

琴浦町ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 委託業務名

琴浦町ふるさと納税推進業務委託

2 業務目的

本町では、ふるさと納税制度を通じた本町の魅力発信やシティプロモーションを推進し、そのことを通じて、地域経済の活性化と寄附件数の増加を図る取組を進めている。

この取組における、本町へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理等、琴浦町のシティプロモーションにつながる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3 委託業務期間

令和6年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし、令和6年3月琴浦町議会定例会における、本事業委託に係る予算が議決されない場合は、契約は行わないものとする。なお、令和6年2月から3月までの期間は、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。

4 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本町がふるさと納税ポータルサイトとして現在利用している「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「ANAふるさと納税」との寄附情報API自動データ連携による寄付受付を前提とした業務遂行が可能であること。

(2) 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、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㈱エッグのシステムを使用している。）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。なお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、その構築費用については委託料に含むこと。

(3) 令和4年度の寄付受け入れ状況（さとふるを除く）

寄附額 360,415,000円 寄附件数 13,357件

ポータルサイト別寄附額順位3位

1位 ふるさとチョイス 2位 楽天ふるさと納税 3位 ふるなび

5 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。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託者の企画立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業務
- (2) 寄附管理運営システムの管理運営業務
- (3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (4) コールセンター業務
- (5) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (6) 広報・PR業務
- (7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (8) その他

6 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

- ア ポータルサイトへ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。(クラウドファンディングを含む。)
- 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、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。
- エ ポータルサイトの寄附者レビューに対して町と協議しながら、返信を行うこと。
- オ 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。
- カ ポータルサイトの利用が困難な方で本町への寄附を希望する場合において、本町が作成するパンフレットを送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ア 使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、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附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經由せず本町に寄附を行った場合においても、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み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 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- エ 寄附申込状況、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 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、その結果及び今後の対策について、本町へ毎月報告を行うこと。
- カ 受託者において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、説明会を開催の上、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託者が負担するものとする。
- 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込作業を行うこと。(土・日祝日については本町の翌開庁日まで)

(3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

- ア 出品事業者と連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。
- イ 寄附者が返礼品を希望した場合、これを調達し、発送等を行うこと。また、季節商材等の発送時期の品質管理等も同様に行うこと。
- ウ 生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、出品事業者に返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- エ 出品事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築すること。
- オ 出品事業者への発注時は、受託者において配送伝票の準備及び、伝票発送をすること。
- カ 毎月の出荷実績をもとに、出品事業者へ請求内容確認書類を発行すること。
- キ 返礼品代金及び配送料等、返礼品に係る代金の支払代行をすること。
- ク キで支払った実費については、月次集計のうえ、支払の詳細が分かる資料の提出と合わせて町に請求すること。
- ケ 返礼品出荷前において、寄附者の都合により配送内容に変更があった場合は、事業者に連絡し対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。

- コ 配送遅延や返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- サ 本町は、返礼品発送に係る業務において生じた契約不適合責任を負わない。

(4) コールセンター業務

- ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度（オンライン申請含む）、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、使用する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、月曜日から日曜日の午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末・年始等の対応については、本町と協議のうえ人員体制、受付時間について決定する。
- イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせとその対応内容等について、寄附管理システムに記録し、本町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、本町に報告を行うこと。
- エ 楽天RMS、町代表宛等に来たメールによる寄附者の対応等についても同様に対応すること。
- オ 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、本町の返礼品等募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて本町に確認等を行い、適正に対応すること。
- カ 本町が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、両者協議の上、上記ア、イ、ウ、及びエの業務について対応すること。

(5) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ア 町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本町が定める「琴浦町ふるさと未来夢寄附金出品事業者等募集要綱」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、町に対して提案すること。
- イ 返礼品等については、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 町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、受託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。

- エ 本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。
- オ 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の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本町と協議の上、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町に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本町と協議の上決定するものとする。
- カ 返礼品として登録する最終決定は、寄附金額の設定と合わせて本町にて行うものとする。

(6) 広報・PR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、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、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取組のプロモーションを提案し、本町と協議のうえ実施すること。
- ウ インターネット広告配信及び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。
- エ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本町と協議のうえ、実施すること。
- オ 実施したPR業務の具体的内容及び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。

(7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代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）を実施できるよう、本委託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）も含めた管理を行うこと。

(8) その他

- ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- イ その他、市場調査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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。
- ウ 令和6年2、3月は引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、令和6年4月1日から業務を開始できるようにすること。なお準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

7 寄附情報等の管理

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。

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し又は請け負わせてはならない。ただし、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本町の承認を得るものとする。

9 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本町に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 町は、上記のほか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、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

10 委託料

本業務の委託料には5業務の内容に係る「業務委託料」と6委託業務の詳細の(3)に係る「返礼品の調達費用」と「返礼品の配送費用」が含まれる。なお、町が別途契約している寄付受付サイトの手数料、クレジットカード等決済手数料は、委託料に含まないものとする。

「業務委託料」は利用サイトに応じ、寄附額に定率を乗じ積算した額とする。

「返礼品の調達費用」と「返礼品の発送費用」は実費とする。

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。

12 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号等、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、琴浦町個人情報保護条例及び琴浦町情報セキュリティ基準を遵守し、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。但し、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) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とする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) 業務の遂行にあたっては、町と十分に協議を行い、町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (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、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 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、町と受託者で協議の上、決定する。