

ふるさと津かがやき寄附事業運営業務委託に係る仕様書

1 件名

ふるさと津かがやき寄附事業運営業務

2 目的

本市が実施するふるさと納税業務について、主にインターネットを利用した寄附の受入れ、返礼品の受発注と発送管理、返礼品提供事業者との調整、寄附者や返礼品提供事業者からの問合せ対応及びプロモーション等の業務を委託し、事務の効率化や寄附金の増加、本市の魅力発信を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和12年2月28日まで（※長期継続契約）

※ 契約締結日から令和9年2月28日までは準備期間とし、この間に生じる費用について発注者は負担しない。

※ 地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約。但し、契約締結日の属する年度以降において、発注者の歳入歳出予算の金額について減額又は削除があった場合、この契約を変更し又は解除することができるものとする。

4 委託料及び支払い

(1) 委託料

事務委託料は寄附額の5.8%以内（消費税及び地方消費税を含まない）。

- ・ 寄附申込書、寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書の送付に係る費用は事務委託料に含む。
- ・ ポータルサイトに係る費用及びクレジット決済等に係る費用は事務委託料に含まない。
- ・ 返礼品調達及び配送に係る費用は実費を支払う。配送については、過剰包装でない最低限の包装かつ、返礼品の品質に影響を及ぼさない方法とすること。また、配送料が安価となるよう常に工夫・検討を行うこと。

(2) 支払いについて

委託料の支払いについては、受注者が本仕様書 6 (8)アに定めた報告を発注者に行い、検査の合格を受けた上で請求するものとし、発注者は適正な請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

5 前提条件

令和 8 年度における同業務は次のサービスを利用していることから、業務の履行にあたり現環境からの引継ぎが可能かつ、同程度以上の仕様とすること。

- (1) ポータルサイトは主にふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ふるなび、さとふる、JREMALL ふるさと納税、JAL ふるさと納税、ANA のふるさと納税、Amazon ふるさと納税、ふるさと応援納税®を利用。新たにポータルサイトを追加することは可能とする。
- (2) 寄附情報管理システムは LedgHOME を利用。新たに寄附情報管理システムを構築する場合の費用は、委託料に含むものとする。
- (3) ワンストップ特例申請受付システムはふるさと納税 d o を利用。

6 業務内容

本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立案により調整する場合がある。

(1) 寄附の受領等に関する業務

- ア ポータルサイトを経由した寄附受付について寄附者、寄附金、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、一元管理を行うこと。
- イ ポータルサイト以外による申込に対し、申込書及び郵便振替用紙等を送付するとともに、納付書による寄附の申込については発注者に連絡をすること。
- ウ 受領した申込書について、寄附情報管理システムへの入力を行うとともに、希望する寄附方法に応じて対応を行うこと。
- エ 寄附金の収納を確認できたものについては、発注者が指定する様式を使用し御礼状及び寄附受領証明書を作成し、寄附金税額控除に係る申告特例（ワンストップ特例）申請書の送付希望があったものに対しては、寄附者情報を入力の上、同申請書と返信用封筒を送付すること。送付物の内容については以上のものとするが、発注者と協議の上、決定する。

オ 寄附者情報に基づいて、寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者が発注し、寄附者に返礼品を送付すること。

(2) 返礼品の管理に関する業務

ア 返礼品提供事業者と密に連絡するなどし、返礼品の送付が円滑に行われるようにするとともに、返礼品の在庫管理等を行うこと。

イ ポータルサイトのメンテナンス（返礼品の在庫管理等）を行うこと。

ウ 発注者が指定した商品価格以内で返礼品提供事業者と返礼品の調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。返礼品に係る費用には、品物代、梱包代、消費税等、その他返礼品に係る一切の経費を含むものとする。

エ 返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、随時行うこと。

オ 時期限定品は、当該時期に応じた適切な発注及び配送管理を行うこと。

カ 返礼品の送付状況を管理するとともに、配送遅延または返礼品の破損等配送に係る問題が生じた場合は、返礼品提供事業者と調整を図ること。

キ 返礼品の送付予定、送付完了等、寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を発注者が確認できるようにすること。

ク 返礼品に係る費用について、各返礼品提供事業者へ支払うこと。なお、返礼品提供事業者への支払に係る振込手数料等一切の経費については、本業務委託料に含むものとする。

ケ 令和12年3月1日以降、上記アからクまでに掲げる業務が残存している場合のみ、当該業務が完了するまで業務を実施すること。

(3) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせに関する業務

ふるさと納税制度全般、申込、返礼品の手配、返礼品の送付管理、送付した返礼品に対する寄附者からの問い合わせ等に対して、コールセンターを設置し返礼品に関する苦情及び事故について真摯に対応を行い、コールセンター等へ寄せられた問い合わせ等の内容について、寄附情報管理システムに記録し、発注者と情報共有すること。

また、返礼品提供事業者からの返礼品に関する相談や提案、問い合わせ等に対しても適切に対応を行い、発注者と情報共有すること。

なお、発注者は寄附者や返礼品提供事業者に対して、返礼品の配送遅延や品質等に係る一切の責任を負わない。

(4) 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータ管理

- ア 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータについて、随時発注者に対して情報提供を可能とすること。
- イ 寄附申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込、発送状況に関するデータを随時出力できるようにすること。また、当該データについては、発注者において加工ができるようCSV形式での出力を可能とすること。
- ウ ポータルサイトを介さず発注者に直接行われた寄附について、発注者から寄附関連情報等（返礼品の申込情報を含む）の提供を受けた場合、寄附関連情報等を寄附情報管理システムに入力し、ポータルサイトからの申込者と同じ寄附管理情報システム上でデータ管理を行うこと。
- エ 本業務の履行に当たっては、個人情報等の保護、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、改ざんその他の事故等から保護するため適切な管理を行うこと。

(5) 返礼品の企画・提案

- ア 返礼品提供事業者と調整を十分に行うとともに、新たな提供事業者の開拓等を行い、本市の魅力を伝えることのできる返礼品を開発及び拡充すること。
- イ 発注者が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱事業者、観光事業者等と交渉し、本市のPRや産業振興につながる新たな返礼品候補の企画及び選定について、発注者に提案及び助言等を行うこと。また、返礼品提供事業者（返礼品提供候補者）との交渉も行うこと。
- ウ 返礼品については、本市の特産品以外にも、サービス提供型プラン等多様な提案が可能であること。
- エ 返礼品について、総務省の示す基準を遵守すること。また提案の際は発注者に対し、返礼品基準を満たしていることを明確に説明すること。
- オ 返礼品提供事業者へ総務省の示す基準を遵守するよう指導、助言を行うこと。
- カ 返礼品提供事業者向けの説明会等を必要に応じて開催すること。
- キ 返礼品の提案については、総務省への確認を念頭に、必要な情報を記載し発注者へ提出すること。発注者は提案を基に返礼品を決定するものとする。
- ク ポータルサイトに全ての返礼品（今後、新たに決定される返礼品も含む）を案内するページを作成及び編集し掲載すること。また、返礼品の魅力及び返礼

品提供事業者の魅力等が寄附者に伝わるようにするとともに、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイト上の掲載情報を充実させること。

ケ 返礼品に関する Web ページ、画像データ等の作成された成果物は第三者の権利侵害が無いことを確認し、それを保証すること。また、成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）は、全て本市に帰属するものとする。また、成果物等について著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しないものとする。

(6) 本市のプロモーションに関する業務

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い、本市の魅力を広く発信すること。また、閲覧数や寄附申込数などの分析を行い、効果的な情報発信が行えるよう、常に工夫・検討を行うこと。

イ 返礼品提供事業者を定期的に訪問し、返礼品へのこだわりや返礼品提供事業者の熱意が伝わる紹介画像や文章を作成し、サイトなどに掲載して情報発信を行うこと。

ウ サービス提供型プランや体験型返礼品メニューの企画、検討を行い発注者に提案すること。

(7) その他の業務

ア ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込みや課題について整理・把握し工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。また、発注者が総務省等へ提出する書類の作成を補助すること。

イ その他、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、寄附金増加・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。

(8) 実績報告等

ア 毎月の返礼品送付等業務について実績報告書を作成し、翌月末日までに発注者に提出すること。ただし、3 月分については別途発注者が指定する日とする。

イ 発注者からの要請に応じて、寄附金の募集に要する費用（発注者が別途契約を行う業務を含む）が、寄附金額の 47.5%（令和 9 年 9 月末まで）、45%

(令和9年10月から令和10年9月末まで)、42.5%(令和10年10月から令和11年9月末まで)、40%(令和11年10月以降)を超えないよう分析を行い、助言を行うこと。なお、必要な情報については、協議の上、適宜提供するものとする。

(9) 契約の解除

発注者は、受注者が次のいずれかに該当したときには契約を解除することができる。

ア 本仕様書または発注者の指示に違反したとき。

イ 委託業務の実施方法が不相当と認められるとき。

ウ 地方自治法施行令第167条の4に掲げる事項に該当したとき。

エ 上記アからウまでに掲げる事項のほか、受注者が法令に違反し又は恐れがあり、社会的信用を大きく低下させたとき。

(10) その他

ア 発注者からの要請に応じてポータルサイト等の修正・更新を随時行うこと。

イ 本業務の全部または一部について第三者への委託を禁止する。ただし、業務全体に影響を及ぼさないと認められる補助的業務について、発注者と協議の上、書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

ウ 今後、総務省の基準改正等がある場合、業務内容について速やかに影響を調査、報告すること。必要に応じて返礼品提供事業者への対応も行うこと。

エ 本業務の履行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。

オ 本業務の履行にあたっては、業務担当責任者の選任を行い、契約締結後速やかに業務担当責任者選任届を提出すること。また、変更があったときは業務担当責任者変更届を提出すること。

カ 履行期間満了及び履行期間途中の契約終了において事前又は事後に、本業務の後任となる者に対し、発注者が必要と認める業務内容やデータ、記録、その他の情報について適切かつ誠意をもって引継ぎを行うこと。また、発注者に無断で削除することを禁じ、発注者が必要と認めた場合、適切に後任となる者へデータ等も含め引継ぎを行うこと。

キ この仕様書に定めのない事項について疑義のある場合は、発注者、受注者協

議の上、その対応を決定するものとする。