

飛騨市ふるさと納税支援業務委託仕様書

本仕様書は、飛騨市（以下「市」という）がふるさと納税業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、必要な基本的事項について定めるもの。

1. 業務名

飛騨市ふるさと納税支援業務

2. 業務の目的

飛騨市は平成 28 年度から、ふるさと納税制度を活用し、飛騨市がんばれふるさと応援寄附金（以下「寄附金」という）を募集している。

寄附情報の管理および返礼品の発注・発送管理業務等を民間事業者へ委託することで、職員の負担減および事務作業の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度の趣旨尊重を前提とした寄附額の増加や、飛騨市の魅力発信を図り、地場製品の販路拡大など地域経済の活性化に寄与することを目的とする。

3. 契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4. 業務履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

5. 前提条件

- (1) 市内に本社または支社、事業所等を置く事業者であること
 - (2) 受託者は、以下のポータルサイトによる寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、以下のサイトから提供される寄附情報について、受託者によるデータ管理が可能であること。
 - (ア) ふるさとチョイス（運営者：株式会社トラストバンク）
 - (イ) 楽天ふるさと納税（運営者：楽天グループ株式会社）
 - (ウ) ANA ふるさと納税（運営者：ANA あきんど株式会社）
 - (エ) au ペイふるさと納税（運営者：KDDI 株式会社）
 - (オ) ふるなび（運営者：株式会社アイモバイル）
 - (カ) モンベルフレンドエリアふるさと納税（運営者：株式会社ベルカディア）
 - (キ) マイナビふるさと納税（運営者：株式会社マイナビ）
- なお、契約期間内に市と受託者が協議の上、新たなポータルサイトを利用するとした場合には、本業務の対象となる。また、上記のポータルサイト以外で、市が直接管理しているポータルサイトについても、画像・データ等の提供など運用上必要な業務が発生した場合は、これに応じる

こと。

- (3) 寄附情報管理システムを使用し、寄附情報の管理、運用ができること。（令和 5 年度は、シフトプラス株式会社「LedgHOME（レジホーム）」を使用）

なお、市の希望または受託者からの提案により、寄附情報管理システムを変更する場合は、変更前のすべての寄附情報データおよび返礼品データについて、移行・管理できること。その場合に発生するデータ移行作業についても委託業務に含める。また、寄附管理システムの変更に伴い、返礼品提供事業者に影響する場合は、操作補助および指導・研修等も含める。

6. 業務の内容

- ① ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- ② 寄附情報の管理に関する業務
- ③ 返礼品提供事業者との連携窓口、返礼品の発注・配送管理
- ④ 寄附者に対するお礼状、使い道の紹介誌等ふるさと納税に関する書類の製作
- ⑤ 決済代行を経由しない決済方法の寄附者への対応（郵便払込用紙等の送付）
- ⑥ ポータルサイトを經由しない寄附者への対応（カタログ、申出書等の送付等）
- ⑦ ワンストップ特例申請書、寄附金受領証明書のデータ入稿業務
- ⑧ 返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上および返礼品提供事業者との調整、返礼品提供事業者の知見向上のための業務に関する業務
- ⑨ 広報・PR に関する業務
- ⑩ 返礼品および返礼品提供事業者の公募（募集から登録まで）に関する業務
- ⑪ 寄附実績等に関する報告業務
- ⑫ 寄附者からの問い合わせ対応業務
- ⑬ その他、ふるさと納税に必要な業務

7. 業務の詳細（主な項目）

①ポータルサイトの運用・管理に関する業務

(ア) 市が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込みに対応すること。※市が利用するポータルサイトは、委託期間開始当初においては〔5-（2）：前提条件〕に記した 7 社の想定であるが、委託期間中に随時、追加・変更する場合がある。また、受託者側から適宜、新規サイトの導入を提案すること。

(イ) ポータルサイトに掲載する市の返礼品に係る情報の修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等を含む）を行うこと。市からの指示に基づきページの修正・更新を迅速に行うこと。特に、返礼品の紹介に係る画像・文章には工夫を凝らし、市場の動向を把握したうえで、魅力的な運営に努めること。

②寄附情報の管理に関する業務

(ウ) 寄附情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を

一元的に行う寄附管理システムを利用できる環境を準備すること。

- (エ) ポータルサイト経由で申込みされた寄附金および決済情報等を、API 連携、CSV 連携等で寄附管理システムに取り込むとともに、入金状況等を管理すること。
- (オ) 寄附申込完了または決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、寄附申込完了または決済完了の連絡を寄附者へ行うこと。
- (カ) ポータルサイトを經由しない郵送・FAX 等による寄附の申込みについても受付業務および寄附管理システムにおいて情報を管理すること。

③返礼品提供事業者との連携窓口、返礼品の発注・配送管理

- (キ) 受託者は、寄附者からの申込内容に沿って、返礼品提供事業者への返礼品の発注および配送の管理を行うこと。
- (ク) 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行い、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。配送の遅延があった場合には速やかに改善策を講じ、その経過および結果を市に報告すること。
- (ケ) 受託者は、配送遅延または返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、市の指示に基づき返礼品提供事業者と連携し、誠意を持って速やかに寄附者への対応を行うこと。また、その経過および結果を市に報告すること。
- (コ) 受託者は、返礼品について、国の示す地場産品基準、返礼品の産地品種の確認および経費率を逸脱する不備等が無いか定期的な確認を行うこと。
- (サ) 経費については、なるべく安価となるよう返礼品提供事業者にも周知し、これに努めること。

⑤決済代行を經由しない決済方法の寄附者への対応（郵便払込用紙等の送付）

- (シ) ふるなび（運営者：株式会社アイモバイル）経由で申込みのあった、郵便払込を希望する寄附者に対して、納付案内書および払込用紙を発送すること。発行上必要な事務用品等は受託者負担とし、必要なものを用意すること。ただし、専用払込用紙と発送に係る費用については、市の負担とし、専用払込用紙は支給とする。発送に係る費用については別途、封筒代と送料の実費分を支払う。また、類似仕様のポータルサイトを新規導入した場合は、同様の対応とする。なお、運用方法を変更する場合は、この限りではない。

⑥ポータルサイトを經由しない寄附者への対応業務（カタログ、申出書等の送付等）

- (ス) FAX、電話、メール等での寄附を希望する寄附者に対しては、返礼品パンフレット、申出書、返礼品申込書、納付案内書、返信用封筒を同封のうえ、発送すること。発行上必要な事務用品等は受託者負担とし、必要なものを用意すること。ただし、専用払込用紙と発送に係る費用については、市の負担とし、専用払込用紙は支給とする。発送に係る費用については別途、封筒代と送料の実費分を支払う。なお、運用方法を変更する場合は、この限りではない。

⑦ ワンストップ特例申請書、寄附金受領証明書データの入稿業務

- (セ) 寄附情報管理システムからダウンロードした対象ファイルを、印刷発送委託会社へデータ入稿すること。入稿作業は原則として週に 4~5 日程度とする。この日数を超えて入稿作業日を設けることは問題ない。また、年末等の繁忙期は市と協議の上、迅速に入稿できる運用体制を整えること。なお、上記の業務は令和 5 年度の業務実績（シフトプラス「LedgHOME（レジホーム）」からダウンロードしたファイルを同社「LGPri（レジプリ）」へ入稿）をもとにしたものであり、寄附情報管理システムおよび印刷発送委託会社を変更する場合は、市と相談の上、迅速かつ正確に発送できる運用体制を整えること。
- (ソ) 寄附者から寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書等の再発行依頼があれば、対応すること。発行上必要な事務用品等は受託者負担とし、必要なものを用意すること。ただし、発送に係る費用については別途、封筒代と送料の実費分を支払う。なお、運用方法を変更する場合は、この限りではない。
- (タ) 市が同封物等を希望する場合については、柔軟に対応すること。
- (チ) 市負担以外の発送に係る用紙等必要なものを用意すること。
- (ツ) 公印が押印された寄附金受領証明書は必要な枚数のみを印刷・発送すること。また、封筒は必要数のみ使用し、市への実費分請求の際には、使用数・使用日等を報告できるようにしておくこと。なお、運用方法を変更する場合は、この限りではない。

⑧ 返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上および返礼品提供事業者との調整、返礼品提供事業者の知見向上のための業務に関する業務

- (テ) 随時、新たな返礼品の開発・開拓を行うこと。開発・開拓に当たっては、市の返礼品の申込状況や他都市の動向、最新の消費者トレンドや市場の動向等の分析し、その結果を踏まえ、時流に沿った返礼品を開発・開拓すること。
- (ト) シティプロモートの観点から、飛騨市への誘客を促すような返礼品の開発・開拓に努めること。
- (ナ) 返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、返礼品提供事業者へ公平に情報提供を行い、調整・交渉すること。
- (ニ) 既存の返礼品について、魅力を向上させる取組を行うこと。
- (ヌ) 返礼品の新規開発や価格交渉のため、適宜、返礼品提供事業者との調整を行うこと。
- (ネ) 返礼品提供事業者の知見向上のため、市と協力し、勉強会・ワークショップ等を開催すること。勉強会については、年 2 回以上の開催とし、1 回あたり 2 会場（日程）以上で開催すること。

⑨ 広報・PR に関する業務

- (ノ) ポータルサイトや広告媒体等を活用し、市のさらなる魅力発信や寄附獲得に向けて、効果的な PR を行うこと。費用については、市が認めたものかつ市の予算の範囲内であれば市の負担とする。市の予算を超えて出稿する場合は受託者負担で出稿することも可とする。また、出稿した場合には、実施後に速やかに効果測定を行い市へ報告すること。

受託者によって効果測定不可能な場合は、出稿先へ効果測定を依頼し、結果を市へ報告すること。

- (ハ) 各種広告媒体等を活用した PR や首都圏等で開催されるイベントへの参加、首都圏等から多く参加が見込まれるイベントでの広報・PR など、市の魅力発信や寄附獲得に向けた受託者独自の取組を提案し、実施すること。
- (ヒ) 寄附獲得に向けた企画（ポータルサイトの新規導入含む）を市の予算規模内で提案し、実施すること。提案に当たっては、シティプロモートの観点を十分に加味すること。

⑩返礼品および返礼品提供事業者の公募（募集から登録まで）に関する業務

- (フ) 市が別途定める「飛騨市がんばれふるさと応援寄附金『お礼の品』募集要項」に基づく返礼品の公募に係る受付業務を行うこと。
- (ヘ) 市の承認を受けた返礼品および返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と調整し、事業者登録および返礼品掲載に必要な事務手続等を進めること。
- (ホ) 返礼品の登録にあたっては、産地品種等を十分に審査し登録すること。
- (マ) 返礼品提供事業者の登録にあたっては、当該事業者が、地場産品基準や食品表示法に違反することのないよう、当該事業者が適正な返礼品を確実に供給および発送可能な体制を整備しているか、また市や受託者と円滑な連絡を取り合えるか等について、過去の取引実績などを踏まえ、審査を厳正に行うこと。
- (ミ) 適正な事業実施を確保するため、定期的に返礼品提供事業者に対し必要な調査・確認などを行うとともに、特に、地場産品基準や食品表示法の違反が疑われる場合には、速やかに実地調査などを行うこと。
- (ム) 返礼品提供事業者として、事業実施体制、提供返礼品の品質・供給、発送方法、市や受託者との連絡が円滑に取れないなど、返礼品提供事業者としての資質が欠ける事業者に対しては、厳しく指導し、適切な対応をとること。改善の兆しが見られない場合には、市へ報告し対応を仰ぐこと。

⑪寄附額の動向に関する報告業務

- (メ) 市と受託者の意見交換および動向報告のため、定期的なミーティングを月 1 回以上行うこと。また、市のふるさと納税の状況および、国内ふるさと納税における全体の動きを注視し、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、次月以降の戦略について提案すること。年度末には年度間の報告および実績報告書を速やかに提出すること。

⑫寄附者からの問い合わせ対応業務

- (モ) 寄附者からの問い合わせに対応できるよう体制を整えること。
- (ヤ) ふるさと納税に関わる問い合わせに対して、電話、FAX およびメールによる対応が可能であること。
- (ユ) 対応事項はポータルサイトに関する事、寄附の申込手続に関する事、各種書類の再発行に関する事、返礼品に関する事、配送状況に関する事、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、返礼品提供事業者からの問い合わせとする。なお、ふるさと納税制

度に関する問い合わせは、市で窓口を設ける。書類の再発行にあたっては、発行上必要な事務用品等は受託者負担とし、必要なものを用意すること。ただし、発送に係る費用については、市の負担とし、別途、封筒代と送料の実費分を市へ請求すること。なお、運用方法を変更する場合は、この限りではない。

- (ヨ) ポータルサイトに寄せられた問い合わせやレビューについて、速やかに回答、応答すること。
- (ウ) 寄附者、市、受託者または返礼品提供事業者の間で発生した委託業務に関わるトラブルについて、適切・誠実に対応すること。トラブルが発生した場合、市に対し、その内容および状況を速やかに報告するとともに、市の指示に基づき解決にあたること。

⑬その他、ふるさと納税に必要な業務

- (リ) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (ル) 市が国や県に対し、報告すべき書類・データ等がある場合、市の指示に従いデータの集計、作成等を行い提供すること。
- (レ) 契約締結後、前事業者から業務を引き継ぎ、返礼品提供事業者との契約や各ポータルサイトのページ作成等、寄附者へのサービスが従前と同水準の状態での運用開始できるよう準備を進めること。なお、準備期間については、委託料は発生しないものとする。
- (ロ) 令和6年3月31日までの受付分の寄附に対する未発送の返礼品の配送や問い合わせ対応について、前受託者から引き継いで実施すること。

8. 再委託の禁止

基幹業務（総合的企画、業務遂行管理および手法の決定）を除き、再委託を可能とする。ただし、事前に書面にて市の承諾を要する。

9. 受託者の責務

受託者は常に善良なる管理者の注意義務をもって業務を遂行すること。受託者は本業務の遂行にあたり、市および第三者に損害を与えたときは、損害賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市の責めに帰すべき事由により生じたものは、市の責任とする。

10. 委託料

寄附額に応じ、以下の区分のとおり委託料を支払う。

寄附金額	委託料算出方法	固定費または料率の上限
～500,000,000 円	固定費	13,500,000 円
500,000,001 円～	料率	3.8%

※消費税および地方消費税を除く

11. 製作物

返礼品カタログ、お礼状、使い道紹介誌の製作についても委託料に含めること。各製作物の仕様目安について、令和 5 年度の製作物を参考に同等以上の仕様とすること。主な仕様は下記の通り。

(1) 返礼品カタログ

- ・発行回数：年 1 回（ただし、寄附者に通知すべき変更点が生じた場合は新規発行または、変更箇所が分かる案内を作成すること）
- ・数量：4,000 部程度
- ・形式：冊子型カラー印刷／40 ページ程度
- ・その他：A4 用紙の返礼品申込用紙を附帯すること

(2) お礼状

- ・発行回数：年 4 回
- ・数量：総計 200,000 部程度
- ・形式：両面カラー印刷／A4 または A3 程度

(3) 使い道紹介誌

- ・発行回数：年 1 回
- ・数量：2,500 部程度
- ・形式：冊子型カラー印刷／A3 用紙見開き

なお、上記の仕様はあくまで令和 5 年度の実績をもとにした目安であり、作製時の物価、市のふるさと納税の状況等を鑑み、市が認めた場合は下方修正も可能とする。また、上記の内容から発行回数、数量、形式等を上回る提案を提示し、市が認めた場合は、超過分の製作費を別途支払う。

12. 業務実施報告

受託者は、当月分の業務実施報告書を、原則として翌月 10 日までに市に報告すること。市は、業務実施報告書を受領し、検収に合格したと認めるときは、10 の委託料について、正当な請求のあった日から 30 日以内に支払う。

13. 委託業務完了後の提出書類

受託者は、年度毎に本業務完了後、3 月 31 日までに委託業務完了届に加えて、以下の内容を含む業務完了実績報告書を提出すること。

- (1) 業務完了実績報告書
- (2) 業務の実施期間および内容
- (3) 業務内容および実績が分かる資料
- (4) 上記の効果検証と次年度に向けた改善策等をまとめた資料

- (5) その他、特に必要と認める資料

14. 委託期間終了に伴う業務の引継ぎ

委託期間終了後、市の指示により、本業務を他事業者を引き継ぐ場合には、次期契約期間の開始に間に合うよう、受託者は本業務の引継ぎに関する引継書を作成し、市と新受託者に対し、説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。

15. 業務実施体制

- (1) 本業務委託を指揮する業務実施責任者を1名以上配置すること。
- (2) 実務担当者を2名以上、業務量に応じた人数を配置すること。業務量が増大する場合には適宜増員により対応すること。
- (3) 本業務専用の電話回線を準備すること。
- (4) 電話の受付時間帯については基本的には市の開庁時間に準ずるが、繁忙期等には必要に応じて時間外の対応を行うこと。
- (5) インターネットは光回線による常時接続の専用回線を準備すること。なおIPアドレスは固定アドレスとする。
- (6) 操作用PCについては十分なセキュリティを確保した本業務専用のものを必要数準備すること。
- (7) 受託者は、委託契約締結後速やかに、業務実施責任者の氏名等を市に報告すること。
- (8) 業務を行う場所については制限しないが、市の求める対応を円滑に行うことのできる体制とすることを条件とし、遠方であることを理由とした対応の遅延は認めない。
- (9) 受託者は本業務を適正かつ円滑に実施するため、市と密に連絡を取り合うほか、必要に応じて受託者が来庁し、市と打合せを行うことができる体制を整えること。
- (10) 本業務の実施に際して事故があった場合は、受託者において迅速かつ誠実に対応するとともに、速やかに市に報告すること。

16. 検査・報告

市は必要があると認めるときは、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、または検査を行うことができる。なお、受託者は、市からこれらの求めがあった場合、誠実に対応しなければならない。

17. 著作権等の取扱い

受託者が納品する成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権は、市に帰属するものとし、市による二次利用を可能とする。

受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

18. 個人情報保護・秘密の保持

受託者は、本業務の遂行にあたって、直接または間接に知り得たすべての情報について、外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。なお、契約期間が終了した場合においても同様とする。受託者は、個人情報保護に関する法律、飛騨市個人情報保護法施行条例を遵守し、適切な個人情報保護措置を講ずること。

19. その他

この仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、必要に応じて市および受託者が協議の上、これを定めるものとする。

担当部局

飛騨市企画部総合政策課ふるさと応援係（担当：柿崎）

〒509-4292 岐阜県飛騨市古川町本町 2 番 22 号

TEL : 0577-73-6558 FAX : 0577-73-7077

E-mail : furusato-nozei@city.hida.lg.jp

※組織改革または人事異動により担当者が変更になる場合があります。