第１号近江八幡市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１号近江八幡市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

近江八幡市（以下「発注者」という。）が実施するふるさと納税に係るワンストップ特例申請書の受付業務について、民間事業者のノウハウを活用することにより、事務の効率化及び事務量の軽減を図るとともに、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情報を適切に管理し、情報漏えい等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５年度から令和７年度までのいずれかの年度において、単年度で 50,000 件以上のワンストップ特例申請受付業務に係る受付処理実績を有すること。

４．業務内容

（１）申請書の確認・管理・通知に関する業務

受託者がワンストップ特例申請書を受け付ける方法は、オンライン申請又は郵送等による書面申請とする。

①　ワンストップ特例申請書（変更届を含む。）及び添付書類の確認業務

寄附者から受託者に提出された書面申請について、開封の上、マイナンバーカードの写し、本人確認書類等の必要な添付書類が不足していないかを確認すること。なお、寄附者から受託者への申請書の送付に係る郵送費用は、発注者の負担とする。

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を照合し、申請内容に不備がないか確認すること。併せて、発注者に係るワンストップ特例申請書以外の書類が混入していないかを確認すること。混入が確認された場合は、速やかに発注者へ報告し、発注者と協議の上、適切に対応すること。

②　ワンストップ特例申請書（変更届を含む。）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、受付業務、進捗状況等を管理し、寄附

者及び発注者（コールセンターを含む。）からの問合せに対し、当該申請の処理状況等を速やかに確認できる状態とすること。

③　ワンストップ特例申請書（変更届を含む。）の受付処理及び通知業務

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を照合し、内容に問題がなければ、寄附データごとに申請書の受付処理を行うこと。なお、連絡先メールアドレスが分かる申請者については、申請書の到着確認又は受付作業開始の通知をメールにより行うこと。また、受付処理が完了した申請者に対しては、申請書が受託者に到着した日からおおむね 6 営業日以内に、受付済み通知を行うこと。なお、本項の通知を郵送により行う場合の郵送費用は、発注者の負担とする。

（２）申請情報の登録・整理に関する業務

①　ワンストップ特例申請書（変更届を含む。）のデータ登録業務

発注者が指定するシステム（シフトプラス株式会社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」）に指定された情報を登録すること。また、受け付けたワンストップ特例申請書に関する情報は、上記管理システムに寄附者情報とひも付けて反映すること。LedgHOME、motiONE 又は申請書記載内容の間で寄附者情報に差異がある場合は、寄附者へ内容を確認し、正しい内容を登録するとともに、その対応内容を記録すること。なお、本業務において受託者が使用するシステムの使用に係る費用は、受託者が負担すること。

②　マイナンバー登録業務

受け付けたワンストップ特例申請書（変更届を含む。）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ひも付くよう登録すること。

③　ワンストップ特例申請書（変更届を含む。）の名寄せ業務

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

（３）問合せ・不備対応に関する業務

①　ワンストップ特例申請（変更届を含む。）に関する問合せ対応業務

受託者は、ワンストップ特例申請の受付状況、不備内容、処理状況、ワンストップ特例申請書の再発行依頼等について、寄附者及び発注者（コールセンターを含む。）から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。

②　ワンストップ特例申請書（変更届を含む。）の不備者対応業務

ワンストップ特例申請書（変更届を含む。）の内容と添付書類の内容が異なる場合又は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、手続の案内、必要書類の再提出依頼その他不備解消に必要な対応を行い、管理システムに対応内容を入力すること。なお、通知に係る郵送費用は、発注者の負担とする。

（４）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（変更届を含む。）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 10 年 1 月 26 日（水）までに発注者へ納品すること。納品方法は、次のいずれかとし、具体的な方法は発注者及び受託者が協議して定める。

① 電子データを物理媒体に保存した上で、運搬中に秘密情報の紛失事故がないよう必要な対策を自ら講じ、発注者へ直接持参又は追跡サービスを有する配送方法により納品する方法。

② 受託者が LGWAN 回線を用いて電子データをアップロードし、発注者が随時ダウンロードできる環境を整える方法。

なお、データの作成は、令和 9 年寄附分のうち、発注者が申告特例通知の対象と認めた全ての申請を対象とする。

（５）ワンストップ特例申請書（変更届を含む。）に係る書類の保管業務

ワンストップ特例申請書類は、寄附情報とひも付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、寄附情報から速やかに申請書類を取り出せる状態とすること。また、発注者及び受託者が協議して定めた期日までに、運搬中に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利用して発注者へ納品すること。梱包資材等に係る費用及び保管・納品費用は、受託者の負担とする。

（６）その他当該業務の遂行に必要な業務

① 当該業務の遂行に必要な印刷物の仕様及び版面イメージについては、事前に発注者と協議すること。

② 郵便の遅れその他特別の事情により令和 10 年 1 月 11 日以降に受託者へ到着した令和 9 年寄附分の申請書は、発注者と協議の上、受付処理及び申告特例通知データ作成の対象とするかを決定する。

５．経費内訳

（１）「４．業務内容」に記載する業務の実施に必要な経費（「10.安全管理・設備要件」及

び「11.報告事項」に要する経費を含む）を１件当たりの単価により、見積書を作成すること。

※次に示す申請別の１件当たりの単価契約とする。

①　オンライン申請

②　オンライン申請以外

６．予定件数

予定件数は 70,000 件とし、その内訳は、①オンライン申請 56,000 件、②オンライン申請以外 14,000 件を想定する。

なお、申請のうち、申請書不備件数は 7,000 件（10%）を想定する。

上記の予定件数は、見積りのための参考数量であり、実際の処理件数を保証するものではない。寄附及び申請の状況により、実際の処理件数が予定件数を上回り、又は下回る場合がある。この場合においても、契約期間中の契約単価の見直しは行わない。

（参考）　令和７年寄附分（令和７年１月１日～令和７年 12 月 31 日）

寄附件数	147,869 件
ワンストップ申請件数	54,738 件（名寄せ前）
ワンストップ通知件数	1,276 件（自治体数）

７．履行期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日までとする。

８．履行場所

本業務の履行場所は、受託者の責任と負担において確保するものとし、受託者の事業所又は受託者が指定する場所とする。

なお、履行場所の確保及び業務の履行に必要な施設、設備等の設置、維持管理に要する費用は、すべて受託者の負担とする。

9. 個人情報及び情報システムのセキュリティ等

（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、個人情報の漏えい、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、情報の漏えい等があった場合は、速やかに漏えい等の防止措置を講じるとともに、発注者に報告し、発注者の指示に従うこと。

10. 安全管理・設備要件

マイナンバー等の取扱いについては、安全管理を徹底し、以下の措置を講じること。

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、発注者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直接通信できない環境で取り扱うこと。また、データの保存及び処理は、国内法が適用される国内の環境で行うこと。

④ 通常時における受付処理業務及び申請書類の保管場所は、原則として国内の同一拠点内とする。ただし、災害時等における事業継続のため、発注者が認める場合は、別拠点又は複数拠点での臨時的な運用を認めるものとする。なお、本業務を行う主たる拠点の建物は、昭和 56 年の新耐震基準に適合した建築物であること。

⑤ 法定点検等の定期的なメンテナンス、計画停電又は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、別拠点又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低減し、又は回避す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等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）受付件数、不備件数、変更届件数等については、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は、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）毎月の業務実績について、受付件数、不備件数、変更届件数、処理済件数、未処理件数その他発注者が必要と認め、受託者と協議した事項を記載した月次報告書を提出すること。

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回を超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求める書面を発注者に提出すること。

（3）発注者は、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、仕様書、契約書その他発注者が定める書類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、発注者は、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）部分払に係る業務委託料相当額は、当該月に受付処理が完了した申請件数に契約単価を乗じて得た額に郵送費用を加えた額とする。ただし、発注者及び受託者が協議して定める場合は、この限りでない。なお、発注者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、発注者が定め、受託者に通知するものとする。

（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既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）ワンストップ特例申請件数が予定件数を上回った場合であっても、履行期間内に確実に処理を完了すること。また、システムにより業務状況を可視化し、一目で状況を把握できる状態とするとともに、ダブルチェックの実施により処理の精度を高めること。

（2）不備、変更対応の状況を適切に管理し、寄附者に対して、対応者による差が生じないよう統一的な案内をすること。

（3）受託者は、寄附者に対し誤解又は不快感を生じさせることのないよう、正確かつ丁寧な説明及び応対を行うこと。

（4）受託者が寄附者等への対応をした場合は、漏れなく LedgHOME の対応履歴に入力すること。

（5）ワンストップ特例業務の一部を第三者へ再委託する必要がある場合は、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。なお、再委託先も受託者と同様の条件を遵守すること。

（6）業務完了後であっても、受託者の責めに帰すべき事由により申請受付処理が完了していなかったことが判明した場合は、受託者の費用と責任において寄附者への対応を行うこと。

（7）業務完了後に受託者にワンストップ特例申請書が届いた場合は、発注者へ転送すること。なお、転送等に係る費用負担については、発注者及び受託者が協議の上、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、発注者及び受託者が協議の上、これを定めるものとする。