

美瑛町ふるさと納税事務代行及び広告宣伝業務に係るプロポーザル仕様書

1 本仕様書の位置付け

本仕様書は、受託者が実施する内容等について最低限の基準を定めたものであり、実際の委託業務契約の締結時には、受託事業者の提案等を踏まえ変更する場合がある。

2 前提条件

- (1) 業務の遂行に当たり、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、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム(令和 6 年度は中央コンピューターサービス株式会社が提供するシステムを使用。)を活用することとする。
- (2) 受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本町の利用環境の構築を行うとともに、利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料は委託料に含むこととし、必ず事前に本町とシステム使用について協議を行うこと。
- (3) ふるさと納税ポータルサイトや紙媒体等(以下、「ポータルサイト等」という。)での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (4) 本町が利用しているポータルサイト(後段に記述有り)と連携した業務遂行が可能であること。なお、ポータルサイトの追加・解除については必ず事前に本町と協議を行うこと。
- (5) 業務規模の参考として、令和 6 年 12 月時点の本町返礼品目数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり。
 - ・返礼品数：約 600 品
 - ・返礼品提供事業者数：約 63 事業者(宿泊事業者除く)
- (6) 履行場所は美瑛町内とする。

3 ふるさと納税寄附管理等業務の具体的な業務内容

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務
 - ① 本町が利用するポータルサイト(ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ふるさとパレット、さとふる、ふるさと納税百選、ぺいふる、ANA のふるさと納税、ふるなび、三越伊勢丹ふるさと納税、JAL ふるさと納税、JRE MALL、セゾンのふるさと納税、auPAY ふるさと納税、KABU&ふるさと納税、Yahoo!ふるさと納税(令和 7 年 1 月末時点))を経由した寄附の申込(ガバメントクラウドファンディング・クラウドファンディングを含む)に対応すること。なお、ポータルサイトについては協議により追加もしくは解除することもある。
 - ② ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理を行うこと。
 - ③ ポータルサイトに必要な返礼品情報を掲載すること。返礼品ページの作成にあたっては、検索エンジンの最適化やクリック率向上等の観点から、サムネイルやタイトル、紹介文を含め、訴求効果が高い内容とすること。

- ④ 特にサムネイルについては、返礼品の魅力が十分伝わる標記に注意し、また、関連返礼品を含む回遊性向上対策を講じること。なお、総務省告示において掲載が必要な内容について十分留意すること。
 - ⑤ ポータルサイト等で申し込まれた寄附及び決済された情報等を、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。
 - ⑥ 企業版ふるさと納税は当該業務の対象外とする。
- (2) 返礼品提供事業者への返礼品発注、配送管理に関する業務
- ① 寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。なお、独自システムを使用する際は、本町が随時確認できる仕様とすること。
 - ② 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うこと。特に数量限定品の受付管理及び季節限定品や定期便等の配送時期や配送管理を適切に行うこと。
 - ③ 返礼品の発注は寄附金の入金が確認でき次第、速やかに行うこと。なお、入金確認の後、原則として指定された返礼品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等、1ヶ月以内の発送が困難である場合を除く。
 - ④ 送料は可能な限り節減できるよう調査・研究し、それぞれの返礼品提供事業者に合った最適な手法を助言・提案すること。
- (3) 寄附目標額の設定と進捗管理について
- ① 本町と協議のうえ、年度当初に当該年度及び月別の寄附獲得目標を設定し、そのために必要な具体的取組を整理すること。
 - ② 毎月の達成状況及び取組実績を報告するとともに、未達の場合は改善策を提示すること。

4 返礼品の企画及び在庫確保等に関する業務(事業者公募を含む)

(1) 返礼品について

- ① 寄附獲得に向けた新規返礼品の企画・開発・開拓、さらに既存返礼品の魅力向上のためのプロモーションを図ること。その際、市場の特性、本町の各地場産品・寄附者層、他自治体の先進事例等を踏まえ、効果的かつ効率的な仕組み作りや戦略策定を進めること。
- ② 限定品(期間限定・数量限定・ふるさと納税限定等)についても積極的に企画すること。また、返礼品内容の検討・額の設定等は、経費率抑制の観点を踏まえて適切に行うこと。
- ③ 返礼品提供事業者の募集を行うこと。また、返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、国の基準や事務手続きなどの情報提供をはじめ、必要かつ適切な対応を行うこと。
- ④ 返礼品の品質や数量については、安定的に確保・調達できるよう返礼品提供事業者と調整すること。特に複数のポータルサイト等に返礼品を登録する場合等は、在庫切れが発生しないよう逐次確認するとともに細心の注意を払うこと。
- ⑤ 食料品については発送手段等を考慮し、原則として発送日から5日以上の消費期限が保証されるよう担保すること。

- ⑥ 寄附の拡大につながるが見込まれる返礼品については、特に返礼品提供事業者と密に調整し、最大限の在庫を確保すること。

(2) 返礼品提供事業者との連携・関係構築について

- ① 事業者訪問や説明会、勉強会等を随時実施し、返礼品提供事業者との関係構築に注力すること。また、市場の動向を返礼品提供事業者と共有・研究の上、更なる寄附獲得に向けた助言・提案を積極的に行うこと。
- ② 返礼品提供事業者からの返礼品のページ掲載依頼、発送、寄附者対応などを円滑に行えるようサポートすること。また、事業者の負担軽減(特に在庫管理、返礼品発送の負担軽減)に向けた工夫を行うこと。

5 寄付者及び制度改正への対応について

(1) 寄附者への対応について

- ① 本業務に係る問い合わせ先は受託者とし、内容に応じて本町へ情報共有もしくは協議等を実施すること。
- ② 寄附者等からの寄附の申し込み手続き、返礼品、発送書類、ワンストップ特例申請、その他本町ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。また、問い合わせ等に対する適正な体制を確保すること。
- ③ 問い合わせに関する内容はシステム等に記録するとともに、本町においても随時確認ができるようにすること。
- ④ 緊急及び重要な問合せがあった場合、速やかに本町に報告すること。

(2) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請等について

- ① 受領証明書及びワンストップ特例申請についての問い合わせには、適宜対応すること。

(3) 制度改正等への対応

- ① 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変更、返礼品提供事業者への対応や情報共有、駆け込み需要の取込みなど、必要な対応を迅速かつ的確に行うこと。特に大きな制度改正(ポイント還元の禁止等)への対応は万全を期すこと。
- ② 制度改正等への対応については、本町・ポータルサイト事業者と密に連携すること
- ③ 経費率基準に適合できるよう、業務全般にわたって経費抑制の視点を持ち改善を図ること
- ④ 令和8年度に受託者が変更となる場合、次期事業者決定後に業務引継ぎを確実にすること。
- ⑤ 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
- ⑥ 受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により本契約期間終了後1年間保存すること。
- ⑦ 受託者が本業務により製作した製作物の著作権は本町に帰属するものとする。また、本町は当該製作物を自由に二次利用できるものとし、製作者は本町に対して著作者人格権を行使しないものとする。

6 ふるさと納税のプロモーション・マーケティングに関する業務

- ① オンライン広告やPR冊子、メルマガ、SNS等、多角的かつ効果的な媒体を活用し、寄附獲得に向けた効果的なプロモーションを行うこと。なお、広告宣伝にかかる費用については受託者の負担とする。特に検索連動型広告やポータルサイト内広告をはじめとするオンライン広告を積極的に活用することが、効果的・効率的な寄附獲得につながると考えており、メルマガについては時期に応じた適切な配信回数を確認し、首都圏等の寄附者が多いエリアへの更なる寄附拡大を創出できるプロモーションを検討すること。
- ② 個別のプロモーション・マーケティングの取り組みについては、原則として実施前に内容及び期待できる効果を本町に対して説明し町の承諾を得ること。また、本町からも必要に応じて提案を行う。

【参考：企画提案書(様式3)及び業務経費見積書(様式4)の記載内容】

▽企画提案書(様式3)の記載内容

本仕様書を参照し、主として次の事項に関する提案を明確に記載すること。

- (1) ふるさと納税の市場の動向
 - ① 現状の市場分析
 - ② 今後のふるさと納税市場における動向予測
 - ③ 本町の寄附拡大に向けた改善案策

※いずれも制度の理解度、分析力・考察力を確認するもの
- (2) 業務遂行の体制・実績
 - ① 組織図
 - ② 業務責任者、業務担当者の役割分担・経歴
 - ③ 他団体から受託した同種・類似事業の内容及びその実績(成果)
- (3) 具体的な業務内容の提案
 - ① ポータルサイトの運用
 - (ア) 自治体ページ、返礼品ページの作成・更新において重視する視点
 - (イ) 検索エンジン適正化、クリック率向上等の観点から、現行の美瑛町ページの改善点について
 - ② 返礼品の在庫・配送管理の取組及び手法

寄附者及び返礼品提供事業者の利便性向上や本町の経費削減に向けた提案
 - ③ 返礼品開拓の取組及び手法

新規返礼品の開発・開拓、既存返礼品のリニューアル、提案者が考察する独自返礼品等、寄附の増加につながる企画提案
 - ④ 返礼品提供事業者との連携・関係構築に向けた対策
 - ⑤ 電話やメール等での寄附者・返礼品提供事業者への対応
 - ⑥ その他(寄附額・件数の拡大及び業務効率化等に向けた独自のアイデア等)
 - (ア) ポータルサイトと連携した独自の寄附獲得等の取り組み
 - (イ) 寄附者との関係構築に向けた企画提案(キャンペーンなど)
 - (ウ) 経費率の抑制に大きくつながる工夫

- (エ) 総務省の指定申請業務の効率化 等
- (オ) 独自のシステムを使用する場合
 - (A) 寄附者情報等の寄附管理システムの概要
 - (B) システム連携が可能なポータルサイトの一覧
 - (C) 統計処理機能(データ分析に向けて常時、閲覧・出力できるデータ)

▽業務経費見積書(様式4)の内容

業務経費見積書に記載する金額は、次の「(1)令和7年度寄附受入見込件数・額」の寄附があった場合に要する委託料とする。なお、寄附受入見込件数及び額は、寄附管理システムを経由する寄附の件数と金額のことをいう。

また、その内訳を下記「(2) 見積項目及び見積限度額」のとおり記載し、その算出根拠を示すこと。なお、記載する見積額は、消費税及び地方消費税相当額を含めること。

また、上記金額とは別に、本町に負担が発生する経費(仕様書以外に提案ができる業務に係るオプション契約を想定)については、算定根拠が分かるように参考事項として付記すること。

(1)令和7年度寄附受入見込件数・額

寄附件数 15,000 件・寄附金額 300,000 千円

(2) 見積項目及び見積限度額

①見積項目はふるさと納税事務代行及び広告宣伝にかかる業務委託料

※業務経費見積額は寄附金額 300,000 千円に対する委託料とする。

なお、300,000 千円を超える寄附額となった際には、一定割合の委託料を追加で支払うこととする

※2 算出方法：

見積額 ÷ 300,000 千円 = A 寄附額 300,000 千円を超える額 × A = 追加支払い額

②見積限度額(税込)

19,800 千円

(3) 留意事項

①見積限度額は予定価格ではなく、今後成立する予算の内容に応じて、事業内容の変更等を行う場合があります。

②契約は、上記「見積項目」での作成を想定。

※契約内容については、経費率 50% 基準の順守を目的に、総額に影響が生じない範囲で、必要な調整を行います。

7 実績報告及び委託料の支払について

(1) 受託者は毎月の業務について、翌月の 10 日までに本町に業務完了を報告し、寄附実績に応じた委託料を本町に請求するものとする。キャンセルが発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

(2) 本町は、受託者からの請求に基づき、請求日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

(3) 本町は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な事項について、報告を求め検査することができる。

8 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係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。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、寄附者に誠実な対応を行うこと。

9 再委託の禁止

受託者は業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本町の承諾を得た場合は、この限りではない。

10 個人情報の保護

- (1) 受託者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び美瑛町個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年2月27日美瑛町条例第3号)を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。
- (2) 本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報を、第三者に漏えいしてはならない。

11 損害賠償

受託者の故意または過失により本町に損害を与えた場合、受託者は本町にその損害を賠償しなければならない。

12 契約の解除

- (1) 本町は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
 - ① 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - ② 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - ③ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
 - ④ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - ⑤ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
 - ⑥ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
 - ⑦ その他重大な法令違反、社会的信用を棄損するような事案・事件により契約の継続が困難と認められるとき
- (2) 本町又は受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

13 その他

仕様書に定めのない事項は、本町と協議のうえ定める。

【参考】

美瑛町のふるさと納税の概況

1. 寄附額等の推移

年度	返礼品数	寄附件数	寄附受入額	参考
令和元年	243	4,168 件	96,441 千円	
令和2年	275	9,684 件	167,591 千円	ふるさと納税専任部署設置
令和3年	337	17,848 件	261,954 千円	
令和4年	400	17,947 件	301,342 千円	
令和5年	406	15,772 件	306,978 千円	
令和6年	約 600	15,592 件	366,807 千円	令和6年12月末時点

2. 主な返礼品

農畜産物（加工品含む）・宿泊施設利用券・コーヒー・洋菓子・木工品 等

3. 美瑛町ふるさと納税の特徴・課題

- ① 令和2年度に寄附額が1億を超え、その後も返礼品提供事業者とともに、本町らしい返礼品の提供・開発により寄附額を増加させている。
- ② 本町は全国各地から、丘陵地に広がる農業景観の美しさを楽しみに大勢の観光客が訪れる観光地であり、美瑛町のネームバリューと本町の特徴である丘陵地を目の当たりにした、その感動から寄附をいただける人が多いと考えられる特徴がある。
- ③ しかし返礼品については、いまだ未開拓の要素が多いと思われ、また、寄附者ニーズに対する返礼品提供に課題があると考えられることから、国の基準に適合した魅力ある返礼品を開発することも重要と捉えている。
- ④ 返礼品紹介サイトの構成を含め、個々の返礼品のポテンシャルを十分に生かし切れていないと感じている。また、地域活性化の観点からも返礼品提供事業者とは、より一層の連携と関係構築を図り、本町の魅力を発信するプロモーションを実践する必要がある。
- ⑤ 寄附者との関係構築（関係人口化）のためには、リピーター化に向けた対策が必要と考えるが、未だ十分な対策を講じることができていない。

総務省から毎年公表されている、現況調査結果(寄附受入額、税の流出額、所要経費など)を必要に応じて確認のこと。