

古河市ふるさと納税推進業務仕様書

本仕様書は、古河市（以下「市」という。）が、古河市ふるさと納税推進業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、必要な事項について定めるものである。

1 業務名称

古河市ふるさと納税推進業務

2 業務目的

市では、ふるさと納税を推進することで必要な財源の一部を確保するとともに、地場産品の魅力発信を通じたシティプロモーションや地場産業の振興を目指し、平成28年度からふるさと納税の募集の取組を強化している。

ふるさと納税返礼品を提供する返礼品提供事業者（生産者を含む。以下「事業者」という。）の寄附者に寄り添ったきめ細かな対応の積み重ねにより、市へ寄附をいただいていることから、事業者との連携をより強化し、事務負担の軽減やポータルサイトの掲載内容の充実化等により、市の地場産品の魅力を発信し、市のPR、地場産業の振興、ひいては地域経済における好循環の創出につなげる必要がある。

本業務は、こうしたふるさと納税の取組のさらなる推進のため、受託者が有する専門的な知見及び企画力等を活かすとともに、返礼品の受発注、寄附管理、事業者及び寄附者への対応について、円滑かつ効果的・効率的に進めることを目的とする。

3 契約期間

契約日の翌日から令和10年3月31日まで

なお、契約日の翌日から令和7年3月31日までは、業務開始に向けた引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、この期間に発生する費用については受託者が負担することとする。

4 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイト

本業務は、「3 契約期間」の期間中、市が利用を想定している以下の①～⑨の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。）のうち、①～⑧のポータルサイトを活用し、「5 業務概要」及び「6 業務詳細」に掲げる業務を行うものとする。なお、契約期間中にポータルサイトを追加・変更する場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

- ① 楽天ふるさと納税
- ② ふるさとチョイス

- ③ ふるなび
- ④ auPAY ふるさと納税
- ⑤ ANAのふるさと納税
- ⑥ セゾンのふるさと納税
- ⑦ JRE MALL ふるさと納税
- ⑧ dショッピングふるさと納税百選
- ⑨ 三越伊勢丹ふるさと納税

(2) ふるさと納税管理システム

寄附管理業務の遂行にあたっては、市において導入している株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税管理システム「ふるさと納税do」（以下「寄附管理システム」という。）を使用すること。なお、寄附管理システムの保守及び利用料については市が負担する。

(3) 返礼品の配送

返礼品の配送については、事業者から特段の申し出があった場合を除いて、トラストバンク社が提供するSCMサービスを利用することを想定している。ただし、上記サービス以上に市に有利となる提案がある場合には、この限りでない。

(4) 業務規模

年度	寄附金額	寄附件数
令和3年度	158,120,000円	8,211件
令和4年度	298,630,704円	15,954件
令和5年度	520,464,869円	24,658件

5 業務概要（各業務の詳細は「6 業務詳細」を参照）

本業務で実施する業務は、以下の（1）～（8）とする。

なお、業務の実施にあたっては、総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守するとともに、市と十分協議・調整すること。

(1) 寄附管理システムに関する業務

- ① 保守管理及び運用
- ② 寄附管理システムを活用した分析

- (2) ふるさと納税ポータルサイトの管理・運用に関する業務
 - ① ポータルサイトの管理・運用
 - ② アクセス数向上施策の実施
 - ③ 返礼品の写真撮影、画像加工に関する業務
 - ④ ポータルサイトごとの特色を捉えたプロモーション施策の検討

- (3) 寄附受付に関する業務
 - ① 寄附受付
 - ② 事業者への返礼品の発注、配送管理、在庫管理
 - ③ 返礼品の代金・送料の精算

- (4) 寄附者対応に関する業務
 - ① コールセンターの設置及び問合せ対応
 - ② 問合せ内容の記録

- (5) お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書に関する業務
 - ① 書類の送付
 - ② 書類の再発行

- (6) 事業者の支援に関する業務
 - ① コールセンターの設置及び問合せ対応
 - ② 事業者サポート
 - ③ 新規返礼品の企画開発
 - ④ 事業者のスキルアップ

- (7) 市の支援に関する業務
 - ① 新規ポータルサイトの提案
 - ② 広告・SNS等のメディア活用
 - ③ ふるさと納税PRイベントの検討
 - ④ 担当職員への研修等の実施
 - ⑤ 経費削減施策の検討

- (8) 打合せに関する業務
 - ① 打合せの実施
 - ② 議事録の作成

6 業務詳細

(1) 寄附管理システムに関する業務

① 保守管理及び運用

受託者は、市及び事業者と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うための寄附管理システムを提供し、その保守管理及び安定的な運用を図ること。なお、使用する寄附管理システムについては、「4 前提条件(2)」に記載のとおりとする。

② 寄附管理システムを活用した分析

受託者は、寄附管理システムに蓄積されたデータ等を用いて、市が指示する条件による寄附情報の分析、データ抽出等に適宜対応すること。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの管理・運用に関する業務

① ポータルサイトの管理・運用

受託者は、市が個別に契約するふるさと納税ポータルサイトにおける、「自治体情報ページ」、「返礼品掲載ページ」を管理・運用すること。管理・運用にあたっては、市及び事業者等からの依頼に対し、迅速かつ適切な対応を行い、寄附受付が可能となるよう環境を構築すること。(操作権限を有するポータルサイトのみ対応)

② アクセス数向上施策の実施

市や事業者、返礼品の魅力及びそこに込められた想いを寄附者に伝えるため、SEO(検索エンジン最適化)対策をはじめとしたアクセス数向上のための施策を検討し実施すること。

③ 返礼品の写真撮影、画像加工に関する業務

掲載ページにおいて使用する画像については、掲載情報の充実のため、市や事業者が提供する返礼品画像に返礼品名や内容量等の装飾加工を行うこと。また、市や事業者から写真撮影の希望があった際はこれに対応すること。

なお、使用する写真及び文章は、著作権及び肖像権、その他の権利に抵触しないこと。

④ ポータルサイトごとの特色を捉えたプロモーション施策の検討

各ポータルサイトの特色を捉え、メールマガジンの配信や特集キャンペーンの利用等、ポータルサイト対策を行うこと。また、各ポータルサイトにおいて、返礼品に寄せられる感想数、レビュー評価及びレビュー数は、寄附者の返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビュー数を増加する施策を考案し市に提案すること。実施した際には、データ分析した結果を市に提出すること。なお、経費が生じる場合は事前に市と協議を行うこと。

(3) 寄附受付に関する業務

① 寄附受付

ポータルサイト及び電話・FAX・メールによる寄附の申込みに対し、寄附管理システムを使用してデータ管理を行うこと。なお、寄附受付に係る一連の対応においては、寄附者の満足度向上のために、迅速かつ適切な対応を求める。

(ア) ポータルサイトから寄附管理システムへの寄附者情報及び入金情報等の取り込みを行うこと。

(イ) 電話・FAX・メール等のポータルサイトを介さない寄附の受付に対する寄附管理システムへの情報の取り込みを行うこと。

② 事業者への返礼品の発注、配送管理、在庫管理

(ア) 事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。

(イ) 事業者と連携し、返礼品の在庫管理を行うこと。在庫管理にあたっては、在庫数の変動を日常的に把握し、市及び事業者へ情報を提供する等、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。

(ウ) 事業者に対し、寄附管理システムの使用方法や返礼品の発送方法等について説明等サポートを行うこと。

(エ) 個数限定品や季節限定品、定期便等の返礼品について受付管理及び配送の管理を行うこと。

(オ) 返礼品の発注及び配送の管理は、市が随時確認できるよう寄附管理システムで行うこと。

(カ) 寄附者から返礼品の申込みがあった場合は、寄附金の入金確認後、寄附管理システムを介して事業者へ発注手続きを行うこと。また、返礼品が正しく発送されたか随時確認を行うこと。

③ 返礼品の代金・送料の精算

事業者への返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること。

(4) 寄附者対応に関する業務

① コールセンターの設置及び問合せ対応

受託者は、寄附者からの次の事項に関する問合せ等に対応するためのコールセンター（電話、FAX、メールアドレス及び自治体マイページ）を設置すること。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。年末年始等の繁忙期については、市と協議の上、受付時間の延長及び休日等の対応について決定する。

(ア) 寄附方法に関すること

- (イ) 寄附情報に関すること
- (ウ) 返礼品に関すること
- (エ) 寄附金受領証明書等に関すること
- (オ) ワンストップ特例制度に関すること
- (カ) 寄附のキャンセルに関すること
- (キ) 市が別途指示する事項に関すること

② 問合せ内容の記録

寄附者からの問合せとその対応内容については、軽微な内容を除き、寄附管理システム等に記録し、市において随時確認できるようにすること。また、緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と協議の上で対応すること。

(5) お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書に関する業務

① 書類の送付

寄附者へお礼状、寄附金受領証明書を送付すること。なお、申告特例申請を希望する場合は、ワンストップ特例申請用、返信用封筒用紙を作成し、封入封緘して発送すること。発送に係る用紙及び封筒等必要なものを用意すること。

② 書類の再発行

寄附者より受納証明書やワンストップ申請書の再発行の依頼があった場合、速やかに対応すること。

(6) 事業者の支援に関する業務

① コールセンターの設置及び問合せ対応

受託者は、事業者からの返礼品及び配送等に関する各種問合せに対応するためのコールセンター（電話、FAX、メールアドレス）を設置すること。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。年末年始等の繁忙期については、市と協議の上、受付時間の延長及び休日等の対応について決定する。

② 事業者サポート

事業者に寄り添った対応をすることを前提に、事業者訪問を定期的に行うことでコミュニケーションを密に図り、寄附トラブル等の問題発生を未然に防ぐ対策を行うこと。また、新規事業者に対しては、登録手続及び調達・配送方法等、返礼品の提供にあたり必要な事項を説明し、その手続きをサポートすること。併せて、必要に応じ事業者への説明会を開催し、ふるさと納税への参画を促すこと。

③ 新規返礼品の企画開発

市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、市の特性や魅力を全国に発信できる返礼品の企画提案を行うこと。

また、古河市商工会や商工会議所等の関係団体のほか、市内外の事業者と連携し、新規事業者の発掘を行うこと。加えて、前述の情報を活用し、事業者の商品拡充を行うにあたり有益と考えられる第三者企業情報の提供や当該事業者間のマッチング等の提案を行うこと。

④ 事業者のスキルアップ

事業者に対し、ポータルサイト上での見せ方の改善や商品開発等を促すとともに、事業者間のつながりの強化及びふるさと納税の推進に向けた意識向上等を目的とした研修会を開催すること。研修会ではふるさと納税業務のほか、事業者の商品設計や自社ECの運営を含む販路拡大の一助となるようふるさと納税に参画してよかったと思われる内容にすること。なお、内容及び回数については市と協議の上、決定すること。

(7) 市の支援に関する業務

寄附額の増加のため、返礼品の特長や強みを深く理解し、これまでの寄附実績をもとに寄附者の属性等を分析・把握したうえで、返礼品ジャンルや季節、時事等を鑑み、寄附者に訴求する必要がある。以下の内容については、上記を前提として実施されたい。

① 新規ポータルサイトの提案

寄附額の大幅な増加が見込まれるポータルサイトについて、調査・分析を行い、市へ提案すること。

② 広告・SNS等のメディア活用

寄附額の増加への期待値が高く、費用対効果が高いと見込まれるSNS活用、カタログ・パンフレット制作、受託者の保有するメディア・サービス等を通じたプロモーション施策等について提案すること。提案の際には、寄附先として選ばれるためだけでなく、市の交流人口・関係人口の創出に寄与することを目指し、調査・分析を行い、客観的な資料と併せて市に提案すること。なお、経費が生じる場合は事前に市と協議を行うこと。

③ ふるさと納税PRイベントの検討

受託者は市の特性や課題を把握したうえで季節や時事に応じたふるさと納税PRイベントを検討し、市に提案すること。PRイベントについては、他の事業者が主体となって開催するPRイベントへの参加でも構わない。なお、経費が生じる場合は事前に市と協議を行うこと。

④ 担当職員への研修等の実施

市の担当職員に対し、必要に応じて寄附管理システムや各ポータルサイトの

操作マニュアルや入力規則、受託者との連絡方法等に関する資料を提供すること。なお、受託者の体制や担当者が変更となった際も速やかに市へ通知すること。

⑤ 経費削減施策の検討

平成三十一年総務省告示第百七十九号第二条第二号の寄附金の募集に要する費用の考え方を遵守し、業務全般にわたり経费率削減の視点を持ち、市の実情にあった施策を検討し提案を行うこと。

(8) 打合せに関する業務

① 打合せの実施

本業務の遂行は受託者へ委託するが、市担当職員も返礼品開発や事業者とのコミュニケーションを通して、受託者と協力して実施することから、毎月1回以上の打ち合わせを実施すること。打ち合わせ内容は返礼品に関することやポータルサイト及びプロモーションの提案、企画の進捗状況等ふるさと納税に係るものとする。

② 議事録の作成

打合せを実施した際の議事録は受託者が作成し、市に提出する。

7 業務委託料

市が受託者に支払う費用は次のとおりとする。

(1) 基本委託料（業務内容は本仕様書の「6 業務詳細」(5)以外）

費用は、寄附金額に一定の割合を乗じた額とする。

(2) お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書書類の送付（業務内容は本仕様書の「6 業務詳細」(5)）

費用は、1件あたりの費用とする。なお、郵便法改正に伴う郵便料金の変更があった際は、変更後の料金とする。

(3) 返礼品調達費用

費用は、返礼品申込書に記載された返礼品提供価格とする。

(4) 返礼品の配送にかかった費用

費用は、事業者が手配した配送会社が定める送料とする。

8 業務委託料の支払い

「7 業務委託料」(1)から(4)の費用について、費用が発生した翌月末までに月次集計し、市に請求する。なお、合算して請求する場合には上記(1)から(4)の内訳を明記すること。

9 事務等の引継ぎ

現在履行中の「令和6年度古河市ふるさと納税推進業務」の受託者から変更となった場合には、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までに、市、前任の受託者、事業者等と協議、調整のうえ、令和7年4月1日から円滑に業務を開始できるよう、事務の引継ぎ等を確実に実施すること。

また、本業務は令和10年3月31日までの寄附受付に係る業務であるが、令和10年4月1日以降の寄附受付に係る本業務の受託者に対して、本業務の履行に必要な情報等（システムデータを含む。）を引き継ぐこと。ただし、受託期間中に受領した寄附の返礼品の発送については、発送の完了まで責任をもって実施すること。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。その際、受託期間中に作成または使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報（レビュー等含む）については、データの削除等をしないこと。

10 著作権等

- (1) 「5 業務概要」及び「6 業務詳細」の業務の遂行にあたり、第三者（市及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。
- (2) 受託者が制作し、「5 業務概要」及び「6 業務詳細」を行う上で生じた著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。）は、契約が終了になった場合も含め市に帰属するものとする。
- (3) 受託者は、市、または市が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

11 報告及び検査

- (1) 本業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、速やかに報告書を提出し、市と対応を協議すること。
- (2) 市は、必要があると判断した場合には、受託者に対し本業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、実地での検査をすることができる。

12 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部、または一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ市の承諾を得たときは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等業務の主たる部

分を除き、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。

- (2) 受託者は、業務を再委託に付する場合、再委託先ごとに再委託する業務の内容、再委託先の概要並びにその体制及び責任者について、書面により再委託先との契約関係を明確にした上で市の承諾を得るとともに、再委託先に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。

13 個人情報の保護及び情報セキュリティ

- (1) 業務の遂行にあたり個人情報（特定個人情報を含む。）を取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、速やかに市に状況を報告し指示を受けること。
- (3) 受託者は、本業務で取り扱う情報に対するセキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務の遂行にあたり知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間後も同様とする。

14 契約不適合責任

返礼品の不備等、寄附者に対する契約不適合責任は返礼品提供事業者が負うものとするが、事由が生じた場合には、円滑な解決に向け、受託者は寄附者の対応を行う。

15 損害賠償

受託者は、本業務の実施にあたり発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただしその損害のうち、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、この限りでない。

16 その他

- (1) 本仕様書に明記のない事項であっても、本業務の遂行にあたり必要と認められるものは、受託者の責任において実施すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項及び本業務の遂行にあたり疑義が生じた場合には、市と協議のうえ決定すること。