

はだのふるさと寄附金推進事業委託業務仕様書

1 趣旨

本市では、ふるさと納税制度を通じて本市の魅力を全国に発信することを目的に本事業を実施している。

本事業を行う上で、寄附データの管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の開発やPR等について、専門的知見を有する事業者へ委託することで、はだのふるさと寄附金の寄附件数及び寄附金額の向上を図るとともに、地域内外の事業者との連携を深め、ふるさと寄附金を主軸とした地場産品の販路開拓や誘客促進など本市の新たな取組みを実現させることにより、地域の持続的な発展を目指すものである。

2 業務期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

ただし、良好な履行状況及び予算配当を条件として、単年度ごとに令和9年度末まで契約を更新できるものとする。

3 前提条件

(1) 対象ポータルサイト

本市が利用する（利用予定含む）ふるさと納税ポータルサイトのうち、次に記載するポータルサイトでの寄附に関する業務遂行が可能であること。

ア ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ Amazonふるさと納税（令和7年6月頃導入予定）

オ ANA

ただし、「楽天ふるさと納税」については、令和7年5月末まで一括代行で契約。契約締結の翌日から同年5月31日までは移行期間とする。

(2) 寄附管理システム

本市が寄附管理システムとして現在利用している「LedgHOME」である。同システム以外を利用する場合は、同等以上の機能を有するものとし、寄附データを引継ぎ管理できること。なお、寄附データを引継ぐ期間として、契約日の翌月末までに行うこと。また、寄附データの引継ぎ費用についても、委託料に含むこと。

4 業務内容の概要

- (1) ポータルサイトの更新・充実・管理運営に関する業務
- (2) 最適なふるさと納税業務実施体制の構築に向けた支援
- (3) 返礼品の開発・ブラッシュアップに関する業務
- (4) 新規・既存事業者向けセミナーの実施
- (5) プロジェクト型クラウドファンディングの実施に向けた支援
- (6) 寄附管理運営システムを活用した管理運営業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) 返礼品等の発注及び調達と配送管理に関する業務
- (9) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務
- (10) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (11) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (12) その他業務委託遂行に当たり必要な業務

5 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトの更新・充実・管理運営に関する業務

3 (1)に記載するポータルサイトにおいて、次の対応を行うこと。

ア 自治体紹介ページの作成・修正を行うこと。

イ 返礼品の登録・修正を行うこと。

ウ SEO対策に配慮したタイトル及び紹介文など掲載内容の工夫、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、ポータルサイト上の掲載情報を充実させること。返礼品の紹介文については、返礼品の魅力及びそこに込められた想い、返礼品提供事業者(以下、「事業者」という。)の魅力等が寄附者に簡潔に伝わるようにすること。

- (2) 最適なふるさと納税業務実施体制の構築に向けた支援
- ア はだのふるさと寄附金担当者との定期的な情報交換を行い、はだのふるさと寄附金事業の更なる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。
 - イ 寄附のリピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法について本市へ提案及び支援をすること。
 - ウ その他、はだのふるさと寄附金事業を推進するため、効果的な手法を提案すること。
- (3) 返礼品の開発・ブラッシュアップに関する業務
- ア 本市の魅力発信、寄附件数及び寄附金額の向上、事業者の支援のため、新規返礼品の開発・企画や既存返礼品の向上・改善策を積極的に提案し、実施すること。
 - イ 本市への来訪を促すため、宿泊やレジャー等の体験型の返礼品の拡充を図ること。
 - ウ 返礼品の開発等の提案にあたっては、関係法令のほか総務省からの通知内容等を遵守すること。なお、返礼品の採用については、本市で決定する。
 - エ 事業者への定期的な訪問及び意見交換などを本市と協力して行い、連携を強化すること。
- (4) 新規・既存事業者向けセミナーの実施
- 新規参加に関する事業者説明会及び既存返礼品改善・新規返礼品開発説明会を実施する。実施内容については受託者、会場や事業者への通知は発注者が行うものとする。
- (5) プロジェクト型クラウドファンディングの実施に向けた支援
- 寄附金の使い道をより具体的にするため、プロジェクトの立案やPR等について支援を行うこと。
- (6) 寄附管理運営システムを活用した管理運営業務
- ア 本市が利用するポータルサイトから受付した寄附について、寄附者、決済及び返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより一元的に管理すること。なお、FAX等で市に直接申し込みがあった寄附についても同様に管理すること。
 - イ 寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況及び寄

附金受領証明書等の郵送状況について随時確認すること。

ウ 寄附状況の分析や資料作成等が行えるよう各種条件での検索、集計が容易であり、システム上のデータをエクセル形式等で出力可能にすること。

エ 寄附管理運営システムを移行する場合は、本市及び返礼品提供事業者向けのシステム操作マニュアルの作成や、必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、移行完了までのスケジュールを提示すること。

(7) 広報・PR業務

次の記載内容を、委託料の中で負担すること。なお、対象ポータルサイトの寄附金額の0.5%以上の広告費を使用すること。

ア 各ポータルサイトの広告等を活用したPRを実施すること。

なお、使用する媒体、時期については本市と協議を行うこと。

イ ポータルサイトが有する機能を有効に活用し、メールマガジンを定期的に送信すること。

ウ 効果が見込める広告などは、ふるさと納税の申し込みが増加する繁忙期に積極的にプロモーション活動を実施すること。

(8) 返礼品の発注及び調達と配送管理に関する業務

ア 返礼品の調達・発送・在庫管理を市及び事業者と連携し、行うこと。

イ 事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、事業者の業務体制に応じて負担が生じないよう留意すること。なお、配送伝票については受託者において準備し伝票発送を行うこと。

ウ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、適切に対処すること。

エ 返礼品代金および配送に係る費用については、月次集計のうえ、支払いの詳細が分かる資料と併せて市に提出すること。返礼品代金及び送料の支払い及び負担は市が行うもの。

オ 契約期間満了後においても、契約期間中に受領した寄附に係る返礼品の調達及び配送管理に関する業務（ア～オ）は、責任を持って処理すること。

キ 不測の事態が生じた場合など適切に対応し、責務を全うすること。

(9) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務

ア 3 (1) に記載のポータルサイトにおいて、寄附者からのほだのふるさと寄附金に関する問い合わせ先として、コールセンターを設置し、土日祝日を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで対応を行うこと。ただし、年末年始の繁忙期については、本市との協議の上、決定する。なお、問い合わせ先として、コールセンターの番号を掲載すること。

イ 寄附に関することや返礼品の詳細、配送状況、寄附のキャンセル、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等に関する寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。

ウ イの業務に関して、対応内容等については随時記録を残し、定期的に本市に情報提供すること。なお、行政に関する質問等、受託者において対応しかねる問い合わせ等については、本市に取り次ぐこととする。

(10) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

次の記載内容を、4 (12) の費用負担の範囲内で行うこと。

ア 受託者は次の書類を準備し、寄附の入金が確認できたものから順次、寄附者の指定する送付先に郵送すること。なお、

(ウ) ～ (オ) の書類についてはワンストップ特例申請を希望する寄附者のみ同封すること。

(ア) 寄附金受領証明書（電子公印を使用すること）

(イ) お礼状

(ウ) ワンストップ特例申請書及び添付書類貼付用台紙

(エ) ワンストップ特例申請書の記載例

(オ) 返信用封筒（料金受取人払いの封筒等を使用すること）

イ 書類作成にあたっては、オンラインワンストップサービスへ誘導するための案内を加え、少しでも多くの寄附者がワンストップ申請を紙からオンラインワンストップに切り替えられるように工夫すること。

ウ 必要に応じて書類の再発行が可能であること。

エ 年末寄附分の郵送については、本市と協議の上、決定する。

(11) ワンストップ特例申請受付に関する業務

ア 寄附者から送付された寄附金税額控除に係る申告特例申請書等を精査し、不備があれば寄附者に連絡すること。

イ 受付した寄附金税額控除に係る申告特例申請書等は、寄附者のデータと紐づけること。

ウ 受付後は寄附者に対し受付したことがわかるような措置をとること。

エ 寄附者から寄附者個人のデータの修正等の依頼がある場合、対応すること。

オ 寄附金税額控除に係る申告特例申請期限後、名寄せ処理等を行い、寄附者の住所地団体への送付するデータとして整え、本市に提供すること。

カ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書等を適切に管理し、情報漏えい対策を行うこと。

6 業務の報告

受託者は、毎月の業務実績について本市に対し報告を行うこととし、報告内容及び報告頻度等については、企画提案内容を踏まえた上で受託者との協議により定めるものとする。

7 個人情報の取扱い

受託者は、本委託業務を処理するために個人情報及び特定個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）、秦野市情報セキュリティポリシー及び関係法令を遵守すること。

8 その他

(1) 本業務開始以前に申込みがあった寄附者情報を、本業務開始後に申込みがあった寄附者情報と同様に扱えるようにすること。なお、その費用は委託料に含むこと。

- (2) 本業務は契約満了日までの受付分にかかる業務であるが、契約満了日翌日以降の本業務受注する受託者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。なお、引き継ぎに要する費用は委託料に含むこと。