

井手町ふるさと納税事業企画運営業務委託企画提案仕様書

1 業務概要

(1) 業務名称

6 企委第 1 1 号

井手町ふるさと納税事業企画運営業務委託

(2) 業務目的

井手町では、ふるさと納税制度を通じて、町産品の魅力発信・創出を図り、地域活性化につなげることを目指している。本業務の委託により、寄附に係る事務を効率化させるとともに、民間事業者が持つノウハウを活用し、魅力ある記念品の発掘・開発を行うことを目的とする。

(3) 業務期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

ただし、契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。なお、必要な準備期間については業務委託提案書で提示すること。

2 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイト

現在、町が使用してい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。）からの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。

ポータルサイトおよび本業務の内訳は以下の表のとおりとする。

なお、業務期間中に町の意向でポータルサイトを追加又は退会する場合がある。

ポータルサイト名称	①ふるさと納税事務支援業務 (4 の(1)～(3)、(5)、(6))	②寄附金受領証明書等印刷及び郵送業務(4 の(4))
①ふるさとチョイス	○	○
②楽天ふるさと納税	○	○
③ふるなび	○	○
④JAL ふるさと納税	○	○
⑤まいふる	○	○
⑥さとふる		○

(2) 寄附管理システム

寄附情報や記念品発注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。）については、すでに町が導入・運用している株式会社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。寄附管理システムの保守経費については、町が負担する。

受託者が管理運営しない「さとふる」についても寄附情報が管理できるようにすること。

また、業務期間中に受託者が管理運営しないポータルサイトが追加となった場合も同様とすること。

(3) 寄附金受入状況

本町の令和3年度から令和5年度までの寄附件数及び金額は下表のとおりである。

年度	寄附件数	寄附金額（千円）
令和3年度	404	8,094
令和4年度	454	7,816
令和5年度	430	6,262

(4) 記念品情報

業務委託開始後の記念品登録については、新規で登録する記念品及び継続して登録する記念品を取り扱う記念品取扱事業者（以下「記念品事業者」という。）と連携調整し登録を行うこと。

また、令和6年12月末時点の記念品事業者及び記念品の状況は、以下のとおりである。

公開記念品数	159品
記念品事業者	34事業者

3 業務に係る金額

(1) 業務委託料

寄附金額に、提案した業務委託料率を乗じた額とする。ただし、各ポータルサイトを經由しない寄附に対しては、業務委託料は生じない。

(2) 記念品調達費

4（3）の業務に当たって実際に記念品の調達に要する費用。なお、寄附1件当たりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方税相当額を含む。

(3) 記念品配送費

4（3）の業務に当たって記念品の配送に係る費用。

(4) 寄附金受領証明書等印刷・郵送費

4（4）の業務に当たって書類の作成や郵送等に係る費用。

(5) その他経費

（2）から（4）に記載する経費を除き、本業務の履行に必要な経費。ただし、本町が直接契約する各ポータルサイトに係る経費及びクレジット・マルチペイメント決済等に係る経費等はこれに含まない。

4 業務内容

- (1) ポータルサイトの運用・管理
- (2) 情報の一元管理
- (3) 記念品の調達及び配送
- (4) 寄附受領証明書等の作成及び発送
- (5) 寄附者等への対応
- (6) 記念品の発掘・開発及びプロモーション

※なお、これらの業務は、ふるさと納税事務に必要なと思われる事項を明記しており、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提案により調整する場合がある。

5 業務詳細

(1) ポータルサイトの運用・管理

- ア 自治体や記念品の情報を各ポータルサイトに掲載するとともに、寄附者情報等を寄附管理システムに取り込み、業務遂行ができる体制を整えること。
- イ 新規ポータルサイトに掲載する場合、当該ポータルサイト運営者とシステム等に関する調整を町に代わり行うこと。
- ウ 各ポータルサイトに掲載する井手町や記念品に関する情報については、その内容を町及び記念品事業者と協議し、掲載情報や掲載画像について寄附拡大につながる改善や助言、画像の撮影や提供等を実施すること。
- エ ポータルサイト上の記念品情報等は井手町に属するものとし、業務委託終了にあたり削除することがないように適切に引継ぎを行うこと。

(2) 情報の一元管理

- 寄附者及び寄附金並びに記念品に関する各種情報を管理し、町が各種情報の閲覧及び使用が容易にできるよう、以下の作業を行うこと。
- ア 寄附管理システム上で、寄附者、記念品、お礼状及び寄附金受領証明書の発送状況等の情報が確認できるようにすること。
 - イ 寄附管理システム上で、クレジットカード決済、マルチペイメント、納入通知書払い等の入金状況管理及び入力管理ができるようにすること。
 - ウ 業務期間前の寄附者及び寄附金並びに記念品に関する各種情報を引き継ぎ、業務期間中も確認できるようにすること。
 - エ 寄附管理システム上で、寄附者名、申込日、入金日などに基づく検索ができるようにすること。
 - オ 寄附管理システムでの作業をログとして記録し、保管すること。また、町の求めに応じてログ管理表を提出すること。
 - カ 寄附管理システムについて、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。
 - 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り込み作業を行うこと（土・日祝日については町の翌開庁日まで）。
 - ク 寄附申込状況、寄附金の収納状況及び記念品等の申込み、配送状況に関するデータを随時閲覧、出力できるようにすること。また、当該データについては、CSV 形式での出力が可能であること。
 - ケ ポータルサイトを介さず町に行われた寄附について、寄附者情報を町が受託者に提供し、受

託者はふるさと納税ポータルサイトからの寄附者と同じ寄附管理システム上でデータ管理を行うこと。

コ 町からの寄附管理システムに関する問い合わせに対応するなど、システム利用を支援すること。

サ 寄附管理システムに、ワンストップ特例申請（寄附金税額控除に係る申告特例申請のことをいう。以下同じ。）の処理に要する寄附者情報や受付状況等が取り込めるようにすること。

（３）記念品の調達及び配送

ア 記念品事業者と調整条件等を交渉したうえで、寄附金の入金確認が完了及び記念品の希望があった場合、速やかに記念品および受領証明書等が発送できる体制を整備すること。

イ 町に請求する記念品調達費は、受託者が記念品事業者を支払う金額とすること。なお、記念品調達費は、町と記念品事業者が協議して定める。

ウ 記念品の配送については、配送事業者と連携し円滑に行えるようにすること。送料については、配送業者と価格交渉するなど、安価になるよう努めるものとする。

エ 記念品が食品の場合は、当該記念品の消費期限又は賞味期限の終期までに、記念品が食品以外の場合は、当該記念品を寄附者が指定する場所で寄附者が引き渡した時点から 10 日以内に、寄附者から町又は受託者に対して当該記念品についての異議があったとき、受託者は、記念品事業者及び配送業者と当該記念品の状態を速やかに確認すること。

オ 寄附者から町又は受託者に対して当該記念品についての異議があり、記念品の提供に瑕疵があると認められる場合は、受託者は記念品事業者と連携し、遅滞なく適切に対応できるようにするとともに、速やかに町に報告すること。

カ 記念品事業者と連携し、記念品の品質及び在庫管理を行うこと。

キ 提供する季節又は期間を限定する記念品について、受付時期及び配送時期の管理を行うこと。

ク 寄附者が提供した配送先住所の誤りや長期不在等によって、寄附者又は寄附者が配送先として指定した者が記念品を受領できなかった場合、係る事態が発生したことを覚知した時点で速やかに町に報告し、対応を協議すること。

ケ 記念品の出荷が完了した記念品事業者に対して、当該記念品の代金を支払うこととし、支払条件については、受託者と記念品事業者との合意によるものとする。

コ ポータルサイトを介さず町に行われた寄附の記念品について、町からの依頼に応じて調達及び配送の手続きを行うこと。

（４）寄附受領証明書等の作成及び発送に関する業務

ア 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封かんし、原則 2 週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについては、速やかに発送すること。

イ 寄附金受領証明書の様式や使用する封筒等については、町と協議の上、決定すること。

ウ 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。

エ 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、あらかじめ町と協議の上、決定する。

①寄附金受領証明書

②ワンストップ特例申請 申請書様式

③ワンストップ特例申請 申請書記載例

④返信用封筒（切手は寄附者負担）

オ 発送後、住所不明等での戻り分については、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。

カ 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の送付に関して対応できる業務があれば、提案すること。

（５）寄附者等への対応

ア 寄附者及び寄附希望者からの問い合わせに対応するコールセンター等の窓口を設置し、ポータルサイト等において明示すること。

イ コールセンター等は、寄附の申込手続、記念品、ワンストップ特例制度、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、電話及びメールにより対応を行う。

ウ コールセンター等の対応時間は、祝日を除く月曜日から金曜日を含む週 5 日以上の午前 10 時 00 分から午後 5 時 00 分を含む 8 時間以上とすることとし、問い合わせ件数を考慮し、適正な人員を配置すること。ただし、年末年始の繁忙期については、あらかじめ本町と協議を行い、問い合わせ件数の増加等に適切に対応できるようにすること。

エ 寄附者から問い合わせがあった場合、内容に応じて対応を行うこと。また、対応内容を寄附管理システムに記録する等の方法により、定期的に町と情報共有すること。

オ 記念品の内容や発送予定日など記念品事業者への確認が必要な場合は、適宜確認して対応すること。

カ 寄附者から記念品に関する苦情があった場合、記念品事業者と連携し、適切に対応すること。

キ 町からの寄附及び記念品に関する問合せに対応すること。

ク 寄附者からの問い合わせを町が受けた場合、町からの依頼に基づき対応を引き継ぐこと。

ケ 行政に関する問合せがあった場合は、町に転送すること。

コ 寄附者の申込内容等に不備があった場合、寄附者に連絡を行い確認の上、寄附管理システム上の情報を修正すること。

サ 緊急及び重要な問い合わせの場合は、速やかに町に報告し、町と協議した上で対応する

（６）記念品の発掘・開発及びプロモーション

井手町の魅力を広く発信し、認知度を向上させる、より多くの寄附者に訴求するために、下記の作業を行うこと。

ア 寄附者の分析結果や市場の流行を加味したうえで、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記念品の発掘・開発の方法及び町及び記念品事業者並びに記念品のプロモーションの内容を提案すること。また、その内容や実施方法について、町と協議するための場を月一回程度設けること。

イ 記念品事業者の新規開拓を行い、記念品の充実を図ること。

ウ 記念品事業者と協議し、記念品の発掘・開発やポータルサイトの内容の改善を図ること。また、その内容を町と共有すること。

エ 町及び記念品事業者から協議の要望があった場合、近日中に協議の場を設けること。

オ 要望に応じて町のホームページやポータルサイト等へ掲載する画像などを作成し提供すること。

カ 本項に係る業務の具体的内容（記念品事業者との提案・調整状況等）及び効果の分析結果等についてとりまとめ、町へ提供できるようにすること。

キ プロモーションのため作成した成果物等の著作権を、町へ帰属させること。

ク プロモーションを行うにあたり費用が発生する場合は、業務委託提案書で提示すること。

（７）その他

ア ワンストップ特例申請の受付等、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがある場合は業務委託提案書で提示すること。ただし、サービスの利用にあたって別途費用が発生する場合は、その金額がわかるようにすること。

イ 各業務の実施に当たっては、各種法令等の内容を遵守すること。

ウ 寄附金の募集に要する費用は記念品調達費 30%を含み各年度の寄附金額の 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）が実施できるように、本業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）等を町と協議しながら管理を行うこと。

6 寄附情報の管理

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。

7 業務の報告

町が必要と認める業務内容について月報を作成し、翌月 10 日までに町に報告すること

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又は請け負わせてはならない。ただし、井手町と協議のうえ、業務の一部を再委託することができる。この場合、あらかじめ書面により井手町の承認を得るものとする。

9 秘密の厳守

受託者は、本業務を遂行する上で知り得た情報について、細心の注意を払うものとし、いかなる場合にも情報の漏洩をしてはならない。秘密保持義務は、本委託終了後も継続するものとする。

10 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。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はない。

11 業務の引継ぎ

委託期間が終了した場合も、町と協議の上、本業務を受託する後任の事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。ただし、受託期間中に受領した寄附の返礼品発送や寄附者対応については、発送の完了まで責任をもって実施すること。

12 その他事項

（１）委託業務は仕様書に基づく内容にするとともに、受託者選定時に提案した内容を誠実に遵守し、実

施すること。

- (2) 業務の遂行にあたっては町と十分に協議を行い、意見や要望を反映しながら実施すること。仕様書に記載のない事項その他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。