

真庭市ふるさと納税事務支援業務委託仕様書

1 委託業務名

真庭市ふるさと納税事務支援業務

2 業務目的

ふるさと納税制度を活用し、真庭市(以下「市」という。)の取組みに共感し、応援して下さる寄附者を増やすとともに、返礼品の提供を通じて本市及び本市特産品等の魅力を広く発信するため、真庭ならではの魅力的な返礼品の開発、寄附情報の一元管理、寄附金受領証明書等の発行、返礼品の発送・発送管理、ワンストップ特例申請の受付等の業務を効率的かつ効果的に行うことを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 3 1 日

4 委託業務の内容

以下の業務を提案し、実施すること。また、事業終了後は、速やかに分析内容・広告実績のわかる報告書の提出を行うこと。業務の遂行に当たっては関係法令等を遵守して行うこと。また、市が現在利用しているふるさと納税ポータルサイトの寄附者及びサイトの管理等について令和 7 年 5 月 3 1 日までは準備期間とし、令和 7 年 6 月 1 日から履行期間末日までは本プロポーザルにて選定された受注者が業務を行うものとする。ただし、準備期間は市及び受託者の協議により短縮することができる。なお、以下に明記されていない事項については、事務遂行上必要があれば契約締結後に市と受注者で定めることができる。

(1) 寄附者情報を一元管理できるシステムの提供

ア 寄附情報及び返礼品発注・配送管理システム(以下「管理システム」という。)は、シフトプラス株式会社の LedgeHOME を使用すること。別の管理システムに変更することは提案内容次第で可能とするが、管理システムの利用環境の導入費用、保守費用などは全て受注者の負担とする(受注者からシステム業者に直接支払いができない場合、本業務委託料から差し引くものとする)。

イ 各ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附情報、返礼品情報及び配送状況等は、管理システムにより管理すること。

ウ ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附については、市から寄附者情報等の必要な情報を入手し、管理システムにより管理すること。なお、情報に不備があった場合は、直接寄附

者に連絡の上、情報の補完を行うこと。

エ ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附について、市への入金確認の翌日(土日及び祝日については、原則、翌開庁日の午前中)までに管理システムへ情報等の取込みを行うこと。

オ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力(CSV 形式等)による集約等ができること。

(2) ポータルサイトの管理運営業務

ア 市が運営を想定しているポータルサイトは次のとおりとする。なお、本業務において管理運営を行うポータルサイトは、今後、変更する可能性があるので留意するとともに、寄附金額増加に向けて参入すべきポータルサイトがあると判断した場合は随時提案を行うこと。また、下記で「参入予定」としているポータルサイトについては、受託後、参入手続きを行うこと。

【運用を想定しているポータルサイト】

(ア) ふるさとチョイス

(イ) 楽天ふるさと納税

(ウ) ふるなび

(エ) セゾンのふるさと納税

(オ) JRE MALL ふるさと納税

(カ) JAL ふるさと納税(参入予定)

(キ) Amazon ふるさと納税(参入予定)

イ 各ポータルサイトの返礼品ページの追加、更新や修正等の管理運営を適切に行うこと。また、返礼品提供事業者の負担削減のため、画像準備(写真撮影や入手、画像の加工等)や返礼品紹介文の作成等は受託者が行い、寄附金額増加に向けた効果的なページを作成すること。

ウ SEO(検索エンジン最適化)対策を行うこと。

エ 寄附の申し込みがあった際は、寄附者に対し、電子メール等の方法により「寄附受付」及び「返礼品発送」に関する通知を行うこと。

オ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、納付書で寄附を希望する寄附者に対して、市が作成し提供するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。

(3) 返礼品の受発注及び配送等管理業務

ア 返礼品提供事業者と連携を図り、円滑かつ確実に返礼品の受発注、発送及び配送依頼並びに在庫管理を行うこと。また、季節商材等の発送時期についても管理すること。

イ 数量に限りのある返礼品については、寄附機会の損失を防止するためポータルサイト毎に在庫確認を行い、ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

ウ 返礼品の品質等に問題が生じた場合は、速やかに市に報告するとともに、返礼品提供事業

者と協議の上、適切な対策を講じること。

エ 契約締結前に寄附された未発送の返礼品については、受託者が行う業務となる。

オ 入金確認後、寄附者へのお礼状及び寄附受領証明書(ワンストップ特例申請の申請書含む。)を作成し、寄附者に速やかに送付すること。

カ 個人情報保護されるよう、適切な措置を講じること。

キ 上記に掲げるもののほか、必要に応じて寄附者、返礼品提供事業者及び市と調整を行うこと。

(4) 寄附金受領証明書等の発行業務

ア 寄附金の収納を確認できた寄附者へ、市指定の様式にて寄附金受領証明書及び等を作成し、速やかに発送すること。

イ ワンストップ特例申請希望者へは申請書及び返信用封筒を発送すること。また、オンライン申請を推進する施策を講じること。

ウ 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の再発行が可能であること。

(5) ワンストップ特例申請の受付・管理業務

ア ワンストップ特例申請書及びワンストップ特例のオンライン申請の受付及び審査を行い、申請者に受付済みの通知をすること。

イ 寄附者在住市町村への控除申告に係る eLTAX データの作成を行うこと。

ウ ワンストップ特例申請書及びオンライン申請の電子データを保管すること。

エ オンライン申請システムの移行作業が発生する場合はその移行作業や寄附者への案内を補助すること。なお、本市ではオンライン申請システムとして株式会社シフトセブンコンサルティングの「自治体マイページ」を試験導入しているが、シフトプラス株式会社の「ふるまど」への移行を予定している。この件も含めて提案すること。

オ ワンストップ特例申請は、紙及びオンラインのいずれにも対応できるようにすること。

カ 特例申請を紙媒体にて希望する寄附者には、返信用封筒を同封の上、特例申請書を送付すること。また、特例申請書は、寄附受領証明書を送付する時に併せて送付しても差し支えない。

キ 寄附者からの紙による特例申請書は、受託者へ直接返送されるようにすること。なお、返送された特例申請書は、郵便受取人払いとし、実際に要した費用(実費)のみを市へ請求することとし、本プロポーザルの見積もりには含めないこと。

ク 個人番号を取り扱うことから、業務履行場所の入退室が管理できたり、監視カメラが設置されたりしている等、セキュリティが万全の環境で業務を行うこと。

ケ オンラインによる特例申請は、個人番号カードを用いてインターネットで完結するものをいい、特定のポータルサイトのみで利用できるものではなく、本市が導入しているポータルサイトに広く利用できるような体制を構築すること。

- コ 申請内容や添付書類に不備がある場合、受託者が直接申請者へ問い合わせや確認などの対応を行うこと。
 - サ 特例申請書の提出後、申請者から住所や氏名変更の申し出があった場合、速やかに変更届書等を送付し、変更の処理を行うこと。
 - シ 「さとふる」からの寄附分についても、本業務を実施すること。
- (6) 寄附者や事業者からの問い合わせ対応業務
- ア 本業務の問い合わせ先としてコールセンターを設置し、ふるさと納税に関する各種問い合わせ(寄附方法、申請者情報の変更、返礼品、ワンストップ特例制度等)に対応すること。
 - イ 問い合わせとその対応内容については、管理システム等に記録し、本市において随時確認できるようにすること。
 - ウ 苦情、事故、特例申請に係る疑問等があった場合は、原則受託者において対応及び解決を図るとともに、その結果を市に報告すること。ただし、緊急性、重要度の高い事案については、速やかに市に報告し市と協議の上、対応すること。
- (7) 新たな返礼品及び新規返礼品提供事業者の開拓・調整等に関する業務
- ア 本市において登録する返礼品について、総務大臣通知「ふるさと納税に係る返礼品の送付等について」(平成 29 年総税市第 28 号)等の関連規定に基づき、返礼品提供事業者等と交渉及びコンサルティングの上、新たな返礼品を開発すること。
 - イ 返礼品については、本市の地場産品のみならず、市内で提供されるサービス等、本市の特色を生かした多様な提案を行うこと。
 - ウ 返礼品は随時追加していくこととし、市の他部局(産業及び農業関係)との連携を密にし、一般の事業者からの提供希望を受けた場合も速やかに対応すること。
 - エ 本事業は地場産業の振興も目的としているため、返礼品提供事業者の販路拡大の一助となるような支援等を行うこと。
 - オ ふるさと納税を通じて返礼品提供事業者のスキルアップを支援することで、更なる地域経済の活性化を図るため、電子商取引(E C 等)対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での商品の見せ方の改善、商品開発などを促すこと。
- (8) 広報及び PR に関する業務
- ア ふるさと納税制度を通じ市及び返礼品の魅力等の情報を広く発信し、市の認知度を向上させるとともに、返礼品及び返礼品提供事業者の PR に努めること。
 - イ 寄附に関するマーケティング分析(デジタルマーケティング含む。以下同じ。)を行い、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した広告やプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
 - ウ レビューへの返信を含めた、レビュー数の増加施策を考案し、実施すること。
 - エ 返礼品の品目数拡充のため、本市から提供された情報(産業政策及び農業振興関係部

署からの情報含む)や受託者が独自に持つ情報をもとに、本市が定める「真庭市ふるさと納税協賛企業実施要領」と総務省が定める基準に照らし合わせ、返礼品となり得る事業者と商品を選定し、本市に提案を行うこと。

オ 受託者は上記で提案し、市が了承した事業者と商品について、本市の返礼品となり得るよう交渉を行うこと。

カ 返礼品等については、市内で提供される各種サービス等についても多様な提案を行うこと。

キ 受託者は、事業者に対し、適宜説明会を複数回開催するなど、業務内容の説明を十分に行い、業務開始に当たっては、市と協議を入念に行い、遅滞なく業務を開始できるようにすること。

ク 社会情勢や本市の実情等に常に関心を持ち、本業務に関わる情報を積極的に収集し、適宜本市へ情報提供を行うこと。

ケ 本市から指示があった場合、受託者は事業者へ訪問又は同行訪問を行うこと。

(9) 支払業務

受託者は、返礼品に係る費用や配送料、各ポータルサイトの利用料など、市が定めたふるさと納税に係る経費を月ごとに集計し、市に代わって支払うこととする。

(10) 各種報告業務

ア 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マーケティング分析を行い、その結果及び寄附金額の増加に向けた取り組み等について、毎月本市へ報告すること。

イ 円滑な業務の運営のため、月 1 回以上対面(オンライン含む)で打合せを行うこと。

ウ 提供する全返礼品における総務省指定基準の適合確認作業に協力し、その内容を報告すること。

(11) ふるさと納税事務関連業者との連携業務

ア 返礼品の開発や開拓など、市内で独自のふるさと納税事務に関連すると認められるノウハウを有する業者との連携を積極的に行わなければならない。

イ 真庭市の移住定住ワンストップ窓口である真庭市交流定住センターとの業務連携を行い、ふるさと納税に関係する人口の増加に努めることとする。

(12) その他

ア 市が県、国へ提出する書類の作成を補助すること。

イ 上記のほか、ふるさと納税寄附拡大や業務削減について、独自の方策などがあればその内容を提案すること。

5 委託料等

(1) 委託料については、実施要領のとりの額とする。

(2) 委託料等(実施要領に定める委託料、寄附金受領証明書等の発送に係る費用、ワンストップ特例申請の受付等に係る費用、返礼品調達費(返礼品代金及び送料)、その他支払い代行に係る費用))の支払いについては、月次集計し、実績報告書を提出し、市の確認を受けた上で請求するものとし、市は、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。なお、委託料と合算して請求しても、委託料と分けて請求しても構わないが、合算して請求する場合は、それぞれの経費内訳を明記すること。

6 秘密の保持

受託者は、本業務の履行中に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。本業務委託期間終了後も同様とする。

7 再委託の禁止

受託者は、受託業務を第三者に委託又は請け負わせることができない。ただし、書面により本市の承認を得た場合はこの限りではない。

8 変更契約

業務委託料は、寄附受入状況及び返礼品の申込状況によって変動するため、状況に応じて都度、契約金額の減額又は増額を行うものとする。

9 報告及び検査

市は必要があ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な事項について報告を求め検査することができるものとする。受託者は、市から求めがあった場合に誠実に対応しなければならない。

10 個人情報の取扱いについて

- (1) 受託者は、業務遂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。なお、個人情報に関する取扱いについては関係法令及び条例を遵守すること。
- (2) 受託者は、個人情報を含む情報の取扱い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、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに早急に委託者に状況を報告し、指示を受けること。

11 著作権等

- (1) 本業務の過程で作成された著作物の著作権(著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第

27 条及び第 28 条の権利を含む。)は、すべて本市に帰属するものとし、受託者は著作権人格権を行使しないものとする。

- (2) 著作権・肖像権処理などに関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応し、本市は責任を負わない。

12 その他の事項

- (1) 受託者は、本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 2 年間保存すること。
- (2) 受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (3) ふるさと納税に関する法令、総務大臣通知を遵守すること。
- (4) 地方自治法、同法施行令等の関係規定に従うこと。
- (5) ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。
- (6) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (7) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- (8) 受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者(総括責任者を含む)を 2 名以上選任し、市にその旨を書面で通知するものとする。
- (9) 業務の実施に当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、その損害のうち、寄附者、事業者、又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) 本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、別途協議する。