

ふるさとみたく応援寄附金管理運営コンサルタント業務委託仕様書

1. 業務の名称

ふるさとみたく応援寄附金管理運営コンサルタント業務委託

2. 業務の目的

本業務は、御嵩町（以下、「町」という。）のふるさとみたく応援寄附金（以下、「ふるさと納税」という。）に係る寄附の受付、寄附情報管理、返礼品の配送管理及びポータルサイト運営管理等を民間業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した地場産業の振興、シティープロモーションの推進等により、個性豊かな魅力あるまちづくりに資することを目的とする。

3. 履行期間

契約の日から令和7年3月31日まで。

契約締結日（令和6年7月下旬を予定）からおおむね1か月半の期間は、引継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。なお、必要な準備期間については業務提案書で提示すること。

4. 提案（見積）限度額

寄附金額の5.5%（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。

ただし、返礼品代金及び配送料は実費支払いのため、本見積には含めない。

5. 業務委託の範囲

- (1) 寄附受付及び寄附情報管理及び運用に関する業務
- (2) 返礼品に関する業務
- (3) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務（コールセンター業務）
- (4) ふるさと納税ポータルサイト運用業務
- (5) 返礼品ページ制作業務
- (6) 返礼品開拓事業
- (7) 返礼品代金支払業務
- (8) 御嵩町の魅力発信やプロモーション業務
- (9) その他、御嵩町ふるさと納税の推進に関する業務
- (10) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務
- (11) 令和7年度ふるさと納税返礼品データ作成に関する業務
- (12) 令和7年度ふるさと納税カタログデータ作成に関する業務

その他、上記内容を満たす提案内容に関する全般とする。

6. 業務の内容

- (1) 寄附受付及び寄附情報管理及び運用に関する業務

①各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。）を介した寄附の受付及び情

報の一元管理（「LEDGFORM」上のデータ登録、修正及び抽出。以下同じ）。

- ②町及び受託者が直接又はメール、郵送等で申込みを受けたポータルサイトを介さない寄附の申し込み状況、納付状況、返礼品の申し込みに関する各種情報の正確な管理。
- ③ワンストップ特例申請書の受付状況を管理し、寄附者に対し申請を受け付けたことを電子メール等で通知する。なお、他社が提供するサービスについて提案することも可とする。
- ④お礼状、寄附金受領証明書及び寄附金税額控除に係る申告特例申請書の作成・印刷が可能。発行履歴が閲覧可能。なお、他社が提供するサービスについて提案することも可とする。
- ⑤ポータルサイト以外からの寄附申し込み分の管理が可能。
- ⑥地方公共団体間で送付する寄附金税額控除に係る申告特例通知書のeLTAX用電子データの作成が可能。
- ⑦すべてのポータルサイトの寄附者情報について、一括して名寄せができること。
- ⑧町からの依頼又は寄附情報に不備があった場合の寄附者への連絡確認。

（２）返礼品に関する業務

- ①町からの依頼によるポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除。
- ②返礼品提供事業者と緊密に連携をはかるとともに、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在庫配分を適切に行うこと。
- ③返礼品提供事業者（以下、「事業者」という。）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町と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。また、新規返礼品登録及び返礼品提供事業者との協議の状況について、定期的に町に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については協議の上決定するものとする。
- ④受注者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・送付を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品等の取扱事業者との契約等については、受注者の責任において対応し、町は返礼品等の調達・送付に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。
- ⑤事業者への返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うとともに、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。
- ⑥寄附者から配送に関する要望があった場合、受託者と事業者で協議のうえ対応すること
- ⑦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。
- ⑧返礼品の出荷方法について、事業者と十分協議し対応すること
- ⑨返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、返礼品の品質や配送に関するトラブルや苦情があった場合は、事業者及び配送業者と連携し、速やかに寄附者への対応をおこない、必要に応じて代品手配のための出荷依頼を行うこと。なお、重大な案件については、町に直ちに報告すること。
- ⑩返礼品調達費及び配送料、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、町への委託料の請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑪季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を越えた申し込みを制限する仕組みを設けること。

⑫着日指定、寄附者記載の備考欄の対応等、寄附者や返礼品提供事業者、町との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては総合的に返礼品提供事業者を支援すること。

(3) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務（コールセンター業務）

①受注者は、寄附者又は寄附を検討している者から寄附の方法、返礼品、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（電話及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイトや町ホームページ、発送書類等に等において明示すること。なお、コールセンターにおける対応は以下のとおりとする。

- ・対応日：御嵩町役場開庁日（土・日・祝祭日を除く）
- ・対応時間：午前10時から午後5時までとし、対応時間外でも音声ガイダンスにて対応が可能な仕組みを導入すること。ただし、年末年始の繁忙期については、町と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

②事業者からの返礼品出荷依頼及び配送に関する問い合わせ対応。

③その他寄附及び返礼品配送に関する問い合わせ対応。

④緊急及び重要な問い合わせ案件の場合、速やかに町に報告し、町と受託者と協議のうえ対応すること。

⑤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、町へ報告するものとする。

(4) ふるさと納税ポータルサイト運用業務

①ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、返礼品等の掲載情報の追加登録、更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。

②寄附者に寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。なお、2024年（令和6年）9月13日までにすべてのポータルサイトの寄附受付ができるよう、システム及び返礼品掲載の準備を行うこと。

③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できるよう内容を充実させること。

④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。

⑤ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定にあたっては、御嵩町の指定に対応すること。

⑥その他町が掲載するポータルサイトの運用。

⑦各ポータルサイト運営システム上で必要とされるオペレーションを的確に実施し、ポータルサイト運営の最適化に努めること。

(5) 返礼品ページ制作業務

①返礼品ページ掲載用の写真撮影。

②サムネイル画像の作製、ページデザイン業務。

- ③新規ポータルサイト開設時のページ作成。
- ④返礼品名称や内容文面を工夫する等、ポータルサイトへのアクセス向上のためのSEO（検索エンジン最適化）対策を実施すること。

（6）返礼品開拓事業

- ①町が提供する情報や受注者が独自に入手した情報等をもとに、市内外の事業者との連携や返礼品提供事業者間のマッチング等により、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新たな返礼品の開発を行うこと。
- ②新規返礼品出品の申出があった場合、受託者は町に報告するとともに、速やかに対応すること
- ③返礼品の開拓状況を毎月町に報告すること。
- ④既存の返礼品については、返礼品提供事業者との調整の上、ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。
- ⑤返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し込みがあった場合、返礼品掲載への基準や事務手続きを案内すること。
- ⑥町へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、関係法令のほか返礼品要項及び総務省からの通知内容等が遵守されているかを確認の上、報告すること。
- ⑦受注者は、常に町の寄附金額の増大につながる提案を行うとともに、町と協議の上、実施すること。
- ⑧返礼品として登録する最終決定は、町にて行うものとする。

（7）返礼品代金支払業務

- ①事業者に対する返礼品代金支払業務（振込手数料については、受託者が負担するものとする。）。
- ②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。万一出荷状況に齟齬が生じた場合には、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、受注者は出荷状況を正確に管理するものとする。
- ③上記により得られた出荷状況に基づき、各月の返礼品代及び送料を返礼品提供事業者及び配送事業者へ、原則として翌月の末日までに支払うこと。
- ④各月における各返礼品の出荷状況（品目及び件数）を管理し、当該返礼品提供事業者と出荷状況の相互確認をすること。
- ⑤事業者への支払い代金は月単位で算出し、支払い対象とする返礼品は、当該返礼品出荷日を基準に、出荷日の属する月に計上すること。
- ⑥事業者への入金に係る請求書や振込通知書については、事業者と十分協議し、対応すること。

（8）御富町の魅力発信やプロモーション業務

- ①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、より多くの寄附者へ訴求すること。

- ②寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、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り組みのプロモーションを提案し、町と協議の上実施すること。
 - ③使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層について提案を行い、町と協議の上実施のこと。
 - ④実施したPR業務の具体的な内容及び効果の分析結果等については、業務報告書にとりまとめること。
- (9) その他、御嵩町ふるさと納税の推進に関する業務
- ①町が目指す寄附額達成のための効果的な支援及び提案を行うこと。
 - ②ポータルサイトごとに、寄附の状況・プロモーションの効果について分析を行い、全国的な動向を踏まえた上で、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町に報告すること。
 - ③寄附の募集に関する費用については、地方税法（昭和25年法律第226号）及び平成31年総務省告示第179号の基準に従い、費用管理をすること。また、町が総務省へ提出する書類の補助を行うこと。
 - ④受託者が有するその他ふるさと納税に関するサービスがある場合、それらを活用した独創的な提案、中・長期的な視点でのふるさと納税業務の展開等を提案すること。
 - ⑤上記の取り組みを行う場合は、町と十分協議したうえで実施すること。
- (10) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務
- ①町がポータルサイトを使用して、ふるさと納税を活用したクラウドファンディングを実施する場合であっても、前各号で示す業務を行うこと。
- (11) 令和7年度ふるさと納税返礼品データ作成に関する業務
- ①返礼品情報について、令和7年度のポータルサイトで利用可能な形式で令和7年2月末までに御嵩町へ提供すること。
- (12) 令和7年度ふるさと納税カタログデータ作成に関する業務
- ①令和7年度ふるさと納税返礼品カタログ（カラー・40P前後）の印刷用データを令和7年3月末までに町へ納品すること。

7. その他の特記事項

- (1) 受託者は、本仕様書及び提案内容に基づき、本業務を実施するものとする。
- (2) 受託者は、業務の全部又は一部を再委託してはならない。ただし、事前に町の承諾を受けた場合はこの限りではない。
- (3) 町は履行期間において、必要に応じて事業実施状況の報告を求め、実施状況の調査・指導などを行えるものとする。
- (4) 本業務について、この仕様書に記載されていない事項その他疑義が生じた場合は、町と協議のうえ決定する。ただし、両者の協議で決定ができない場合には、受託者は町の指示に従うこととする。

- (5) 本仕様書は、町と受託者が協議のうえ、必要に応じて改定することができる。
- (6) 業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。

8. その他留意事項

- (1) 業務の実施にあたっては、御嵩町条例、規則、その他関連する法令等を遵守しなければならない。また、所管課と十分協議のうえ業務を実施するとともに、誠実に履行するものとする。
- (2) 事故等の緊急を要する際の対応や体制を整えておくものとし、発生した際には責任をもって対応にあたるものとする。
- (3) 業務の実施にあたり、第三者に被害を及ぼした場合は、受託者の負担により対処するものとする。
- (4) 本仕様書については、プロポーザル後に選定された最優秀者と所管課との業務内容の協議により、必要に応じて修正する場合がある。
- (5) 業務完了後の権限の所在について
 - ①本件受託者は、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第23条（公衆送信権等）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次的著作物の利用に関する著作権者の権利）に規定する権利を町に無償で譲渡するものとする。
 - ②町は著作権法第20条（同一性保持権）第2項第3号または第4号に該当しない場合においても、本業務目的の範囲において、仕様書等で指定する物件を改変することができるものとする。
 - ③本件受託者は、町の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条（公表権）及び第19条（指名表示権）を行使することができないものとする。

9. 参考資料

1. 寄附件数・寄附金額

年度	寄附件数	寄附金額
令和4年度	1,521件	48,633,500円
	(内訳)	(内訳)
	394件	ふるさとチョイス 17,420,500円
	386件	楽天ふるさと納税 12,935,000円
	698件	さとふる 16,266,000円
	0件	ふるなび 0円
	43件	その他 2,012,000円
令和5年度	1,425件	64,608,500円
	(内訳)	(内訳)
	444件	ふるさとチョイス 25,378,500円
	346件	楽天ふるさと納税 17,651,000円
	561件	さとふる 19,099,000円
	0件	ふるなび 0円
	74件	その他 2,480,000円

※令和5年度については、寄附申込みの件数・金額

2. 現在契約しているポータルサイト

町が現在利用している「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「さとふる」「ふるなび」の寄附受付を継続することを前提とした業務遂行が可能であること。なお、使用するポータルサイトについては、町と協議の上、追加及び撤退する場合がある。

3. 現在使用している管理システム

寄附情報等の管理にあたって、現在町にて寄附情報を一元管理しているシステム株式会社シフトプラス提供の「LEDGFORM」を活用すること。なお、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。また、使用するポータルサイトについては、町と協議の上、追加及び撤退する場合がある。

5. 返礼品提供事業者数

32社