ふるさと大子応援寄附金（ふるさと納税）企画運営業務仕様書

1　業務委託名称

ふるさと大子応援寄附金（ふるさと納税）企画運営業務

2　業務の目的

本業務は、大子町（以下「町」という。）が実施するふるさと納税事業について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓及び情報発信等をふるさと納税に関するスキルやノウハウを持った民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、特産品等のＰＲや販路拡大による地域経済の活性化及び自主財源確保を図ることを目的とする。

3　履行期間

令和９年４月１日から令和１０年3月３１日まで

また、業務を継続して委託することに支障がないと町が認める場合、町と受託者の双方合意のうえ、１年延長できるものとする。ただし、その場合において、最終期間は令和１２年3月３１日までとする。

4　前提条件

(1)　利用するふるさと納税ポータルサイトについて

表１に示す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。）を基本とするが、追加又は削除については、受託者からの提案を受け、町で最終決定する。

表1　町が利用するポータルサイト

ふるさと納税ポータルサイト	備考
ふるさとチョイス	パートナーサイト含む
楽天ふるさと納税	
ふるなび	
au PAY ふるさと納税	
JRE MALL ふるさと納税	
ふるさとプレミアム	
mont-bell ふるさと納税	
ふるさと応援納税	
さとふる	一括代行プラン

(2)　寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、表２に示す寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。）を使用することとする。ただし、それ以外の寄附管理シス

テムを排除するものではなく、受注者が別の寄附管理システムを提案する場合は、変更によるメリット、デメリットについて企画提案の中で明確に説明し、導入にあたっては、町及び返礼品事業者（以下「事業者」という。）向けに操作マニュアルの作成や説明会の実施、必要に応じ支援員の派遣等、運用に支障がないよう配慮すること。また、ポータルサイトと寄附管理システムの連携については、API 連携を想定しているが、API 連携が不可の場合は、手動での連携や独自の提案を行うこと。

なお、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこととする。

表２　町が利用する寄附管理システム

システム名	運営会社
ふるさと納税 do	株式会社 Workthy

(3)　ふるさと納税関連サービス

町では、表３に示す関連サービスを利用しており、継続を基本とするが、追加、削除又は代替案の提示については、受託者からの提案を受け、町で最終決定する。

表３　町が利用するふるさと納税関連サービス

名称	運営会社
SCM サービス	株式会社トラストバンク
自治体マイページ	株式会社 Workthy
オンラインワンストップ	株式会社 Workthy
Furusato360	レッドホースコーポレーション株式会社

５　業務内容等

本業務の内容は次のとおりとする。

(1)　ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務

ア　町が契約するポータルサイトを経由した寄附の申込情報を寄附管理システムにより一元的に管理すること。ポータルサイトを経由しない寄附や今後新たにポータルサイトを追加した場合も同様とする。

イ　寄附管理システムにおいて、町が随時寄附状況等を確認できるようにすること。

ウ　寄附者の個人情報に関して、セキュリティ対策を施すこと。

(2)　問合せ等への対応に関する業務

ア　問合せに対しては、電話やメール、ポータルサイト経由など、問合せの方法によらず対応すること。（苦情処理を含む。）

イ　返礼品の詳細についての問合せは、必要に応じて事業者に確認のうえ、適切に対応すること。

ウ　返礼品の配送状況についての問合せは、必要に応じて事業者や返礼品配送業者に確認のうえ、適切に対応すること。

エ　寄附受領証明書及び寄附金税額控除に係る申告特例申請書に関する問合せについて

も、必要に応じて町と協議のうえ、適切に対応すること。（再発行、住所変更対応を含む。）

オ　苦情や事故等があった場合は、速やかに町へ報告し、解決に向け適切に対応すること。

カ　問合せの内容及び進捗については、常に町と共有できるようにしておくこと。

(3)　事業者への返礼品発注及び配送管理に関する業務

ア　受託者は、寄附情報に基づき、事業者に対する返礼品の発注及び配送管理を行うこと。また、必要に応じて町及び事業者に対する説明会等の開催を行うこととし、これに要する経費は受託者の負担とする。

イ　受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を指定期日又は原則１か月以内に配送すること。

ウ　出荷を伴わない返礼品（体験型返礼品等）についても、必要に応じて寄附者や事業者と調整し、適切に対応すること。

(4)　事業者への支払に関する業務

ア　事業者の出荷実績に基づき、返礼品代金及び事業者による自社配送に係る配送料の費用を町へ請求し、速やかに事業者へ支払うこと。なお、各事業者への支払いに係る振込手数料については、本業務委託料に含むものとする。

イ　町へ請求を行う際には、その支払の詳細が分かる資料を添付すること。

(5)　事業者及び返礼品の開拓に関する業務

ア　町が提供する情報や、受託者が独自に入手した情報、市場マーケティング、他自治体の事例、ノウハウ、ふるさと納税ポータルサイトの分析等をもとに事業者と交渉し、町に対して市場需要に応じた返礼品の企画及び提案をすること。ただし、最終決定権は町に属するものとし、企画提案にあたっては、法令等を順守すること。

イ　新規事業者となり得る事業者について情報収集を行い、訪問や連絡等により、積極的に開拓に努めること。

ウ　町及び事業者へ定期的な訪問や連絡による情報交換を行い、課題の解消や返礼品の開拓に努めること。

エ　返礼品の魅力や訴求力を高め、新たな寄附者やリピーターを獲得するための具体的な手法について、事業者向けの説明会や勉強会を開催する等、受託者が有するノウハウを伝え事業者の収益増加につながる支援を行うこと。

オ　返礼品の画像は原則受託者が撮影したものを使用すること。ただし、事業者等から提供を受けることを制限しない。

カ　返礼品は随時追加されることを想定し、年度途中の追加、変更に迅速に対応すること。

(6)　ポータルサイトの運営管理に関する業務

ア　町が承認した返礼品について、法令等に問題がないか関係者と確認したうえで、掲載可能な全てのポータルサイトへ返礼品を掲載し、管理すること。なお、既存受託者が制作した返礼品ページや撮影した画像、編集した動画等を継続使用する場合は、既存受託者と協議すること。その際、費用が発生した場合は受託者の負担とする。

イ　ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてサイト間の在庫調整を行うこと。なお、返礼品の在庫管理においては、事業者と密に連携を図り、過受注とならないよう十分留意すること。
ウ　ポータルサイトのメールマガジン配信機能や、特集ページ等を有効に活用すること。なお、費用が発生する場合は、町と事前に協議すること。
エ　ポータルサイトのイベントや特集等は、有償無償に関係なく、町へ情報提供を行うこと。

(7)　プロモーションに関する業務
ア　広く町の魅力を発信し認知度を高めるとともに、寄附金の使い道や返礼品等について、町と調整のうえ、積極的に PR を行うこと。
イ　寄附動向や市場の変化を適切に把握しつつ、受託者が有するノウハウやアイデアを使った効果的なプロモーションを行うこと。

(8)　ふるさと納税に係る書類調製支援に関する業務
ア　地方税法（昭和25年法律第226号）第37条の2に規定されるふるさと納税指定制度において、国が定める申出書その他必要書類の調製等に際し、平成31年総務省告示第179号に定める地場産品基準への適合性確認を目的とした事業者へのヒアリングを行うなど、町の求めに応じて積極的に支援すること。
イ　上記のほか、寄附動向の分析や近隣自治体の事例調査等、日常的な書類調製についても、町の求めに応じて適切に対応すること。

6　寄附情報の管理
受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。契約が満了した際には、記録情報等は町に返還すること。

7　月次報告
寄附金額や寄附件数等、町が定める項目について月次報告を行うこと。

8　再委託について
再委託は、原則認めない。ただし、書面により町の承認を得た場合は、この限りでない。

9　報告及び検査
町は、必要があると認められるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。
受託者は、町からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

10　個人情報の保護
本業務の履行にあたり、個人情報を含む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）及び大子町個人情報保護法施行条例（令和5年大子町条例3号）の規定を順守し、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故等を防止するため、適切な管理

を行わなければならない。本業務終了後も同様とする。

11　損害賠償

受託者は、本業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、事業者や寄附者、その他第三者の責めに帰する事由により生じたものは、この限りでない。

12　引継ぎ

（1）令和９年４月１日から支障なく業務が開始できるよう、既存受託者と調整のうえ、ポータルサイトや寄附管理システム等の引継ぎを滞りなく行うこと。契約締結日から令和９年３月３１日までは引継ぎ期間とし、当該期間中は受託者の責任において引継ぎを行い、生じた費用等については、受託者が負担すること。
なお、本業務終了後において、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎを、町と次期受託者の求めに応じて行うこと。

（2）契約期間中に受託者が取扱い、委託料の支払対象となった寄附のうち、契約期間終了後に返礼品の発送を行う必要があるものについては、契約期間終了後であっても、責任をもって当該返礼品の発送処理及び寄附者対応を遂行すること。なお、この場合の返礼品代金及び配送料の支払い方法については、契約期間中の手法を周到するものとする。

13　その他

（1）業務内容については仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を順守すること。

（2）業務の遂行にあたっては町と十分に協議を行い、町の意見や要望を取り入れながら実施すること。

（3）平成 31 年総務省告示第 179 号や地方税法等の各種法令等を順守すること。

（4）業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らすことがないよう、管理を徹底すること。また、本業務終了後も同様とする。

（5）本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良個所が発見された場合には、受託者は速やかに町が必要と認める訂正、補正その他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。

（6）仕様書に記載のない事項そのほか業務の履行上必要な事項については、町と受託者で協議のうえ、決定する

【特記事項】

（1）単に寄附件数や寄附金額の増加を目的とするのではなく、町内事業者の支援や返礼品の開発及び発掘、高付加価値化、ブラッシュアップ、タウンプロモーションなどにも注力し、関係人口の創出や産業振興、地域経済の活性化を見据えた取組を行うこと。また、それを踏まえた企画提案を行うこと。