし、市が前項の請求を受けた日から 10 日以内に協議が整わない場合には、市が定め、受託者に通知する。
- (7) 第 5 項の規定により部分払金の支払があった後、再度部分払の請求をする場合に

においては、第 1 項及び第 6 項中「業務委託料相当額」とあるのは「業務委託料相当額からすでに部分払の対象となった業務委託料相当額を控除した額」とするものとする。

13. その他

- (1) 申込(寄附)件数が予定より多くなっても、期間内に確実に処理を完了すること。
また、システムによる業務状況の可視化(見える化・一目で状況把握できる)、ダブルチェックの実施で処理の精度を高めること。
- (2) 不備、変更対応状況を細かく管理し、寄附者への対応を均質化すること。
- (3) 受注者は、寄附者に対し疑惑や不快感を与えるような行動は慎み、親切丁寧な対応をするよう徹底すること。
- (4) 受注者が、寄附者等への対応をした場合、漏れなく LedgHOME の対応履歴に記録を入力すること。
- (5) ワンストップ特例業務の一部を第三者へ再委託が必要な場合は、あらかじめ市の承諾を得なければならない。なお、再委託先も受託者同様の条件を遵守すること。
- (6) 業務完了後であっても、寄附者からの申し出等により申請受付処理ができていなかったことが判明した場合は、受注者の費用と責任において、寄附者対応を行うこと。
- (7) 業務完了後に受注者にワンストップ特例申請書が届いた場合、市へ転送すること。
なお、転送等にかかる費用負担については、市と受注者双方協議の上、決定する。
- (8) その他、本仕様書に定めのない事項については、市と受託者双方協議の上、これを定めるものとする。

以上