

牧之原市ふるさと納税支援等業務委託 仕様書

1 委託業務名称

牧之原市ふるさと納税支援等業務委託

2 業務目的

本業務は、ふるさと納税制度を通じた牧之原市（以下「本市」という。）の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に資することを目的とするとともに、寄附金の増加に向けた歳入確保のため、ふるさと納税業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注、配送管理、事業者及び返礼品の新規登録等）を委託することにより事務の効率化を図るものである。

3 業務委託期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

なお、業務委託期間中に申し込みのあった寄附者に返礼品が届くまでは、業務委託期間終了後においても、受託者は、本契約に基づき適切に対応するものとする。

また、令和 7 年 3 月 31 日までは引継ぎ及びシステム等の事業準備期間とし、寄附受付開始までの事業準備期間に発生した費用については受託者の負担とする。

ただし、令和 7 年 2 月牧之原市議会定例会において、本業務委託に必要な予算が成立しなかった場合には、本契約を締結しない。

4 委託料

本市が、受託者に支払う委託料は、寄附額に対して 6.5% 以内の金額（消費税及び地方消費税含む）とする。

5 前提条件

- (1) 寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、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。）での寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。

- (2) 寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたっては、寄附者情報等のデータを一元的に行う寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。）を活用すること。

- (3) 委託期間当初のポータルサイトは、表 1 の市が現在利用しているポータルサイトを基本とする。なお、委託期間中は随時ポータルサイトを追加及び撤退する場合がある。また、表 1 に記載のポータルサイトの他、窓口、電話、ファックス、E メール等の方法により受け付けた寄附申込への対応も併せて行うこと。

【表 1】 牧之原市が利用するポータルサイト

ポータルサイト等名称	事業者名
ふるさとチョイス	株式会社トラストバンク
楽天ふるさと納税	楽天グループ株式会社
ふるなび	株式会社アイモバイル
ふるさと納税百選	オールアバウトライフマーケティング
I o Tふるさと納税自動販売機	グローキーアップ株式会社
ふるさと納税ニッポン！	アイハーツ株式会社
三越伊勢丹ふるさと納税	株式会社静岡伊勢丹
さとふる	株式会社さとふる

- (4) 本業務の対象は、令和 7 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで（以下「契約期間」という。）の受付分の寄附とし、契約期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は契約期間満了後も契約期間内と同様の責任をもって行うこと。また、令和 7 年 3 月 31 日の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐものとする。
- (5) 引き継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (6) 受託者は、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (7) 受託者は、事業所より申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能であること。
- (8) 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、契約期間終了後 1 年間保存するものとする。
- (9) 本市が契約するポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料は本業務委託の範囲外とする。
- (10) 受託者は、ご当地 P R やふるさと納税プロモーション活動の履行が可能であること。

6 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイト管理運営
- (2) 寄附管理システムの管理運営
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務
- (5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務
- (6) コールセンター業務
- (7) 魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

- (8) ふるさと納税自販機の取扱いに関する業務
- (9) その他

7 業務内容の詳細

(1) ポータルサイト管理運営

- ① ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- ② ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを実施すること。
- ③ 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。
- ④ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ⑤ 返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）、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にPRできるような内容を充実させること。

(2) 寄附管理システムの管理運営

- ① 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ② 複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（当市へ直接申込があった場合も含む）について、一元的に管理すること。
- ③ 寄附管理システムにおいて、寄附状況等を本市が随時確認できるようにすること。
- ④ 寄附申込状況、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等について、随時、本市への情報提供を可能とすること。また、本市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力を可能とすること。
- ⑤ 本市向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。
- ⑥ 寄附管理システムは、シフトセブンコンサルティングの「ふるさと納税 do」を使用すること。

(3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ① 国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。
- ② 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、本市への来訪を促すため、宿泊・体験・旅先納税メニューを検討すること。
- ③ 返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
- ④ ポータルサイトへ掲載する情報は、本市に最終確認の上、掲載すること。

(4) 返礼品の調達及び配送管理業務

- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ② 返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないよう留意すること。
- ③ 返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、寄附機会損失を防ぐよう努めること。
- ④ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の損壊等、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。
- ⑤ 提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑥ 寄附者、返礼品提供事業者及び本市との各種調整を行うこと。
- ⑦ 返礼品提供事業者の返礼品配送・着荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を事業者へ支払うこと。この金額は受託者から返礼品提供事業者へ通知すること。
- ⑧ 期間限定品や定期便等についても対応すること。
- ⑨ 全ての返礼品について配送管理をすること。

(5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附者に対して速やかに受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し送付すること。
- ② 寄附者からの再発行依頼や住所変更等についても速やかに対応すること。
- ③ ワンストップ特例申請書の送付及び提出されたワンストップ申請書類の開封を行い、内容物を確認し、その情報を管理すること。
- ④ マイナンバーカードの写しや本人確認書類等の添付書類が、必要書類として不足がないか確認し、ワンストップ申請書の記載内容との照合を実施すること。
- ⑤ 上記④により、内容が異なる場合や必要な添付書類に不足がある場合は、対象者に対し、当該申請が適法に受理できるよう対応すること。
- ⑥ 受付を行ったワンストップ申請書に基づく寄附者のマイナンバーについて、外部とのネットワークが遮断された環境下において寄附者情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。
- ⑦ 受付を行ったワンストップ申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番し、その番号順に整理の上、寄附情報から容易に申請書類がピックアップできる状態にしておくこと。

(6) コールセンター業務

- ① 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問い合わせに対応するため、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ものとする。
- ② コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とする。
 - ・営業日 平日
 - ・営業時間 午前9時から午後5時まで
 - ・休日 土、日、祝日、12月29日から1月3日まで

- ③ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録し、本市と情報共有すること。
- ④ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、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。

(7) 魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

- ① 魅力発信の方策（各種媒体を活用したPR等）として、次に掲げる項目を行うこと。
 - ア EC支援
 - ECサイト開設の準備（魅力的な特産品開発、広報、情報発信、商品撮影、デザイン、動画作成等）
 - イ ご当地PR業務
 - ご当地PR業務の準備（SNS運用支援等）
 - ウ 企業誘致支援
 - 特産品開発に係る企業誘致支援
 - エ イベント開催
 - 各種イベント等のご当地PRやふるさと納税ブース運営支援
 - オ 情報収集業務
 - 市の魅力発信のためのアンケートCP業務
 - カ 各種広告（ふるさと納税以外）
 - 新聞、テレビ、雑誌、web 広告

(8) ふるさと納税自販機の取扱いに関する業務

- ① 受託者は、表1の「IoT ふるさと納税自動販売機」の適切な管理、運用を行うこと。
- ② 受託者は、ふるさと納税自販機での寄附獲得に向けた新規返礼品やプロモーションなどを提案し、本市と協議の上、実施すること。

(9) その他

- ① ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に本市に報告すること。また、本市が毎年総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- ② 返礼品の配送状況について本市が確認できるようにすること。
- ③ その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

8 業務報告

受託者は、業務の進捗に応じて月1回以上、本市に対し書面により報告を行うこととし、報告内容は、協議により定めるものとする。

9 業務上の注意事項

- (1) 関係法令、規則等を遵守すること。
- (2) 業務上知り得た秘密について、第三者に漏洩してはならない。
- (3) 本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、本市と受託者が協議して決定すること。
- (4) 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせることをしてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認める時は、市の承認を得た上でその一部を委託することができる。
- (5) 受託者は、寄附者情報等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。
- (6) 本業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん、その他事故等から保護するため適切な管理を行うこと。
- (7) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (8) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。
- (9) 委託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。但しその損害のうち返礼品提供事業者、寄附者、または第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りではない。
- (10) その他、業務の遂行に当たっては、本市との協議・調整の上実施すること。