

## 三股町ふるさと納税運営業務委託仕様書

### 1. 委託業務名

三股町ふるさと納税運営業務委託

### 2. 業務の目的

三股町（以下「発注者」という。）が行うふるさと納税運営業務のうち、その一部を民間事業者（以下「受託者」という。）に委託することにより、発注者への寄附金の増加、発注者の魅力発信及び地域経済の活性化を図ることを目的とする。

### 3. 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで。

ただし、本業務における寄附の受付については、令和6年4月1日から開始するものとし、契約締結の日から受付開始までの間は、引き継ぎ及び業務開始の準備期間とし、当該準備期間中は、受託者の責任において行い、当該準備期間中に発生する費用等については、受託者が負担するものとする。

### 4. 前提条件

#### (1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

現在、発注者が契約してい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、「ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）」、「楽天ふるさと納税」、「さとふる」、「JALふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「JRE MALLふるさと納税」、「ふるラボ」及び「まいふる」であるが、「さとふる」を除くポータルサイトからの寄附を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。ただし、履行期間中にポータルサイトの増減の可能性があることに留意すること。

#### (2) 寄附管理システム

寄附情報等の管理にあたっては、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税d o」（以下「寄附管理システム」という。）を使用し、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の発注・配送管理等を一元的に管理すること。

#### (3) 業務規模

業務規模の参考値として、令和4年度の寄附額実績、令和5年10月1日現在の返礼品数及び返礼品提供事業者数については、次のとおりである。

##### ①令和4年度の寄附額実績（「さとふる」等を含む。）

- ・寄附金額 193,034,500円
- ・寄附件数 8,981件

- ②返礼品数 約270品目（期間限定等の返礼品を含む。）
- ③返礼品提供事業者数 約40事業者
- (4) 想定寄附件数及び寄附金額（「さとふる」等を含む。）
  - ①令和6年度の想定寄附件数及び寄附金額は、16,000件、3億円
  - ②令和7年度の想定寄附件数及び寄附金額は、21,000件、4億円
  - ③令和8年度の想定寄附件数及び寄附金額は、27,000件、5億円

## 5. 業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。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託者の企画立案等により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 返礼品の在庫管理及び発注に関する業務
- (4) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (5) 返礼品の企画立案に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (7) 発注者の支援に関する業務
- (8) 業務内容の引継ぎ
- (9) 各種広報及びPRに関する業務
- (10) その他

## 6. 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
  - 受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。
    - ①ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、返礼品掲載情報の追加、更新、修正等の管理運営を適切に行うこと。
    - ②寄附申込があった際は、寄附者に対し、寄附受付及び配送に関する通知を行うこと。
    - ③返礼品掲載に際しては、画像準備（写真撮影や入手、画像の加工等）、返礼品紹介文の作成、返礼品提供事業者取材等を行い、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寄附者にとって魅力的なページ作成に関して、適宜SEO対策を講じるとともに、ポータルサイトごとの寄附者の傾向を踏まえたページ作成を心掛けること。なお、広告に要する費用については、原則発注者が負担するが、発注者が支払う委託料で受託者が対応することもできる。
    - ⑤受託者は、ポータルサイトが個別に提供している広告、ブログ、メールマガジン配信、データ集計その他サービス機能について、発注者へ積極的に提案し、その活用を図る

こと。

- ⑥受託者は、ポータルサイトが適時実施する広告企画等の情報収集に努め、発注者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発注者のサポートを行うこと。
- ⑦発注者に大規模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。

## (2) 寄附管理システムの管理運営業務

受託者は、寄附管理システムに関する次の業務を行うこと。

- ①使用するポータルサイトを経由して受け付けた寄附（ガバメントクラウドファンディングによる寄附を含む）について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ②ポータルサイトを経由せずに発注者へ直接行われた寄附について、発注者からの寄附者情報の提供を受けた場合は、申込状況、納付状況及び返礼品の申込に関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ③寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について発注者へ毎月報告を行うこと。
- ④使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取り込み作業を行うこと（土・日・祝日については発注者の翌開庁日まで）。

## (3) 返礼品の在庫管理及び発注に関する業務

受託者は、返礼品の在庫管理及び発注に関する次の業務を行うこと。

- ①受託者は、発注者から提供される返礼品の在庫数を、発注者と受託者協議の上、ポータルサイトごとに振り分け、在庫更新作業を行うこと。
- ②受託者は、在庫数の変動を日常的に把握し、適時、発注者及び返礼品提供事業者へ情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。
- ③定期便や、期間または提供数が限定された返礼品等については、発送時期や掲載期間、申込件数等の管理を行うこと。
- ④受託者は、寄附者から返礼品の申込みがあった場合は、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、1月2日、3日及び12月29日から12月31日までの期間（以下「休日」という。）を除き、毎週1回以上、寄附管理システム、メール又はFAXにより返礼品提供事業者へ発注手続きを行うこと。
- ⑤発注者が扱う返礼品のうち、配送日時指定が必要なものがあることから、受託者は返礼品提供事業者と協議の上、ポータルサイト上での配送日時設定、寄附者への確認そ

の他の必要な対応を行うこと。

- ⑥受託者は、返礼品提供事業者の業務負担の軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送伝票を発行するサービス（システム）等の提案を行うこと。なお、本サービス（システム）の利用判断は、発注者、返礼品提供事業者及び受託者との協議により決定するものとする。
- ⑦返礼品発送にあたり、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等でお知らせすること。
- ⑧返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品提供事業者等への対応を行うこと。
- ⑨運用開始日（令和6年4月1日）以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても本業務の対象とする。

#### （4）寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

- ①受託者は、寄附者からの各種問合せ（寄附に関すること、返礼品に関すること、配送に関すること、その他ふるさと納税に関すること等）に総合的に対応するため、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を設置すること。なお、対応時間については、発注者と協議の上決定するものとする。
- ②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、寄附管理システムに記録し、発注者と情報共有すること。
- ③寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種調整を行うとともに、適宜、発注者に報告すること。

#### （5）返礼品の企画立案に関する業務

- ①返礼品提供事業者及び発注者に対し、新たな返礼品の企画立案を行うこと。この際、PR力を高めるための視点を踏まえて提案を行うこと。
- ②既存の返礼品についても、よりPR力を高めるために、画像、PR文、タイトルの変更その他の必要な提案を行うこと。
- ③ポータルサイトにおける返礼品の掲載については、発注者からの掲載依頼を受けて原則として30日以内に掲載すること。
- ④画像データの不足等、何らかの事情により掲載までに30日以上を要する場合は随時発注者に進捗状況を報告すること。

#### （6）返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ①返礼品提供事業者の相談、問合せ等に対して迅速に対応すること。
- ②返礼品提供事業者の訪問や電話連絡を密に取り合うなど、顔の見える関係作りを行い、連携・サポート体制を構築すること。
- ③受託者は、返礼品提供事業者に対し、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、アドバイスをを行うこと。

- ④受託者は、返礼品提供事業者に対し、PR力の高い返礼品の企画提案を行うこと。
- ⑤返礼品のポータルサイト掲載にあたり、撮影が必要な場合は、返礼品提供事業者から提供を受けたうえで、スタジオ等でプロカメラマンによる撮影を行うこと。

(7) 発注者の支援に関する業務

- ①受託者は、発注者のふるさと納税事業の更なる推進に資する効果的な助言を行うこと。
- ②発注者が行うメールマガジン配信についても記事作成など必要な支援を行うこと。
- ③発注者が指定する担当職員との信頼関係構築、寄附状況の共有及び戦略の検討を目的とし、原則として、月1回以上を目途にふるさと納税に関する会議を行うこと。
- ④発注者が主催するふるさと納税関係の会議や研修会等へ発注者からの依頼に基づき参加すること。
- ⑤④の会議や研修会等では、発注者からの依頼に基づき、報告者や講師を務めること。また、発注者向けの研修会等の開催について情報提供すること。

(8) 業務内容の引継ぎ

- ①本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。
- ②本契約終了時に受託者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。
- ③発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。
- ④引継ぎにあたっては、「業務引継書」を作成し、発注者の確認・納入成果物としての発注者への納入を経たうえで、次期受託者への引継ぎに活用すること。
- ⑤受託者は、本契約終了後であっても、本契約の範囲内における発注者の問い合わせ等に応じること。

(9) 各種広報及びPRに関する業務

- ①ふるさと納税制度を通じ、発注者の魅力を広く発信することにより、認知度を向上させるとともに、返礼品や返礼品提供事業者、さらには、発注者のPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ②寄附分析（寄附傾向や返礼品の動向、流行等）を行い、分析結果を活用し、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組みやプロモーション手段（広告やキャンペーン等）を提案し、発注者と協議の上、実施すること。
- ③実施した広報・PR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書により発注者へ報告すること。

(10) その他

- ①ポータルサイトに掲載中の既存返礼品の画像等については、一部の写真素材を除き、発注者に著作権等が帰属していないため、令和6年4月1日以降も既存返礼品を継

続してポータルサイトに掲載するための対応を行うこと。なお、その際に発生する費用については業務委託料の範囲内で受託者が負担すること。

- ②委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。なお、国や町が定める基準が改定された際は、それに適合するよう、迅速な対応を行うこと。
- ③受託者は、本仕様書に定めることのほか、市場調査等を実施し、発注者の状況に応じた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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減に繋がる方策があれば提案すること。

## 7. 一括再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託しまたは請け負わせてはならない。ただし、事前に書面により発注者の承認を得た場合は、業務の一部を委託することができるものとする。

## 8. 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書にとりまとめ、毎月上旬に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 発注者は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

## 9. 業務委託料

- (1) 受託者に支払う費用は、次のとおりとする。

### ①業務委託料

令和6年4月1日から令和9年3月31日までの業務を委託するポータルサイトを通して発注者に対してなされた寄附金額の5.0%を上限とする。

ただし、次の経費は発注者が負担することとする。

- ア 返礼品に係る費用（返礼品代金及び当該返礼品配送に係る送料）
- イ ポータルサイト運営者に支払う手数料

### ②その他

事業に係る経費のうち、発注者と受託者の協議により定める発注者が負担する経費

- (2) 委託料の支払については、1ヶ月ごとに寄附受納状況を発注者に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、発注者は受託者からの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。

## 10. 制作物に関する著作権等

- (1) 本業務の実施にあたり、第三者が所有する素材を使用する場合は著作権の処理等を行うものとする。
- (2) 本業務において受託者が撮影した写真（返礼品及び返礼品提供事業者取材等）データの著作権は、発注者に帰属するものとする。ただし、受託者が編集デザインした画像データ、ポータルサイト内の返礼品ウェブページ等は除く。
- (3) 受託者は、撮影した写真について発注者又は発注者が指定する第三者に対し、著作権者人格権を行使しないものとする。

### 1 1. 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務で取り扱う情報セキュリティ管理を徹底し、個人情報の取扱いについて適切な保護措置を講じる体制を確保できること。

### 1 2. 損害賠償

受託者は、委託業務の実施にあたり発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者または第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

### 1 3. その他

- ①業務内容については、本仕様書のほか、本プロポーザル実施要領や提案内容に基づき実施すること。
- ②委託業務の遂行に当たっては、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。
- ③受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、必要な措置を講じること。  
また、本業務に係る個人情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「三股町個人情報保護法施行条例（令和4年条例第44号）」を遵守すること。
- ④本業務を円滑に開始できるよう、返礼品提供事業者に対し、説明会や訪問等を行い、必要となる事項に関する説明を行うこと。
- ⑤必要に応じて、返礼品提供事業者を対象とした、ふるさと納税制度の運用に関する勉強会、説明会等を実施し、制度の周知徹底や返礼品提供事業者の意識向上に努めること。
- ⑥本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然に必要と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。