

# 広川町ふるさと納税支援業務 仕様書

## 1. 業務概要

### (1) 業務名

広川町ふるさと納税支援業務

### (2) 目的

ふるさと納税制度に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注、配送管理、寄附金受領証明書等の発送、広川町（以下、「町」という。）のプロモーションなどの多岐に渡る業務について効率的に進めることを目的とする。

また、制度を効果的に活用することで、関係人口の創出、町の認知度および魅力の向上、地域経済の活性化に加えて、地方創生事業等を展開するための財源確保の体制を構築することを目的とする。

### (3) 業務期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

※契約締結日（令和6年2月上旬予定）から令和6年3月31日までは本業務の業務開始準備期間とし、その期間に生じる費用等は受託者の負担とする。

## 2. 前提条件

### (1) 利用するふるさと納税ポータルサイトについて

利用する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。）は、表1の町が現在利用しているポータルサイトを基本とするが、追加または削除については、本業務を受託する者（以下「受託者」という。）の提案により決定する。

表1 広川町が利用するポータルサイト

ふるさと納税ポータルサイト	令和4年度の割合	備考
ふるさとチョイス	30.6%	
楽天ふるさと納税	54.8%	
ふるなび	11.2%	令和4年7月導入
ANAのふるさと納税	1.5%	令和4年8月導入
au PAYふるさと納税	1.4%	令和4年8月導入
セゾンのふるさと納税	0.5%	令和4年11月導入
ふるさとズ	0.0%	令和5年3月導入
マイナビふるさと納税		令和5年9月導入
ふるラボ		令和5年11月導入

(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、表2に示す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。)を使用することとする。ただし、それ以外の寄附管理システムを排除するものではなく、受注者が別の寄附管理システムを提案する場合には、変更によるメリット、デメリットについて企画提案の中で明確に説明し、導入にあたっては、町及び事業者向けに操作マニュアルの作成や説明会の実施、必要に応じ支援員の派遣等、運用に支障がないよう配慮すること。また、ポータルサイトと寄附管理システムの連携については、API連携を想定しているが、API連携が不可の場合は、手動での連携や独自の提案を行うこと。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、委託料に含むこととする。

表2 広川町が使用する寄附管理システム

管理システム	運営会社
doシステム	(株)シフトセブンコンサルティング

(3) ふるさと納税関連サービス

本町は現在、業務の効率化を図るため表3に示す関連サービスを利用しており、継続を基本とするが、追加又は削除若しくは代替案については、受託者の提案により決定する。

表3 広川町が利用するふるさと納税関連サービス

名称	運営会社
SCM サービス	(株)トラストバンク
受領証明書発送 BPO サービス	(株)トラストバンク
ワンストップ特例受付 BPO サービス	(株)トラストバンク
自治体マイページ	(株)シフトセブンコンサルティング
オンラインワンストップ	(株)シフトセブンコンサルティング

3. 業務内容

- (1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトに係る作成及び編集、管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- (5) 寄附金受領証明書の送付に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者の支援と事業者開拓に関する業務
- (7) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供事業者との調整に関する業務
- (8) ふるさと納税のPR・プロモーションに関する業務
- (9) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

#### 4. 業務の詳細

##### (1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務

- ① 町が契約しているふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附の申込情報を寄附管理システムにより一元的に管理すること。窓口や郵送等ふるさと納税ポータルサイトを經由しない寄附や今後新たにポータルサイトを追加した場合も同様とする。
- ② 寄附管理システムにおいて、寄附状況等を町が随時確認できるようにすること。
- ③ 銀行振込や郵便振替等のオフライン決済の寄附の申込・入金状況を寄附管理システムで管理すること。
- ④ 郵便振替用紙の印刷及び発送を行うこと。なお、郵便料については発注者が負担する。

##### (2) ふるさと納税ポータルサイトに係る作成及び編集、管理に関する業務

- ① 町の情報及び承認した返礼品提供事業者と返礼品の情報をもとに、情報が法令等に問題がないか関係者と確認した上で、掲載できるすべてのふるさと納税ポータルサイトの情報を作成及び編集、管理をすること。既存受託者が制作した返礼品ページや撮影した画像、編集した動画等を継続して使用したい場合、受託者は既存受託者と協議すること。その際、費用が生じても町は費用を負担しない。
- ② ふるさと納税ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてサイト間の在庫調整を行うこと。
- ③ ふるさと納税ポータルサイトのメールマガジン配信機能を有効的に使用すること。
- ④ ふるさと納税ポータルサイトのイベントや特集等は有償無償に関係なく、町へ情報提供を行うこと。

##### (3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理に関する業務

- ① 寄附金の入金を確認でき次第、返礼品提供事業者に対し速やかに返礼品の発注と配送後の管理を行うこと。
- ② 配送に係るトラブルが生じた場合は関係者と連絡調整しながら、解消に向け適切に対応すること。
- ③ 期間限定品や定期便等についても対応すること。
- ④ 大型の返礼品等、全ての返礼品についても配送管理をすること。

##### (4) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務

- ① 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代及び返礼品提供事業者の自社配送に係る配送料の費用を町へ請求し、受領したら速やかに返礼品提供事業者へ支払うこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。
- ② 町へ①の請求を行う際には、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。

##### (5) 寄附金受領証明書の送付に関する業務

- ① 寄附金の収納が確認できたものについては、寄附者に対して速やかに受領証明書を送付す

る。また、寄附者からの再発行依頼や住所変更等についても速やかに対応すること。受領証明書発送 BP0 サービス等の代替サービスを利用する場合には、町と協議の上決定する。また、再発行の依頼、住所変更の対応等、受領証明書発送 BP0 サービスの範囲外の対応は行うこと。

(6) 返礼品提供事業者の支援と事業者開拓に関する業務

- ① 返礼品提供事業者へは定期的な訪問や連絡による情報交換を行い、良好な関係性を構築すること。
- ② 返礼品提供事業者の課題を解消するために関係者との調整を図りながら解消に向けて対応すること。
- ③ 返礼品提供事業者の候補となり得る事業者の情報収集し、積極的に訪問や連絡等を行い、新規事業者開拓に努めること。

(7) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

- ① 町が提供する情報や、受託者が独自に入手した情報、他自治体の実践例、分析結果、ノウハウ等をもとに、返礼品提供事業者と交渉し、新たな返礼品の企画提案をすること。
- ② 返礼品の企画にあたっては、法令等を遵守すること。
- ③ 返礼品については、町の特産品はもとより、サービス提供型プラン等多様な提案が可能であること。
- ④ 返礼品提供事業者から応募された返礼品を町が承認したものが返礼品となることを認識し、調整にあたること。

(8) ふるさと納税の PR・プロモーションに関する業務

- ① 多くの寄附者に町の魅力を発信し、認知度を高めるとともに、寄附金の使い道や返礼品等、寄附者への PR を町と調整の上、実施すること。
- ② 寄附者の動向や市場の変化と受託者が有するノウハウやアイデアを使った効果的なプロモーションを町と調整の上、実施すること。

(9) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ① 寄附者からの問い合わせ等の方法は電話やメール、ポータルサイト経由など制限することなく対応すること。
- ② 寄附申し込み後の変更等の受付並びにシステム修正登録を行うこと。
- ③ 返礼品の詳細についての問い合わせは必要に応じて返礼品提供事業者を確認の上、適切に対応すること。
- ④ 返礼品の配送状況についての問い合わせは必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者を確認の上、適切に対応すること。
- ⑤ 返礼品に関する苦情や事故も同様に適切に対応すること。
- ⑥ 苦情や事故があった場合は、速やかに町へ報告し、解決に向け適切に対応すること。

⑦ 寄附者からの問い合わせ等は、内容を町と共有できるようにすること。

## 5. 月次報告

寄附金額や寄附件数等、町が定める項目について月次報告を行うこと。

## 6. 寄附情報等の保存

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一定期間保存すること。

## 7. 再委託について

再委託は原則認めない。ただし、書面により町の承認を得た場合はこの限りでない。

## 8. 報告及び検査

町は必要があると認めるときは受託者に対して業務の履行状況そのほか必要な事項について報告を求め検査することができる。

## 9. 個人情報の保護

別紙「個人情報取扱特記事項」のとおりとする。受託者は本業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。業務委託終了後も同様とする。

## 10. 制作物に関する著作権等

本業務において使用する写真及びデザイン、ウェブページ等は、利用許諾を受けているものを町に提供するものとし、成果品及び本業務で作成されたデータ等の所有権、著作権及び利用権は町に帰属するものとする。なお、町が利用するにあたって、第三者より権利侵害等の主張を受けた場合、受託者と提供者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、町に一切の損害を及ぼさないものとする。

## 11. 損害賠償

本業務の実施に当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。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者や寄附者、そのほかの第三者の責めに帰する事由により生じたものは、この限りではない。

## 12. 引継ぎ

- (1) 令和6年4月1日から支障なく業務を開始できるよう、ポータルサイトのページや管理システムなどの引継ぎを滞りなく進めること。契約日から令和6年3月31日までは引継ぎ期間とし、当該期間中は受託者の責任において引継ぎを行い、費用等については委託料には含まれず、受託者が負担するものとする。

- (2) 本業務終了後において、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎを町と次期受託者の求めに応じて行うこと。

### 13. 業務の移行

令和6年3月31日以前の寄附で、令和6年4月1日時点で発送が完了していない返礼品（定期等を含む）の発注や配送管理、請求業務は受託者が行うこと。寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務等も同様であり令和6年4月1日以降は寄附日に関係なく受託者が行うものとする。ただし、受託者と既存受託者との調整により一部の業務を既存受託者が行う場合はこの限りではない。

### 14. そのほか

- (1) 業務内容については仕様書に基づく内容とするともに、業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) 平成31年総務省告示第179号や地方税法等の法令等を遵守すること。
- (4) 業務上知りえた個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、本業務終了後も同様とする。
- (5) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受託者は速やかに町が必要と認める訂正、補正、そのほか必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- (6) 仕様書に記載のない事項そのほか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。

#### 【プロポーザル審査及び評価に関する特記事項】

- (1) 単に寄附者や金額の増加に留まらず、町内事業者の支援や返礼品の開発および発掘、ブラッシュアップ、シティプロモーションなどに注力し、関係人口の創出や、地域経済の活性化のための取組みが寄附額の増加につながるというスタンスで業務を遂行すること。またそれを踏まえた企画提案を行うこと。
- (2) 広川町の返礼品の開発やその方向性について、企画提案者のこれまでのノウハウを活かし、また独自にリサーチして、企画提案書の中で返礼品案を事例として1品（以上）提案すること。（事例の提案は、提案された品の開発を約束するものではなく、その提案から、企画提案者の業務に対する姿勢や、企画力、実行力等を総合的に評価することを目的とする。）