

西ノ島町ふるさと納税支援業務委託事業 仕様書

令和6年12月
西ノ島町 政策企画課

ふるさと納税支援業務委託仕様書

1. 委託業務名

西ノ島町ふるさと納税支援業務委託

2. 業務目的

本町では、ふるさと納税制度を通じた本町の魅力発信を行い、地域経済の活性化と寄附件数の増加を図る取組を進めている。この取組における、本町へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、西ノ島町のプロモーションにつながる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3. 委託業務期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

使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。）は、ふるさとチョイス・楽天ふるさと納税・さとふるの3サイトとする。なお、ポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本町と当該事業者との間で直接締結するものとする。なお、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本町と協議の上、疑義等が生じないよう確認すること。

(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、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。なお本町はシフトプラス株式会社のシステムを使用している。）を活用することとし、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。

5. 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案により内容を調整する場合がある。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

(2) 寄附管理運営システムの管理運営業務

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (9) その他

6. 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

- ア ポータルサイトへ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。
- イ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。寄附者からの配送日の指定が無い場合はメールまたは電話にて配送希望日の聞き取りを行うこと。
- ウ 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、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。
- エ ポータルサイトの利用が困難な方で本町への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付して紙面での申込を受け付けるとともに払込取扱票を送付すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ア 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等を、寄附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經由せずに本町に寄附を行った場合においても、本町からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。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 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- エ 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、随時本町への情報提供が可能であること。また、本町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が可能であること。
- オ 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、その結果及び今後の対策について、本町へ毎月報告を行うこと。
- カ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該シス

テムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本町及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、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。なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。

- キ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと。(土・日祝日については本町の翌開庁日まで)

(3) 受領証明書等の発送に関する業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、本町指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則 2 週間以内に寄附者に対して発送すること。
- イ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本町と協議の上決定する。
 - ① 寄附金受領証明書
 - ② ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
 - ③ ワンストップ特例申請書記載例
 - ④ 返信用封筒
- ウ 受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者の負担において準備すること。
- エ 発送後、住所不明等で戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

- ア 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。
- イ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ウ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うこと。
- エ 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破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- オ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、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。

カ 寄附者や返礼品等取扱事業者、町との各種調整を行うこと。

キ 本業務については、運用開始日以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。

(5) コールセンター業務

ア 受託者は、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寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本町と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、本町と情報共有すること。

ウ 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、本町に報告を行うこと。

エ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて本町に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア 町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、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い、町に対して提案すること。

イ 返礼品等については、町内の地場産品はもとより、町内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

ウ 本町の承認を受けた返礼品及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達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

エ 本町の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

オ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本町と協議の上、適切な時期・方法により行うことまた、募集の状況について定期的に町に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本町と協議の上決定するものとする。

カ 返礼品として登録する最終決定は、本町にて行うものとする。

(7) 広報・PR業務

- ア 本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、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取組のプロモーションを提案し、本町と協議のうえ実施すること。
- ウ インターネット広告配信用及び町ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
- エ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本町と協議のうえ、実施すること。
- オ 西ノ島町ふるさと納税に関するパンフレットを作成すること。また、返礼品等のカタログを作成し、送付を希望する方に対して送付すること。
- カ 10月～11月の期間で西ノ島町カレンダーを寄附者へ送付すること。カレンダーについては町で購入し、送料についても町で負担する。
- キ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

(8) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

寄附金の募集に要する費用は寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（返礼品料、ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた提案・設計を行い、寄附受付金額の調整や、経費削減についての提案を行うこと。

※令和5年度ふるさと納税募集に係る経費の内訳資料については本プロポーザル提案参加者に提供する。

(9) その他

- ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- イ その他、市場調査を実施し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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

7. 寄附情報等の管理

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。

8. 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、町と協議の上、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、あらかじめ書面により本町の承認を得るものとする。

9. 報告及び検査

- (1) 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、毎月本町に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 町は、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。

10. 業務委託料

受託者に支払う経費は寄附金額に対する一定割合とする。また、業務委託料については、「9(1)業務報告書」を毎月本町に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする

11. 委託料の支払

委託料の支払については、町が別に定める期別（原則 1 か月）ごとに寄附受納状況を西ノ島町に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、西ノ島町は適正な請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

12. 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

13. 法令遵守及び個人情報の管理

- (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。

14. 情報セキュリティの確保

委託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、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。

15. 損害賠償

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。

16. その他

- (ア) 委託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受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (イ) 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。
- (ウ) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (エ) 本委託業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (オ) 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、町と受託者で協議の上、決定する。