

御浜町ふるさと納税事務支援業務委託仕様書

1. 業務名称

御浜町ふるさと納税事務支援業務委託

2. 目的

本業務は、御浜町ふるさと納税を推進するため、御浜町（以下「本町」という。）が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品提供事業者の開拓、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の業務を民間事業者（以下「受託者」という。）に業務を委託することにより、効果的かつ効率的なふるさと納税業務の実施を図るとともに、本町の魅力発信の充実、地域活性化や町内産業の発展、新たな寄附者の獲得やリピーターの確保を通じて寄附金額の増加を図ることを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和14年3月31日まで

※ただし、契約締結日から令和9年3月31日までは業務引継ぎ期間とし、この間の委託料及び費用等の支払いは一切発生しないものとする。

4. 前提条件

(1) 発注者が利用するふるさと納税ポータルサイトについて

①発注者が利用する（利用予定を含む）ふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）は、以下のとおり。

ア 楽天ふるさと納税

イ ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）

ウ ふるなび

エ FC. ISE-SHIMA×ふるさと納税

②今後、管理運営を行うポータルサイトは変更する可能性があるので、留意すること。

(2) 寄附情報管理システムについて

①本業務の実施にあたり利用する寄附情報管理システム（以下「管理システム」という。）は、シフトプラス株式会社が提供する「Ledg HOME」を使用すること。

②オフライン申請（窓口や郵送、FAX等での申し込み等）についても寄附情報を管理できるようにすること。

(3) 業務規模の参考値について（令和8年4月1日現在）

①返礼品提供事業者数：29事業者

②返礼品数：150品

③過去3年間の寄附金額及び寄附件数

・令和5年度	寄附金額：159,086,000円	寄附件数：8,211件
・令和6年度	寄附金額：121,879,000円	寄附件数：6,395件
・令和7年度	寄附金額：123,956,500円	寄附件数：7,105件

5. 業務の内容

(1) 管理運営等事務支援業務

①寄附受付及び寄附情報管理に関する業務

②ポータルサイトの管理運営業務

③返礼品提供事業者への受発注及び配送等管理に関する業務

④寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務

⑤新規返礼品の開発及び新規返礼品提供事業者の開拓に関する業務

⑥広報及びPRに関する業務

⑦寄附金の募集に関する経費の管理に関する業務

⑧各種報告業務

⑨その他

(2) 寄附金受領証明書等の作成及び発行業務

(3) ワンストップ特例制度申請受付及び管理業務

6. 業務の詳細

(1) 管理運営等事務支援業務

①寄附受付及び寄附情報管理に関する業務

(ア) 各ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附情報、返礼品情報及び配送状況等は、管理システムにより管理すること。

(イ) ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附について、本町から寄附者情報等の必要な情報を入手し、管理システムにより管理すること。なお、寄附情報の疑義については、直接寄附者に連絡の上、データの修正を行うこと。

(ウ) ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附について、寄附申込受付の翌日（土日及び祝日については、原則、翌開庁日の午前中まで）までに管理システムへ情報等の取り込みを行うこと。

(エ) 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力（CSV形式等）による集約等ができること。

②ポータルサイトの管理運営業務

- (ア) 各ポータルサイトにおける自治体ページ及び返礼品ページの作成、更新及び修正等の管理運営を適切に行うこと。
- (イ) 返礼品提供事業者の負担を削減するため、写真撮影や画像の加工等や返礼品紹介文の作成等は受託者が行い、寄附金額増加に向けた効果的なページを作成すること。
- (ウ) S E O（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
- (エ) 寄附を受け付けた際は、寄附者に対し、電子メール等の方法により「寄附受付」及び「返礼品発送」に関する通知を行うこと。

③返礼品提供事業者への受発注及び配送等管理に関する業務

- (ア) 受託者は、返礼品提供事業者と連携し、円滑かつ確実に返礼品の受発注、出荷、発送及び配送依頼並びに在庫管理を行うこと。
- (イ) 数量に制限のある返礼品については、寄附者の寄附機会の損失を防止するため、ポータルサイトごとに適切に在庫配分を行うこと。
- (ウ) 返礼品の品質等に問題が生じた場合は、速やかに町に報告するとともに、町と受託者が協議の上、適切な対策を講じること。
- (エ) 諸事情による再出荷依頼については、発注者と協議の上で行うこと。
- (オ) 返礼品の配送については、返礼品提供事業者の負担軽減を図るとともに、配送料が安価となるように工夫すること。
- (カ) 個人情報保護されるよう適切な措置を講じること。
- (キ) 受託者は、上記に掲げるもののほか、必要に応じて町、寄附者及び返礼品提供事業者と調整を行うこと。

④寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務

- (ア) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問い合わせや苦情等に対応するため、本町専用ダイヤルのコールセンターを設置し、各種問い合わせに対応すること。また、電話のほか、電子メールやFAX等多様な手段で対応すること。
- (イ) 問い合わせとその対応内容については、管理システム等に必ず記録し、本町において随時確認できるようにすること。
- (ウ) 苦情、事故等が発生した場合は、原則受託者において対応及び解決を図るとともに、その結果を町に報告すること。ただし、緊急性、重要性の高い事案については、速やかに町に報告し、町と協議の上、対応すること。
- (エ) コールセンターの対応時間は、土曜日、日曜日及び祝日を除く平日の日中の時間帯で8時間以上を基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、受付時間等を発注者と協議の上、対応すること。

⑤新規返礼品の開発及び新規返礼品提供事業者の開拓に関する業務

- (ア) 総務省が示す地場産品基準そのほか関連規定に基づき、返礼品提供事業者の開拓を行うとともに、返礼品提供事業者と調整の上、新規返礼品を開発すること。
- (イ) 新規返礼品の開発については、本町の地場産品をはじめ、町内で提供されるサービス等、本町の特色を生かした幅広い提案を行うこと。
- (ウ) 返礼品は随時追加することとし、返礼品提供事業者からの提案を受けた場合も速やかに対応すること。
- (エ) 本事業は地場産業の振興も目的としているため、返礼品提供事業者の販路拡大の一助となるような支援等を行うこと。

⑥広報及びPRに関する業務

- (ア) 本町及び返礼品の魅力や情報を広く発信し、全国的な認知度を向上させるとともに、返礼品及び返礼品提供事業者の効果的なPRに努めること。
- (イ) 寄附申込の傾向や市場のトレンド等を分析するとともに、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、本町と協議の上、実施すること。
- (ウ) ポータルサイト上のレビューに対する返信の実施を含め、レビュー数が増加するよう施策を考案し、実施すること。

⑦寄附金の募集に関する経費の管理に関する業務

- (ア) 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費用30%を含み各年度の募集経費の上限を超えない範囲において、本業務（提案する新たな取り組みを含む）が実施できるよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト手数料、決済手数料等）等を町と協議しながら管理すること。なお、当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。
- (イ) 経費率の削減に向けた取り組みを提案し、実施すること。

⑧各種報告業務

- (ア) 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向についてマーケティング分析を行い、その結果及び寄附金額の増加に向けた取り組み等について、定期的に本町へ報告すること。ただし、システム等による情報の閲覧が可能である場合は、報告は不要とする。
- (イ) 円滑な業務の運営のため、月1回以上打ち合わせを行うこと。なお、実施方法は、発注者と受託者の協議の上、決定する。

⑨その他

- (ア) 上記のほか、寄附拡大や業務削減について、独自の方策等があればその内容を提案すること。

(2) 寄附金受領証明書等の作成及び発行業務

- (ア) 寄附金の収納を確認できた寄附者に対して、町と協議の上作成した様式の寄附金受領証明書等を作成し、速やかに発送すること。
 - (イ) ワンストップ特例制度の利用希望者に対し、ワンストップ特例申請書を作成し、申請書及び返信用封筒を速やかに発送すること。
 - (ウ) 寄附者から寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の再発行依頼があれば、適宜対応すること。
- (3) ワンストップ特例制度申請受付及び管理業務
- (ア) ワンストップ特例申請書及びワンストップ特例のオンライン申請の受付及び審査を行い、申請者に受付済みの通知をすること。また、申請に不備がある場合は、申請者に対し当該申請が適切に受理できるよう調整すること。
 - (イ) 寄附者在住市町村への控除申告に係る e L T A X データの作成を行うこと。
 - (ウ) ワンストップ特例申請書及びオンライン申請の電子データを保管すること。
なお、保管期限は町と協議の上、決定する。

7. 業務の報告及び検査

- (1) 受託者は、業務の履行内容を記載した業務報告書を毎月作成し、翌月10日までに発注者に提出すること。
- (2) 発注者は、必要があると認めるときは、受託者に対して業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、検査をすることができるものとする。受託者は、発注者から求めがあった場合は、誠実に対応しなければならない。

8. 業務委託料の支払い

- (1) 受託者は、業務報告書を提出後、町の確認を受けた上で委託料を発注者に請求し、発注者は、請求を受けた日から30日以内に委託料を支払うものとする。
- (2) 町の経費負担は次のとおりとする。
 - ①業務手数料
寄附総額に対する一定割合（実施要領に定める見積限度額以内）とし、②から⑦に係る費用は含まないものとする。
 - ②寄附金受領証明書等の発送に係る費用
寄附金受領証明書等の作成及び送付に係る費用（1件当たりの単価×件数）とし、ワンストップ特例申請の有無で単価が異なる場合は、それぞれの単価を明示し計算することとする。
 - ③ワンストップ特例申請の受付等に係る費用
処理件数に応じた費用（1件当たりの単価×処理件数）とし、申請書（紙）とオンライン申請で単価が異なる場合は、それぞれの単価を明示し計算することとする。

④返礼品調達費

返礼品の調達に係る実費（梱包代などの諸経費、消費税及び地方消費税を含む）とする。なお、当該返礼品に係る個別の寄附金額は、総務省の返礼基準、送料及びその他諸経費を加味したうえで、発注者が決定することとし、返礼品代金は寄附金額の30%以内とする。

⑤返礼品送料

返礼品の送付に係る実費とする。

⑥支払いの代行に係る費用

町に請求された次の費用の支払いを代行し、その実費を支払う。

（ア）ふるさと納税管理システム利用料

（イ）ワンストップ特例申請受付システム利用料

（ウ）広告費

（エ）その他受託者において支払いの代行が可能なもの

⑦その他発注者が必要と認める経費

9. 秘密の保持

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。本業務委託期間終了後も同様とする。

（1）目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ利用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、発注者における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要と考えられる受託者の管理者、その他責任ある社員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受託者がすべての責任を負うものとする。

（2）複写及び複製の禁止

受託者は、秘密資料（秘密情報に関する資料）を発注者の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

（3）秘密情報の保持

受託者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講じるものとする。

（4）資料の返却

受託者は、返却期日までに発注者の秘密資料をすべて返却しなければならない。また、発注者による書面での要求があった場合、受託者は、遅滞なくこれらの秘密情報を返却し、また、この秘密情報を基に作成されたすべての資料を

発注者に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出することとする。

(5) 運搬責任

秘密資料の運搬は、発注者の指名した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講じるものとする。

(6) 事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を発注者に報告し、その指示に従うものとする。

10. 再委託の禁止

受託者は、受託業務を第三者に委託又は請け負わせることができない。ただし、書面により発注者の承認を得た場合はこの限りでない。

11. 個人情報の取扱いについて

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等を他人に漏らしてはならない。また、本業務委託期間終了後も同様とする。

12. 著作権の取扱い

- (1) 本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む。）は、すべて町に帰属するものとし、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。
- (2) 著作権及び肖像権処理等に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応し、町は責任を負わないものとする。

13. その他の事項

- (1) 本業務に実施に当たっては、各種法令及び総務大臣通知等を遵守すること。
- (2) ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。
- (3) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに必要な措置を講じるものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。

- (5) 本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、必要に応じ別途発注者と協議を行うこと。