

当別町ふるさと納税
寄附促進業務委託
要求仕様書

令和7年12月

当別町

1 業務名

当別町ふるさと納税寄附促進業務

2 業務目的

当別町（以下、「町」という。）が行うふるさと納税業務について、民間事業者のノウハウ等を活用し、寄附申込サイトおよび寄附情報の管理、返礼品受発注・配送管理、寄附者等からの問い合わせの管理等ふるさと納税に関する多岐にわたる業務を効率化し寄附者の利便性を向上するとともに寄附額増加を図るほか、効果的なシティプロモーションにより、町の魅力及び返礼品を広く発信し、町の認知度向上、関係人口・交流人口の拡大等、地域の活性化を図ることを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

- (1) 契約締結日から令和8年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに係る手数料等は発生しないものとする。
- (2) 受注者が仕様書に記載する本業務の一部またはすべての履行が不能となった場合は、契約期間中であっても契約を解除することができるものとする。

4 基本情報

(1) 寄附管理システム

寄附情報、返礼品情報、出荷管理、受領証明書等の発送やワンストップ特例申請の申請情報を一元管理できる寄附管理システムを活用すること。

また、過去の寄附情報を引き継ぎ、初年度内に1つのシステムで管理すること。現在のシステム以外を利用する場合にデータ引き継ぎにかかる費用については受託者の負担とする。

なお、現在使用しているシステムは下記のとおり

- ① ふるさと納税d o (株式会社Workthy)
令和3年1月寄附分からシステム利用開始
受発注管理のメインシステムとして使用中（一部事業者を除く）。
- ② エッグふるさと納税システム (株式会社エッグ)
令和2年12月までメインシステムとして使用
現在も一部事業者の発注管理にのみ使用中

(2) 業務規模

次のとおり令和7年度予算要望時の参考価格を基準とする。

- ① 寄附件数 15万件
- ② 寄附金額 23億円
- ③ 事業者数 48件
- ④ 返礼品数 約330点

5 業務内容

町のふるさと納税に関する以下の業務とする。

- (1) ポータルサイトページの制作及び管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 返礼品の受発注及び配送等管理業務
- (4) コールセンターに関する業務
- (5) 書類の発送に関する業務
- (6) ワンストップ特例申請に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者支援に関する業務
- (8) 広告及びプロモーション業務
- (9) 業務報告書の提出及び定例会
- (10) 独自提案に関する業務

6 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトページの制作及び管理運営業務
 - ① 町が契約する各ポータルサイトで自治体照会ページの確認、返礼品の選択等ができるよう、掲載情報の登録、修正、更新、ページの作成等管理運営を適切に行い、寄附受付ができる体制を整えること。また、修正や変更等があった場合には迅速に対応すること。
 - ② 本業務で使用する画像は町及び返礼品の魅力が伝わり、寄附拡大に繋がるよう写真撮影や画像の加工等行ったものを登録すること。
 - ③ 掲載内容については、町や返礼品提供事業者から事前に承認を得てから掲載するものとする。ただし、軽微な変更や緊急を要する場合はこの限りではない。なお、町や返礼品の魅力が伝わるよう文面や構成に配慮し、アクセス数増加や寄附拡大に繋がるようSEO対策等、内容の充実を図ること。
 - ④ 各ポータルサイトから町や返礼品に関するレビューに対しては、返信を行い、レビュー評価が4以上になるよう努めること。また、この対応を通して得た情報に基づき、返礼品やポータルサイトの改善に努めること。
 - ⑤ 町が運用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、今後変更することも

るので留意すること。

＜運用を想定しているポータルサイト＞

ア さとふる
イ ふるさとチョイス
ウ 楽天
エ ふるなび
オ ANA
カ J A L ふるさと納税
キ マイナビ
ク ふるさと百選
ケ A m a z o n
コ 旅先納税
サ さとふるパートナーサイト
シ ふるさとチョイスパートナーサイト

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ① 寄附申込の受付及びポータルサイトの運用管理については旅先納税を除く。また、システムの仕様上A P I 自動連携ができないポータルサイトの寄附情報等については、受託者にて対応可能なものは速やかに寄附管理システムに取り込むこと。
- ② ポータルサイト以外の方法で寄附申込があった場合、内容を確認し、不備がある場合は寄附者へ確認のうえ補完した情報を速やかに寄附管理システムに登録すること。
- ③ 寄附申込があった際は、寄附者に対し、電子メール等の方法により「寄附受付」及び「配送状況」に関する通知を行うこと。
- ④ 寄附管理システムのマニュアルを作成するとともに、必要に応じてサポートを行うこと。
- ⑤ 町等に大規模災害等が発生した場合は、速やかに災害支援寄附金の受付体制を整備し、対応すること。

(3) 返礼品の受発注及び配送等管理業務

- ① 返礼品提供事業者や配送業者と連携を図り、円滑かつ確実に返礼品の受発注を行うとともに、配送状況等は寄附管理システムにより全ての事業者の出荷状況について確認ができる体制を整え、その状況を管理すること。なお、発注方法は返礼品提供事業者に合わせて発注様式を変更する他、メールやF A X等柔軟に対応すること。
- ② 各返礼品の在庫数の変動を日常的に把握し、適時、各ポータルサイト間において在庫調整を行うこと。また、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。配分については、町と協議の上、決定する。

- ③ 契約締結日前に申込みのあった寄附に対する未発送の返礼品についても、整理を含め本業務の対象とすること。
- ④ 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知するとともに、返礼品の発送時期案内や発送通知、持ち戻り連絡等を可能な限り寄附者に対しメール等で連絡し寄附者の利便性を図ること。
- ⑤ 返礼品提供事業者や配送事業者と調整・交渉し配送方法や荷物サイズを変更するなど、送料が安価になるよう努めること。

(4) コールセンターに関する業務

- ① 本業務の問い合わせ先としてコールセンター等の専用窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせに対し、電話、メール等により対応すること。また、繁忙期には、人員を増加し、開設時間の延長や休日の開設等の対応策を立案し、寄附者等の利便性及びサービス向上に努めること。
- ② 問い合わせとその対応については、軽微な内容を除き、寄附管理システムに記録し、町において隨時確認できるようにすること。また、必要に応じて町または返礼品事業者等へ確認を取り、正確な情報を質問者に回答すること。
- ③ 苦情、事故等があった場合は、迅速に対応し解決を図るとともに、その結果を町に報告すること。ただし、緊急性、重要度の高い事案にあっては、速やかに町に報告し、対応すること。
- ④ 返礼品の品質等に問題が生じた場合は、速やかに町及び返礼品事業者に報告するとともに、適切な対策を講じること。
- ⑤ ポータルサイト以外の方法での寄附申込を受付すること。また、返礼品カタログを作成しカタログデータを納品すること。もしくは、システム等で適宜作成できることにする。

(5) 書類の発送に関する業務

- ① 寄附者が決済を完了したときは、寄附金受領証明書等を印刷し、寄附確定後1週間以内には発送すること。また、町のPR等も同封し町の認知度向上に寄与すること。なお、この際に送る書類については町と協議の上決定する。
- ② 寄附金受領証明書は電子公印を使用するものとし、町から貸与する電子公印データは流出事故等ないように厳重に管理すること。
- ③ ワンストップ特例申請書を希望する寄附者には、ワンストップ申請書の外、記載例や返信用封筒等の必要な書類を同封するなど寄附者の利便

性向上に努めること。また、オンラインワンストップ申請の案内を掲載し利用の促進を図ること。

- ④ 寄附者から各種書類の再発行依頼があった場合にも対応すること。
- ⑤ ポータルサイト以外の方法で寄附申込があった場合は、申込者に対し必要に応じて返礼品カタログ及び寄附申込書を送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内状を送付すること。

なお、払込取扱票については、ポータルサイト経由の申込であっても希望する寄附者へは寄附者情報及び寄附情報等を予め印字の上、送付すること。

- ⑥ 上記に記載した書類送付に係る郵便料金については、委託料には含まず、別途町へ請求するものとする。

(6) ワンストップ特例申請に関する業務

- ① ワンストップ特例申請書の受付及び処理を行うこと。
- ② 寄附者から受領したワンストップ特例申請書等は、内容を確認のうえ、処理し、審査結果を寄附者へ通知すること。また、不備がある場合は寄附者へ確認し内容を補完すること。
- ③ 審査結果に係る通知は電子メールを基本とするが、必要に応じて郵送で対応し、確実に申請者へ通知を行うこと。
- ④ eLTAX で送信できる状態の控除申告データを作成し、町が指定する日までに納品すること。また、ワンストップ申請書類等は処理後に整理して町へ郵送すること。

(7) 返礼品提供事業者支援に関する業務

- ① 返礼品提供事業者から寄附管理システムの操作方法等について、問い合わせがあった場合は、随時対応すること。
- ② 返礼品提供事業者が返礼品の発送業務等を円滑に行えるように、必要に応じて助言や支援を行うこと。
- ③ 地場産品基準に適合した返礼品及び町の移行に沿った返礼品を返礼品提供事業者から募集し、返礼品の拡充に取り組むこと。
- ④ 返礼品の採用については、町が最終決定する。町へ新規返礼品を提案する際は地場産品基準の適合理由の他、採用すべき理由等の情報を詳細に示すこと。
- ⑤ 返礼品提供事業者との交渉にあたってはマーケティング分析結果を活用し、寄附額向上に繋がる改善や更新、新規開発の支援を行うこと。
- ⑥ 定期的な事業者説明会の開催や事業者訪問等を行い、返礼品提供事業者のふるさと納税に対する理解と関心を向上させる取り組みを行うこと。
- ⑦ 新規返礼品提供事業者の募集や開拓を行い、返礼品提供事業者並びに

返礼品の拡充に繋げること。

- ⑧ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送事業者への配送料等の支払いを代行できることが望ましい。なお、支払い代行ができない場合、各事業者の請求書作成を代行し、事業者の負担を軽減すること。
- (8) 広告及びプロモーション業務
 - ① 各ポータルサイトの機能や広告媒体を活用し、寄附金額の拡大に向けた返礼品の紹介等の広告を上げること。
 - ② ふるさと納税事業を通じて町及び返礼品の魅力を広く発信し、町の認知度向上、関係人口・交流人口の拡大、返礼品事業者の紹介等の地域活性化を目的としたプロモーションを行うこと。また、町が実施するプロモーションが十分に効果を発揮するよう、アドバイスやサポートを行うこと。
 - ③ 返礼品やふるさと納税市場のマーケティング分析を行い、分析結果を踏まえ、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使し、SNSやメディア等による効果的なプロモーションを提案すること。
 - ④ 広告効果が最大になるよう年間の計画を立て、適宜寄附動向を確認しながら適宜修正等し広告及びプロモーションを行うこと。
 - ⑤ 町が各ポータルサイトを活用してクラウドファンディング等による寄附募集を行う際は、掲載ページを作成するなど、受付に係る全般業務を行うこと。
 - ⑥ 「当別町ふるさと納税特設サイト」を管理運営し、サイトの更新（画像更新及びポータルサイトの追加等）を実施すること。
 - ⑦ 実施した広報及びプロモーションの具体的な内容及び成果は、毎月、業務報告書により町へ報告すること。
 - ⑧ 総務省が定める基準に基づき、関係法令等に遵守した広報及びプロモーションを実施すること。
 - ⑨ 各種プロモーションに係る費用は原則、町が負担するものとするが、参加事業者が委託料内でプロモーションを行うことは妨げない。
 - ⑩ 広告及びプロモーションに関しては町と協議の上行うこと。
- (9) 業務報告書の提出及び定例会
 - ① 業務の遂行状況や経過について、「6 業務内容の詳細」に基づく内容を記載した業務報告書を毎月作成し、町に提出すること。
 - ② 業務報告書の提出後、町との定例会を行うこと。
 - ③ 定例会では業務報告、業務の進捗状況確認の他、マーケティング結果や市場動向に基づく今後の展望について打合せを行い、必要に応じて打合せの回数を増やすものとする。
 - ④ 年度末には月次報告内容の総括、その他必要と定める事項について記

載した年間の業務報告書を提出するものとする。

7 独自提案について

上記のほか、業務目的達成等に必要と考えられる業務があれば独自に提案すること。また、仕様書の各項目でより効果的な方法の提案がある場合や、仕様書の内容での対応は難しいが代案がある場合についても記載すること。

8 実施体制

- (1) 本業務を円滑に遂行できる体制を整備し、各業務従事者の責任や役割を明確にすること。
- (2) 本業務を遂行する上で必要な専門知識及び経験を有する総括責任者を配置すること。
- (3) 総括責任者は、業務処理体制及び業務処理計画を作成すること。
- (4) 総括責任者以外の業務従事者は、総括責任者から指示される業務を確実に遂行できる知識及び経験を有している者を配置すること。
- (5) やむを得ず主要となる業務従事者を交代させる場合は、必ず事前に町と協議を行い、合意のもと、適切な引継ぎが完了したことを証明すること。
- (6) 情報セキュリティ対策についてセキュリティ責任者を配置すること。
- (7) 業務処理計画等の状況に応じて、業務従事者の増員等を検討するとともに、業務体制に変更が生じる場合は事前に町へ報告すること。
- (8) 契約が終了し受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、業務の引継ぎを行うこと。

9 寄附情報等の管理

本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。

10 情報セキュリティの確保

本業務の遂行にあたり、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。

11 再委託の禁止

本業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ町の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者が全ての責任を負うものとする。

1 2 返礼品の発送等に係る契約不適合責任

- (1) 町は、寄附者に対し、返礼品の発送等に係る契約不適合責任を負わないものとする。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の発送等に係る契約不適合責任を負うものとする。ただし、返礼品提供事業者、寄附者、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。

1 3 損害賠償

受託者は、本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、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。

1 4 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。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、関係法令を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- (4) 前項で取扱う個人情報に加え、特定個人情報を取扱うことから、別記「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

1 5 著作権の取扱い

- (1) 本業務の成果物に係る著作権は、すべて町に無償で譲渡するものとし、町による二次利用を可能とする。
- (2) 受注者は納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証すること。万が一、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受注者が負うものとする。
- (3) 受託者は著作権人格権を行使しないこと。

1 6 その他の留意事項

- (1) 本業務は、仕様書に基づく内容とともに、受託者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 本業務の履行にあたっては、町と十分に協議を行うとともに、町の意見や

要望を取り入れながら実施すること。

- (3) 仕様書に記載のない事項であっても業務の遂行上当然に必要と認められるものは業務の範囲とする。当該事項に疑義が生じた場合は、速やかに町と協議の上、業務を遂行すること。
- (4) 受託者の責により契約を解除した場合、委託料の全部又は一部を支払わないことができるものとする。
- (5) ふるさと納税制度に改正が乗じた場合は、改正の制度に適合するよう、ポータルサイト掲載内容や返礼品の変更など、迅速かつ適切に対応すること。