

ふるさと光応援寄附金支援業務委託仕様書

1 業務名

ふるさと光応援寄附金支援業務

2 業務場所

本市の指定する場所

3 業務目的

本業務は、本市が実施するふるさと光応援寄附金業務に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、お礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション等を民間事業者に業務委託することにより、効果的かつ効率的な業務の実施を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

4 業務期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

※契約締結日から令和8年3月31日までは、業務開始に向けた準備期間とし、これに関わる委託料は発生しないものとする。

5 前提条件

(1) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理に当たっては、株式会社Workthhyが提供する「ふるさと納税do」を用いる。

(2) 利用するふるさと納税ポータルサイトについて

本市が利用する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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。なお、本市が利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス」（パートナーサイトを含む。）、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「マイナビふるさと納税」であるが、受託者からの提案等により、ポータルサイトを増減させる場合がある。ただし、ポータルサイト運営業者との契約は、本市が直接行うものとする。

6 予定件数・金額

- | | | | |
|-----------|--------|---|-----------------|
| (1) 寄附受入 | 6,750件 | ・ | 135,000,000円 |
| (2) お礼品調達 | 6,750件 | ・ | 29,430,000円（税抜） |
| (3) お礼品発送 | 6,750件 | ・ | 7,290,000円（税抜） |
| (4) 振込手数料 | | | 184,000円（税抜） |

7 業務内容

- (1) ポータルサイトの管理運営
- (2) 寄附者対応
- (3) 寄附情報管理システムによる寄附者情報の管理運営
- (4) お礼品提供事業者の募集、お礼品の開発に関する業務
- (5) お礼品の調達及び配送管理
- (6) お礼品提供事業者対応
- (7) 広告・プロモーションに関する業務
- (8) 業務報告
- (9) その他ふるさと納税業務に付随する業務

8 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営

ア ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、特集ページやお礼品等の掲載、更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
イ お礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、お礼品の紹介文の作成等について、お礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。
ウ 寄附者の利便性向上に繋がるサイト運営を心掛けること。

- (2) 寄附者対応

ア 本業務に関する問合せに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示すること。
イ 寄附者からお礼品に関する苦情等を受けた場合は、寄附者の意向を十分に理解した上で丁寧かつ迅速に対応するとともに、可能な限り臨機応変に対応し、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市へ報告すること。
ウ 寄附者とのトラブルにおいては、随時記録を残し、解決に向けて本市に全面的に協力するとともに、適宜、本市に報告すること。

- (3) 寄附情報管理システムによる寄附者情報の管理運営

ア 使用するポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及びお礼品等に関するデータを寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。
イ 寄附者がポータルサイトを経由せずに本市に寄附を行った場合、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及びお礼品の申込に関する各種データを把握し、寄附管理システムにより管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
ウ 寄附申込情報、寄附金の納付状況、配送状況など寄附申込に係る進捗状況について、随時本市へ情報提供が可能であること。
エ 本市やお礼品提供事業者に対し、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

- (4) お礼品提供事業者の募集、お礼品の開発に関する業務

ア 本市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報などをもとに「ふるさと光応援寄附金お礼品取扱要領」や国の地場産品基準等に適合したお礼品やお礼品提供事業者を募集するとともに、事業者・生産者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に提案すること。

イ お礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行い、契約期間における各年度につき50品以上の新規お礼品を開拓すること。

ウ 本市への提案に当たっては、受注者がお礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

(5) お礼品の調達及び配送管理

ア お礼品提供事業者へのお礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

イ お礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、お礼品提供事業者の負担が生じないよう留意すること。

ウ お礼品の在庫管理は、お礼品提供事業者と連携し、在庫切れによる寄附機会の損失や寄附者への不利益等が生じないよう努めること。

エ お礼品は、国の地場産品基準等を遵守するよう適正に管理し、お礼品提供事業者への助言等を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

オ お礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又はお礼品の損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。

カ 寄附者、お礼品提供事業者及び本市との各種調整を行うこと。

キ お礼品提供事業者のお礼品配送・着荷実績に基づき、お礼品及び配送に係る費用を事業者に支払うこととし、この金額は受注者からお礼品提供事業者へ通知すること。

ク 配送については、お礼品提供事業者の負担軽減を図り、配送料が安価となるよう工夫をすること。

(6) お礼品提供事業者対応

ア お礼品提供事業者がお礼品の掲載、発送、寄附者対応等を円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと。

イ 年1回以上、お礼品提供事業者向けの勉強会や情報交換会等を開催し、お礼品提供事業者との関係性の構築を図ること。

ウ お礼品提供事業者の対応について、担当者を配置し、本市及びお礼品提供事業者から相談等があった場合に、直接訪問や電話等で速やかに対応できる体制をとること。

(7) 広告・プロモーションに関する業務

ア 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や特産品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ 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分析を行い、受託者が有する独自の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、本市と協議の上、実施すること。

ウ ポータルサイトが提供する検索連動型広告等、お礼品の露出強化のための取組を行うこと。また、使用する広告媒体や配信回数、ターゲット層等について提案を行い、本市と事前に協議の上、実施すること。

エ 実施したPR業務の具体的な内容及び費用対効果の分析結果等について、業務報告書に取りまとめ、本市に報告すること。

オ 広告に係る費用については、本業務の委託料とは別に本市が原則負担する。

(8) 業務報告

ア 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月10日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。

イ 受託者は、寄附獲得のため毎月一回以上、本市を含めて戦略会議を開催すること。

ウ 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

(9) その他ふるさと納税業務に付随する業務

ア ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、本市と協議の上、ポータルサイトへの掲載内容の変更やお礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

イ 寄附の募集に要する費用については、地方税法(昭和25年法律第226号)及び平成31年総務省告示第179号の基準に従い、費用を管理し、国の示す募集費用の基準を確実に満たすこと。また、業務全般にわたって経費率抑制の視点を持つこと。

ウ 本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

エ 本市の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策など、独自提案があれば、積極的に提案すること。

9 経費内訳

(1) 事務運営費

寄附受入額に所定の率※を乗じた金額（消費税及び地方消費税を除く。）とする。なお、寄附受入額は、「5 前提条件（2）」に記載のポータルサイト経由での寄附金額の合計とする。

入札時には、「6 予定件数・金額（1）」に記載している寄附受入予定件数（6,750件）・金額（135,000,000円）を前提に、「入札金額内訳書」に記載すること。

※入札参加者が、入札金額の積算の基礎として、「入札金額内訳書」に記載する率（パーセンテージ）。小数点以下第1位までとする。

(2) お礼品調達費

実費とする。

入札時には、実費相当額として「6 予定件数・金額（2）」に記載している

お礼品調達費（税抜29,430,000円）を予定額とし、入札金額に加えること。

（3）お礼品発送費

実費とする。

入札時には、実費相当額として「6 予定件数・金額（3）」に記載しているお礼品発送費（税抜7,290,000円）を予定額とし、入札金額に加えること。

（4）振込手数料

（2）～（3）に係る費用の振込手数料は、実費とする。

入札時には、実費相当額として「6 予定件数・金額（4）」に記載している振込手数料（税抜184,000円）を予定額とし、入札金額に加えること。

10 再委託の禁止

受託者は、本業務について、一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、書面により事前に本市の承認を得ること。

11 変更契約

業務委託料は、寄附受入、制度改正等の状況に応じて、都度、契約金額の減額又は増額を行うことができるものとする。事務運営費については、「9 経費内訳」で定めた方法で算定をする。

12 法令順守及び個人情報の保護

- （1）平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- （2）地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- （3）個人情報等の取扱いについては、本市個人情報保護条例及びその他関係法令等を遵守すること。
- （4）ISM認証又はPマークを取得していること。（令和8年3月31日時点で取得見込みである場合も可とする。）
- （5）業務上取得した個人情報の取扱いについては、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、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

13 その他

- （1）業務内容については、本仕様書及び特定個人情報等の取扱いに関する特記事項に基づき実施すること。
- （2）業務の履行に当たっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り

入れながら実施すること。

- (3) 委託業務に関する制度改正が行われ、対応を要する場合は、誠実に協議に応じ、対応すること。
- (4) 本委託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、前受託者及び次受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 成果品に関する権利は、受託者固有の知識及び技術等を除き、全て本市に帰属する。
- (6) 本仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上、決定する。