

美浜町ふるさと納税及びまちづくり支援業務仕様書

1 委託業務名称

美浜町ふるさと納税及びまちづくり支援業務

2 業務目的

本業務は、美浜町ふるさと納税を推進するため、美浜町が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を民間事業者（以下「受注者」という。）へ業務委託することにより、効果的かつ効率的なふるさと納税業務の実施を図るとともに、本町の魅力発信の充実、地域活性化や地域産業の発展、新たな寄附者の獲得やリピーターの確保を通じた寄附総額の増加を図ることを目的とする。

3 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

※審査結果通知日から令和8年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに
関わる委託料は発生しないものとする。

※当プロポーザル審査の事業期間は3年としているが、履行期間以降の契約については、
業務を継続して委託することに支障がないと本町が認める場合、本町と受注者の双方合
意の上、上記の契約期間以降も令和14年3月31日までを期限とし、単年度ごとに業
務委託契約を更新することができる。

※令和8年度美浜町予算において、仕様書に記載された内容の予算が確保されなかった場
合、本要領において決定した事項は全て無効とする。

4 前提条件

(1) 寄附情報管理システムについて

- ア 寄附受付、返礼品の受発注・配送管理等のデータを一元的に管理する寄附情報管理
システムを構築すること。
- イ 各ポータルサイトとのデータ連携（API自動連携等）が可能であること。また、
データ連携できない場合は代替手段により業務に支障のないようにすること。
- ウ 本町が使用している寄附情報管理システム「MLoS（メロス）」「ふるさと納税do」以
外を使用する場合は、利用環境の導入費用等の初期費用は受注者が負担すること。
ただし、現在ふるさと納税doに連携している情報は寄附者情報データのみで、返礼
品の受発注情報は連携していない。
- エ 受注者が直接管理運営を行わない「さとふる」やオンライン申請（窓口や郵送、F
AXでの申込等）についても寄附情報を管理できるようにすること。
- オ 本業務の対象は、委託契約期間内の受付分の寄附とし、契約期間内に受けた寄附申
し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契約
期間内と同様の責任をもって行うこと。また、契約終了時には次期受注者及び本町
が業務を効率的かつ円滑に運用できるように引継ぎを遅延なく確実に行うこと。

(2) 使用するふるさと納税ポータルサイトについて

使用するポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）及び本業務の内訳は以下
の表のとおりとする。なお、委託期間中は隨時ポータルサイトを追加及び撤退する場
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	②寄附金受領証明書等印刷及び発送業務	③ワンストップ特例申請受付業務
楽天ふるさと納税	○	○	○
ふるさとチョイス (※1)	○	○	○
ふるなび	○	○	○
Amazon ふるさと納税	○	○	○
ふるさとプレミアム	○	○	○
JAL ふるさと納税	○	○	○
ANA のふるさと納税	○	○	○
d ショッピングふるさと納税百選	○	○	○
au PAY ふるさと納税	○	○	○
JRE MALL ふるさと納税	○	○	○
ふるさと納税ニッポン！	○	○	○
ふるぽち	○	○	○
さとふる (※2)			○
ふるさとズ			○

※1 パートナーサイトである「セゾンのふるさと納税」「KABU&ふるさと納税」「ふるラボ」「V ふるさと納税」「マルイふるさと納税」「まいふる by AEON CARD」「ケアネットふるさと納税」「ニフティふるさと納税」「HIS ふるさと納税」「ふるさと納税デパート」を含む。(委託期間前に追加となる可能性があることに留意すること。)

※2 パートナーサイトである「Yahoo!ふるさと納税」を含む。なお、①②の業務についても、受注者による対応が可能な場合は含む。

5 業務内容

業務の内容は以下のとおりとする。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注者の企画提案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営
- (2) 寄附者対応業務
- (3) 寄附情報管理システムによる寄附者情報の管理運営
- (4) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請受付業務（紙及びオンライン申請）
- (6) 返礼品提供事業者の募集、返礼品の開発に関する業務
- (7) 返礼品の調達及び配達管理
- (8) 返礼品提供事業者対応業務
- (9) 広告・プロモーションに関する業務
- (10) 業務目標を達成するための本町の特性を生かす取組み

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営

- ア ポータルサイト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。
- 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、返礼品提供事業者と協力し、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。

(2) 寄附者対応業務

- ア 受注者は本業務に関する問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。
- イ 寄附者から返礼品に関する苦情等を受けた場合は、寄附者の意向を十分に理解したうえで丁寧かつ迅速に対応するとともに、可能な限り臨機応変に対応し、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町へ報告すること。
- ウ 寄附者とのトラブルにおいては、随時記録を残し、本町に全面的に協力するとともに適宜、本町に報告すること。

(3) 寄附情報管理システムによる寄附者情報の管理運営

- ア 使用するポータルサイトを経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を寄附情報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経由せずに本町に寄附を行った場合、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に関する各種データを把握し、寄附管理システムにより管理すること。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 寄附申込情報、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について、随時本町へ情報提供が可能であること。
- エ データは随時本町でも確認でき、CSV形式でダウンロード可能とすること。
- オ 本町や返礼品提供事業者に対し運用に支障がないサポート体制を構築すること。

(4) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務

- ア 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
- イ 寄附者がワンストップ特例申請書の送付を希望される場合は、ワンストップ特例申請書に可能な限り必要事項を記載し、送付すること。
- ウ 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お礼状
 - ②寄附金受領証明書
 - ③ワンストップ特例申請書・記載例
 - ④返信用封筒
- エ 寄附金受領証明書等の送付用の封筒及び返信用封筒は、受注者の負担において作成すること。なお、返信に係る送料は本町負担とする。

(5) ワンストップ特例申請受付業務（紙及びオンライン申請）

- ア 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問合せ等に対応すること。

- イ 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、本町を経由せず、受注者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から本町へ申請書が送付された場合は、本町から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。
- ウ 寄附者からの問合せへの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
- エ 本町への納品形式は、eLTAXに取り込むためのデータ作成までを行うこと。
- オ 本町への納品日及び納品方法については、本町と協議を行うとともに指示に従うこと。

(6) 返礼品提供事業者の募集、返礼品の開発に関する業務

- ア 受注者は、本町が提供する情報、受注者が独自に入手した情報などをもとに「美浜町ふるさと応援寄附金返礼品提供事業者募集要項」や国の地場産品基準等に適合した返礼品や返礼品提供事業者を募集するとともに、事業者・生産者と交渉し、商品選定や開発を行い、本町に対して提案すること。
- イ 返礼品については、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 本町への提案にあたっては、受注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。

(7) 返礼品の調達及び配送管理

- 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 返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないよう留意すること。
- ウ 返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、在庫切れによる寄附機会の損失を防ぐよう努めること。
- エ 返礼品は国の地場産品基準等を遵守するよう適正に管理し、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- オ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延または返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。
- カ 寄附者、返礼品提供事業者及び本町との各種調整を行うこと。
- キ 返礼品提供事業者の返礼品配送・着荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を事業者に支払うこと。この金額は受注者から返礼品提供事業者へ通知すること。
- ク 配送については、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、配送料が安価となるような工夫をすること。

(8) 返礼品提供事業者対応業務

- ア 返礼品提供事業者が返礼品の掲載、発送、寄附者対応等を円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと。
- イ 年1回以上、返礼品提供事業者向けの勉強会や情報交換会等を開催し、返礼品提供事業者との関係性の構築を図ること。
- ウ 返礼品提供事業者の対応について、専属の担当者を配置し、本町および返礼品提供事業者から相談等があった場合に、速やかに直接訪問または対応できる体制をとること。

(9) 広告・プロモーションに関する業務

- 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、返礼品及び返礼品提供事

業者の魅力や寄附の使い道に係る効果的なPRに努めること。

- イ リピーターの増加、ファンの獲得・拡大のための効果的な手法を提案し、本町と協議のうえ、連携して実施すること。
 - ウ その他ふるさと納税制度を活用したプロモーションの実施や、寄附額の増加につながる効果的な手法を提案すること。
 - エ ポータルサイトが提供する検索連動型広告等、本町と協議の上実施すること。
 - オ 広告にかかる費用については、本業務の委託料とは別に発注者が原則負担する。
- (10) 業務目標を達成するための本町の特性を生かす取組み
- ア 受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、事務の効率化や寄附金額拡大（特に、本町への継続的な寄附者を増やす方策）、その他業務目的（本町の魅力発信の充実、地域活性化や地域産業の発展）を達成するための、地場産品のブランディング強化をはじめとした本町の特性を生かす効果的な取り組み及びプロモーションを提案し、本町と協議の上実施すること。
 - イ その他、市場調査等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、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

7 業務報告

受注者は、業務の進捗に応じて定期的に本町に対し報告を行うこととし、報告内容及び報告頻度等は、協議により定めるものとする。

8 業務上の注意事項

- (1) 本仕様書に疑義が生じた場合または定めのない事項については、本町と受注者が協議して決定すること。
- (2) 受注者は、本業務の一部または全部の実施を第三者に委託し、請け負わせることをしてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、本町の承認を得た上でその一部を委託することができる。
- (3) 受注者は、寄附者情報等に関する資料を書面または電磁的記録により一定期間保存すること。
- (4) 本業務の履行にあたり個人情報を含む情報の取扱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。
- (5) 本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (6) 受注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (7) 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。