

南種子町ふるさと納税推進業務仕様書

本仕様書は、公募型プロポーザルを実施するにあたり、最低限の業務内容を示すものである。

また、提案を受け付けるにあたり、業務内容に対する手法や本仕様書に記載していない独自の提案がされることを期待する。

1. 業務の目的

本業務は、令和8年度における本町のふるさと納税に関する業務のうち、「4. 業務概要」に記載する業務を一体的に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税を通じた歳入の確保、本町の魅力発信及び地域産業の活性化に寄与することを目的とする。

2. 契約期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

※本業務を継続して委託することに支障がないと本町が認める場合は、町と候補者の双方合意の上、本契約を1年間更新することができるものとし、以後も同様とする。

※運用開始予定日は令和8年4月1日とし、契約締結日から運用開始前日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、契約料金は発生しないものとする。

3. 前提条件

(1) 町が現在利用しているふるさと納税ポータルサイト「JALふるさと納税」「ふるなび」「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」「楽天ふるさと納税」「dショッピングふるさと納税百選」「Amazonふるさと納税」「ローソンふるさと納税（令和8年3月までに契約予定）」（以下「サイト」という。）から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、契約期間中にサイトの変更又は新規追加を行う場合がある。

また、サイトの利用が困難な方で本町へ直接寄附を希望する場合においても、上記サイト経由時同様に業務遂行すること。

(2) 寄附者情報等管理については、株式会社Workthy 提供の寄附情報管理システム「ふるさと納税d.o」（以下「システム」という。）を使用すること。

4. 業務概要

(1) ふるさと納税に係る寄附申込の受付及び寄附者情報等管理業務

(2) サイトの更新・管理業務

(3) 事業者への返礼品の発注・配送管理・精算業務

(4) 事業者への支援業務

(5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務

(6) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

(7) 寄附金受領証明書等書類の作成及び発送に関する業務

(8) ワンストップ特例申請一括代行業務

(9) 町ふるさと納税の広報・プロモーションに関する業務

(10) 町ふるさと納税担当者への支援に関連する業務

(11) 募集経費 5割以下にするための対策に関する業務

(12) その他本業務に関する業務

5. 業務の詳細

(1) ふるさと納税に係る寄附申込の受付及び寄附者情報等管理業務

(ア) 受託者は、システムへ寄附者情報及び寄附金情報の登録（サイトからの取込みを含む。）及び情報の適正な管理を行うこと。

(イ) サイトを経由せずに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、内容に不備があった場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。

(ウ) 受託者は、寄附者情報等に誤り又は訂正の必要が生じた場合、適宜修正し町へ報告すること。

(エ) 受託者は、システムに蓄積された情報等を用いてサイトごとに寄附実績を集計・分析し、集計・分析結果について町に毎月報告を行うとともに、工夫や改善に努めること。また、寄附者情報等のデータは隨時委託者も確認でき、CSV形式でダウンロード可能とすること。

(オ) 複数の返礼品サイトから申込みのあった寄附金（委託者へ直接申込があった場合も含む）について、一元管理すること。

(カ) 寄附者へ寄附申込完了又は決済完了等のメールを送信すること。

(キ) 委託期間中に申込があった寄附者情報について、受託者は業務に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間終了後5年間保存し、委託期間終了後も町が当該情報を必要としたときに速やかに情報提供を行うこと。

(2) サイトの更新・管理業務

(ア) 受託者は、サイト中の町専用ページにおいて、次の事項に関する業務を行うこと。

①魅力的なページ作成に関する事（SEO対策（インターネットで情報を検索する際検索の上位に表示させるための対策のこと。）を含む）。

②返礼品の記載に関する事（以下の業務を含む）。返礼品を追加する際は、事前に事業者及び町との協議を行い、町が指定する日までにサイトに公開すること。

(i) 返礼品の写真撮影

(ii) 返礼品の写真の加工（文字入れ等）

(iii) 返礼品の紹介文の作成（商品タイトル含む。）

③新着情報等の情報発信に関する事。

④寄附のキャンセル手続きに関する事。

⑤返礼品データの登録・修正・一時停止・削除及び返礼品IDを適正に管理すること。

⑥返礼品の数量及び掲載時期等について事業者と隨時調整を行い、返礼品（季節限定品を除く）の数量が不足することの無いよう適正に管理すること。

(イ) 受託者は、サイトが個別に提供しているサービス機能（プロモーション、データ集計及びメールマガジン配信等）について、町と協議のうえ、積極的に活用すること。また、サイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、町へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する町のサポートを行うこと。

(ウ) 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。

(エ) その他、町からの指示など必要がある場合、修正、更新は迅速に対応すること。

(3) 事業者への返礼品の発注・配送管理・精算業務

(ア) 受託者は、事業者と返礼品発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。

(イ) 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品について、原則、3営業日以内に事業者が希望する形で発注を行い、14日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合や、季節限定品等である場合を除く。

(ウ) 受託者は、事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の発送が円滑に行われるよう在庫管理その他必要な措置を講じること。

(エ) 発送遅滞又は返礼品梱包箱の破損等、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、受託者が解決を図ることとし、必要に応じ、速やかに町に連絡するとともに町と協力して適切な対応をすること。

(オ) 返礼品調達費及び配送料については、受託者が精算を行うこと。なお、町への委託料の請求に当たっては、事業者の出荷実績に基づき、毎月の実績を集計の上、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。

(カ) 返礼品価格については、委託者、受託者及び事業者間で協議し、お互いの了承を得て決定すること。

(4) 事業者への支援業務

(ア) 受託者は、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じてアドバイスを行うこと。

(イ) 返礼品サイトへの登録手続きについて、受託者が運用するシステムからの登録や紙媒体を活用して登録するなど様々ななかたちで手続きできるよう、丁寧かつ適切な支援を行うこと。

(ウ) 受託者は、町と連携し、魅力的な返礼品が提供されるよう事業者に対する助言等を行うこと。

(エ) 受託者は、必要に応じて事業者向けの勉強会等を開催すること。

(オ) 受託者は、「(5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務」も含め、事業者と密な連携を図るため、月1回以上の定期的な事業者訪問を行うこと。(ただし、天候その他やむを得ない事由により訪問できない場合は、Webミーティングや電話連絡等を利用し事業者と連携を図ること。)

(5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務

(ア) 受託者は、必要に応じて説明会等を開催し、新規事業者の開拓を行うこと。

(イ) 受託者は、新たに参入しようとする事業者からの相談等に応じるとともに、必要なアドバイスやサポートを行うこと。

(ウ) 受託者は、町のふるさと納税の返礼品を充実させるために、新たな返礼品の開拓を町と協力し積極的に行うこと。

(エ) 特産品取扱事業者だけでなく、町内のサービス提供型のプラン等多様な提案をすること。

(6) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

(ア) 受託者は、ふるさと納税制度全般、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や苦情に対応するため、専用のコールセンターを設置すること。なお、対応

時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。
ただし、年末・年始の繁忙期については、町と協議のうえ決定すること。

- (イ) 受託者は、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、システムに記録し、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、事業者や配送事業者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、町に報告を行うこと。

(7) 寄附金受領証明書等書類の作成及び発送に関する業務

- (ア) 受託者は、寄附金の収納を確認できたものについて、速やかに寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書等（記入例含む）の準備・発送業務を行うこと。その際は、可能な限り必要事項を記載した上で発送すること。
- (イ) 寄附者から、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の再発行依頼があった場合に再発送すること。
- (ウ) 多くの寄附が予想される年末の寄附分についても、(ア)の書類を速やかに発送できる体制を整えておくこと。
- (エ) 上記（ア）～（ウ）の業務については、株式会社トラストバンクのBP0（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスを利用することも可とする。

(8) ワンストップ特例申請一括代行業務

- (ア) 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問い合わせ等に対応すること。
- (イ) 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、委託者を経由せず、受託者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から委託者へ申請書が送付された場合は、委託者から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。
- (ウ) 寄附者からの問い合わせの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めこと。
- (エ) 委託者への納品形式については、e1TAXに取り込むためのデータ作成までを行うこと。
- (オ) 委託者への納品については、寄附日の翌年1月20日までに行うこと。また、納品方法については、適宜委託者と協議を行うとともに指示に従うこと。
- (カ) 納品後、データに不備等があった場合、委託者の指示のもと適切に対応すること。
- (キ) 上記（ア）～（カ）の業務については、株式会社トラストバンクのBP0（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスを利用することも可とする。
- (ク) オンラインワンストップ特例申請受付については、株式会社Workthy提供ツール「自治体マイページ」を使用し、費用は町が負担する。

(9) 町ふるさと納税の広報・プロモーションに関する業務

- (ア) 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プロモーションに努め、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、町と協議のうえ、実施すること。

(ウ) 寄附者と委託者が継続的な繋がりを持てるような情報発信を行うこと。

(10) 町ふるさと納税担当者への支援に関する業務

(ア) 受託者は、町担当者との定期的な情報交換を行い、事業のさらなる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。特に寄附者を増やすための方策を行うこと。

(イ) 事業者と町との関係性構築の橋渡し役となるように努めること。

(ウ) 町が総務省へ提出する書類の作成に協力すること。

(エ) 返礼品の配送状況について本町が確認できるようにすること。

(11) 募集経費5割以下にするための対策に関する業務

配送料を安価に抑えることなど寄附金募集に係る経費を5割以下にするための対策を講じること。

(12) その他本業務に関する業務

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。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。

6. 情報セキュリティ

(1) 受託者は、本業務におけるすべての作業について、「南種子町個人情報保護条例」「南種子町個人情報保護条例施行規則」「南種子町情報セキュリティポリシー」及び「南種子町特定個人情報取扱規程」を遵守すること。

(2) 受託者は契約履行のため事前に技術者に十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。

(3) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、受託者から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。

(4) 受託者は、情報資産の保管管理については、委託者に対して一切の責任を負うこととし、委託者の指定した目的以外に使用すること及び第三者へ提供することを禁止する。

(5) 受託者は、この契約による事務に関して知りえた秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

7. 権利の帰属

委託者が受託者に提供する情報に基づき登録したデータは、委託者に帰属するものとする。

8. 委託料について

受託者に支払う経費は次の通りとする。

(ア) 業務委託料

寄附金額に一定割合を乗じたものとする。なお、寄附金額は「3. 前提条件」に記載のポータルサイト経由での寄附金額及びサイトを経由しない寄附金額の合計とする。

ただし、受託者において返礼品の発注や配送管理を行わない寄附については除く（災害支援に関連した寄附等）。

(イ) ワンストップ特例申請一括代行業務に係る経費 ((ア) 業務委託料に含まず、別途経費を計上する場合のみ)

(ウ) 受領証明書発送業務に係る経費

(エ) 返礼品の調達に係る経費

寄附金額の3割を上限とし、梱包代など諸経費と、消費税を含むものとする。

(オ) 返礼品配送に係る経費

過剰包装でなく最低限の包装で、かつ、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法

9. 業務履行報告書の提出

(1) 受託者は、業務の履行の経過を月ごとに業務履行報告書として提出するものとする。

(2) 業務履行報告書には、業務内容、業務の進捗状況を記載するものとする。

(3) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、遅延無く業務履行報告書を提出し、発注者と協議を行うものとする。

10. その他

(1) ふるさと納税制度の変更やふるさと納税サイトの追加等が必要となった場合は、より良い提案を行うことと、町からの要望に最大限協力すること。

(2) 円滑な事業の運営のために、委託者、受託者は適宜情報共有を行うこと。また、この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、必要に応じて委託者及び受託者が協議の上、これを定めるものとする。