

## 大刀洗町ふるさと応援寄附運営業務仕様書

### 1 業務名

大刀洗町ふるさと応援寄附運営業務委託

### 2 業務の目的

大刀洗町ふるさと応援寄附の寄附受付から寄附情報の管理、返礼品及び寄附金受領証明書等の発送、大刀洗町のイメージアップにつながる効果的な広報PR等の一連の業務について、ノウハウを有する事業者に包括的に委託することにより、寄附金の増加及びふるさと応援寄附制度を通じた本町の魅力発信並びに地域経済の活性化を図り、併せて寄附手続きの利便性の向上や寄附額の増加に伴う事務の効率化を図ることを目的とする。

### 3 履行期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

※ただし、契約締結日から令和7年3月31日までは、業務引継ぎ等の準備期間とし、令和7年4月1日より運用を開始するものとする。

### 4 前提条件

#### (1) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては原則として、現在本町にて、寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。なお、本町は株式会社シフトセブンコンサルティング提供の「ふるさと納税 do」を使用している。）を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受注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、その構築費用については委託料に含むこと。

#### (2) 利用するポータルサイトについて

本町が利用しているインターネット上において運営されている、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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。なお、本町が利用しているポータルサイトは、現在「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「さとふる」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、「ふるさとプレミアム」、「ふるさと本舗」、「auPAYふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「JALふるさと納税」、「ふるラボ」、「dショッピングふるさと納税百選」、「マイナビふるさと納税」、「まいふる」であるが、受注者からの提案等により、ポータルサイトを増減させる場合がある。ただし、ポータルサイト運営事業者との契約は本町が直接行うものとする。

### 5 業務の内容

委託業務の内容は、以下のとおりとする。

なお、この業務は、ふるさと応援寄附受入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注者の

企画提案により調整する場合がある。

- (1) 寄附の受付業務
- (2) ポータルサイトの管理運営業務（発注者が契約しているポータルサイトとのデータ連携及び本契約成立後に発注者が契約するポータルサイトとのデータ連携）
- (3) 寄附管理システムの管理運営業務
- (4) 寄附者への寄附金受領証明書及びお礼状等並びに寄附金控除に係るワンストップ特例申請書の印刷及び発送業務
- (5) 返礼品の管理に関する業務
- (6) 返礼品の出荷依頼業務
- (7) 返礼品出荷に係る返礼品代の請求、受領並びに返礼品提供事業者への支払い業務
- (8) コールセンター業務
- (9) 返礼品の募集等に関する業務
- (10) 広報・PR業務
- (11) ワンストップ特例申請処理業務
- (12) その他

## 6 業務の詳細

- (1) 寄附の受付業務
  - ア 電話、FAX 等による寄附受付及び入力
  - イ 寄附者からの電話、メール等によるデータの修正登録
  - ウ カタログ、寄附申込書及び郵便振替用紙送付作業並びにシステム反映の対応
  - エ 疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正
- (2) ポータルサイトの管理運営業務（発注者が契約しているポータルサイトとのデータ連携及び本契約成立後に発注者が契約するポータルサイトとのデータ連携）
  - ア 発注者が指定するポータルサイトの掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
  - イ ポータルサイトでは、返礼品の魅力発信に努め訴求力向上を図る取り組みを実施すること。特に、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、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。
  - ウ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
  - エ 発注者が指定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(土・日祝日については翌開庁日)までにデータを取り込み、寄附データの一元管理をすること。ただし、「さとふる」に関する寄附情報及び返礼品配送情報等については、株式会社さとふるが提供する範囲内において管理すること。
  - オ ポータルサイトでは、寄附者利便性を高める取り組みを行うこと。

- カ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本町に帰属するものとし、業務完了後は整理し、データを受け渡すこと。
- (3) 寄附管理システムの管理運營業務
- ア 本町が利用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附については、寄附管理システムにより一元的に管理すること。ただし、「さとふる」に関する寄附情報及び返礼品配送情報等については、株式会社さとふるが提供する範囲内において管理すること。
- イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合においても、本町からの寄附情報の提供により、申込状況、収納状況及び返礼品に関する各種情報を正確に管理すること。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 各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- エ 寄附申込に係る進捗状況等について、随時本町への情報提供が可能であること。また、本町において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるよう CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。
- オ 受注者において「ふるさと納税 do」以外の新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、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、書類発送管理等が可能であること。また、本町及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催のうえ、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受注者が負担するものとする。
- (4) 寄附者への寄附金受領証明書及びお礼状等並びに寄附金控除に係るワンストップ特例申請書の印刷及び発送業務
- ア 寄附金の収納が確認できた場合、発注者指定の様式にて寄附金受領証明書等を印刷し、封筒に封入・封続し、原則 2 週間以内に寄附者に対して発送すること。なお、年末の休日(12 月 29 日から 12 月 31 日まで)の入金分については翌年 1 月 5 日までに郵送すること。
- イ 発送する書類は以下のとおりとする。なお、(イ)から(エ)は、ワンストップ特例申請希望者にのみ同封すること。
- (ア) お礼状・寄附金受領証明書
- (イ) ワンストップ特例申請書
- (ウ) ワンストップ特例申請書記載例
- (エ) 返信用封筒
- ウ 受領証明書等の発送に必要な送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受注者において準備すること。
- エ 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。
- オ ワンストップ特例申請書受付後は、受付済み通知書を書面又はメールで送付すること。なお、送付に係る費用については、受注者が負担すること。
- (5) 返礼品の管理に関する業務

- ア 発注者が契約するポータルサイトへの返礼品の登録、変更、削除を行うこと。
  - イ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
  - ウ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- (6) 返礼品の出荷依頼業務
- ア 返礼品提供事業者への返礼品の出荷依頼及び配送状況の管理を行うこと。
  - イ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、原則、週2回以上行うこと。ただし、返礼品提供事業者毎の個別の条件等を勘案し、発注者の承諾を得た場合はその限りでない。
  - ウ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
  - エ 配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
  - オ 諸事情による再出荷依頼については、その都度実施すること。
  - カ 大刀洗町内に住所を有する寄附者に返礼品を送付しないこと。
  - キ 本業務については、運用開始日（令和7年4月1日）より前に申込があった寄附に対する返礼品について運用開始日以降に行う場合も対象とする。
  - ク 受注者は、返礼品提供事業者から、地場産品基準や食品表示法等の関係法令において遵守すべき事項が記載された書面を作成し、承諾を取ること。
- (7) 返礼品出荷に係る返礼品代の請求、受領並びに返礼品提供事業者への支払業務
- ア 返礼品提供事業者からの、各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じて修正を行う等、受注者は出荷状況を正確に管理するものとする。
  - イ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受注者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、発注者への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、翌月10日までに返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
  - ウ 発注者は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払い請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して30日以内に受注者に支払うものとする。やむを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受注者に通知することにより、支払期限を延長することができる。
- (8) コールセンター業務
- ア 受注者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル

ル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、各ポータルサイト等において明示するものとする。

なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、発注者と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

- イ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、発注者と情報共有すること。
- ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者に報告を行うこと。
- エ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、適切に対応すること。また、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて寄附者や発注者に確認等を行い、適正に対応すること。

(9) 返礼品の募集等に関する業務

- ア 平成31年総務省告示第179号、令和5年総務省告示第244号及び令和6年総務省告示第179号に準拠した返礼品及び返礼品提供事業者を本町に対して提案すること。

また、発注者の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、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。

- イ 大刀洗町の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ウ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会を主催すること。

なお、説明会の開催時期については発注者と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。また、募集の状況について定期的に発注者に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については発注者と協議の上決定するものとする。

- エ 返礼品の最終決定は、発注者が行うものとする。

(10) 広報・PR業務

- ア 大刀洗町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や特産品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- イ 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分析を行い、受注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取組のプロモーションを提案し、発注者と協議のうえ実施すること。
- ウ インターネット広告配信用及び本町ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。また、使用する広告媒体や配信回数、ターゲット層等について提案を行い、発注者と協議のうえ、実施すること。
- エ 大刀洗町ふるさと応援寄附の概要に関するパンフレットを作成すること。また、ポータルサイトの機能を利用したカタログを作成し、送付を希望

する方に対して送付すること。

オ 実施したPR業務の具体的内容及び費用対効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

#### (11) ワンストップ特例申請処理業務

ア 受注者は、寄附金税額控除に係るワンストップ特例申請書の受付業務を発注者に代わり行うこと。受付業務を行うにあたっては特例申請書専用の送付先を設けるとともに、(4)イにおいて送付する返信用封筒に問い合わせ先等を明記すること。

イ 受付業務の範囲は、申請書類の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）及びこれらに関する問い合わせ対応とする。また、受付業務の状況については「寄附管理システム」等により随時確認ができるようにすること。

ウ 当該受付業務に関して電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、より一層の情報漏えいに対する必要な対策を講じ、発注者の承認の上、実施すること。

エ 受注者は発注者が指定する期日までに、ワンストップ特例通知書のデータ(eLTAX 送信レイアウトに合わせることを)を作成し、発注者へ提出すること。

オ 受注者は、上記アからエについて、ワンストップ特例オンライン申請(「e-NINSHO」等外部連携を含む。)に係る業務についても対応すること。

#### (12) その他

その他、ふるさと応援寄附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。特に寄附を増やすための独自の方策、本町の業務効率化・業務軽減につながる方策があれば、記載すること。

※ 上記業務の詳細のうち、(1)、(2)ア、イ、ウ、オ、カ、(5)、(6)、(7)、(8)、ア、ウ、エ、(10)ウについては、「株式会社さとふる」取扱い分を除く業務を実施すること。

### 7 寄附情報等の保存及び廃棄

受注者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により一定期間保存すること。保存期間満了後は速やかに廃棄又は消去等を行うこと。

### 8 再委託の禁止

受注者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。

ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本町と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により事前に本町の承認を得ること。

### 9 報告及び検査

(1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月10日までに本町に提出し、検査を受けるものとする。

- (2) 本町は、上記のほか必要があると認めるときは、受注者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

## 10 業務委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9(1)業務報告書」を毎月本町に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

### (1) 基本委託料

- ① 寄附金額の一定割合とする。ただし、「さとふる」経由の寄附金及び本町の窓口を持参され、かつ返礼品の送付を要しない寄附金については、基本委託料の算定基礎となる寄附金額から除くものとする。
- ② 本委託業務の履行に必要な端末、通信機器、各種資材、消耗品、印刷費、交通費、通信運搬費、業務スペースに係る賃料、水道光熱費及び人件費等の経費は、全て基本委託料に含むものとする。ただし、本町が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及び決済にかかる経費等はこれに含まない。

### (2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用を支払うものとする。なお、寄附1件あたりの調達費は、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消費税相当額を含むものとする。

### (3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用を支払うものとする。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

### (4) 受領証明書等発送費

実際に受領証明書等の発送にかかった費用を支払うものとする。

### (5) ワンストップ特例申請処理費

1件あたりの処理にかかる費用に実際の処理件数を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

### (6) 広告・PR費

「6業務の詳細(10)広報・PR業務」において実施する広告のうち、各ポータルサイトの有料広告や各種媒体を活用した広告費用(本町が事前に承認したものに限る。)とする。

## 11 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受注者は、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) 受注者は、前項の責任問題が発生したときは、6(6)により寄附者に対応する。

## 12 法令遵守及び個人情報の保護

- (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については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。  
また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。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。

### 13 情報セキュリティの確保

委託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。

### 14 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。

### 15 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、受注者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 業務の履行にあたっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 制度改正が行われ、対応を要する場合は、誠実に協議に応じ、対応すること。
- (4) 本委託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、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 成果品に関する権利は、全て本町に帰属する。
- (6) 本仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本町と受注者で協議のうえ、決定する。