

神石高原町ふるさと納税（がんばる神石高原町ふるさと応援条例）業務委託仕様書

1 業務名

神石高原町ふるさと納税（がんばる神石高原町ふるさと応援条例）業務委託

2 業務目的

本町では、ふるさと納税制度を通じ、本町の魅力を発信し、関係人口の増加とともに、本町特産品等のPRや地域経済の活性化を図る取り組みを進めている。

この取り組みにおける、本町へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、新規返礼品の開発・提案、本町の魅力発信に繋がる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 委託条件

（1） 利用するふるさと納税ポータルサイト

本町が指定する以下の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。）での寄附受付を行う。

- ・楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）
- ・まん福（株式会社SHIFT）
- ・ふるなび（株式会社アイモバイル）

なお、契約締結後は、町と事前協議を行ったうえでポータルサイトを変更する場合がある。新規に追加する場合も同様に業務の対象とする。

（2） 利用するふるさと納税寄附管理システム

本町が利用する寄附管理システム（以下「管理システム」という。）は、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」を基本管理システムとし、株式会社エッグが提供する「ふるさと納税システム」も協議を行ったうえで使用可能とする。また、配送管理を行うシステムも同様に協議を行ったうえで利用可能とする。

5 業務内容

業務の内容は、ポータルサイトを通じた寄附受付に関して（1）から（7）までとする。

- （1） 寄附受付及び寄附者情報・データの管理に関する業務
- （2） ポータルサイトの管理運営に関する業務

- (3) 返礼品の管理、発送及び清算等に関する業務
- (4) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務
- (5) 返礼品事業者の開拓・支援、返礼品の開発及び拡充に関する業務
- (6) 本町ふるさと納税寄附金の広報・プロモーション活動等に関する業務
- (7) その他ふるさと納税業務に付随する業務

6 業務の詳細

- (1) 寄附受付及び寄附者情報の管理・運用に関する業務
 - ア 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、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) ポータルサイトの管理運営に関する業務
 - ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと
 - イ 寄附の受付及び返礼品配送に関する通知を行うこと。
 - ウ 返礼品の掲載に際しては、返礼品の既存、新規を問わず、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者への取材、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、寄附者に対し魅力が伝わるよう内容を充実させること。なお、返礼品の掲載にあたっては、事前に返礼品提供事業者に掲載内容に誤りがないか確認を取ること。
 - エ 返礼品の露出強化のため、SEO（検索エンジン最適化）対策を適切に行うこと。
 - オ 寄附者によるポータルサイトのレビュー投稿内容を確認し、必要に応じて返信すること。特に対応が必要と思われるレビュー内容については、速やかに本町及び返礼品提供事業者へ報告すること。
 - カ ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計、メールマガジン配信等）について、本町と協議のうえ、活用すること。
 - キ ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、本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本町のサポートを行うこと。
 - ク 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。
 - ケ 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当たっては、本町の指定に対応すること。
 - コ ポータルサイトの利用が困難な方で本町への寄附を希望する場合において、受注者が作成する返礼品のカタログを送付すること。なお、返礼品のカタログについては、ポータルサイトのシステムから出力が可能なカタログを使用してもよいものとする。
- (3) 返礼品の管理、発送及び清算等に関する業務
 - ア 返礼品提供事業者への返礼品発注及び配送管理並びに在庫管理を行うこと。

- イ 返礼品の発注・配送管理について管理システムを使用して一元的に管理すること。
- ウ 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。
- エ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、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適切な在庫配分を行うこと。なお、在庫配分を変更する際は本町へ情報共有すること。
- オ 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。
- カ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うこと。
- キ 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、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ク 返礼品調達費及び配送料は、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、本町への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ケ 配送料については、配送事業者との価格交渉や、返礼品提供事業者との配送サイズ、配送温度帯等の交渉を行うなど、配送料の節減に努めること。
- コ 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。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- サ 寄附者や返礼品提供事業者、本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。

(4) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務

- ア 受注者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、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、FAX 及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本町と協議のうえ、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。
- イ コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容に対して、システムに記録し、本町と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月集約及び分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。
- 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、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、本町に報告を行うこと。

(5) 返礼品事業者の開拓・支援、返礼品の開発及び拡充に関する業務

- ア 町が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、本町が定める「神石

高原町ふるさと納税協力事業者募集要領」及び国の定める「地場産品基準」等の通知内容に適合した返礼品及び返礼品事業者を開拓するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、町に対して提案すること。

イ 本町及び受注者並びに返礼品提供事業者が十分な関係性を構築するため、日常的に本町及び返礼品提供事業者に直接訪問してコミュニケーションを図ること。また、必要に応じ事業者への説明会などを開催し、広く周知及び調整すること。

ウ 既存の返礼品については、返礼品提供事業者と調整の上、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向上に努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。

エ 返礼品等については、町内の地場産品はもとより、町内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

オ 本町の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

カ 返礼品として登録する最終決定は、本町が行うものとする。

キ 返礼品提供事業者 に対し、電子商取引（ＥＣ）対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すとともに、事業者の意識向上、つながり強化などを目的とした研修会を開催すること。

（６）本町ふるさと納税寄附金の広報・プロモーション活動等に関する業務

ア 本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組のプロモーションを提案し、本町と協議のうえ実施すること。

ウ インターネット広告配信用及び町ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。

エ 実施したＰＲ業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

（７）その他ふるさと納税業務に付随する業務

ア ふるさと納税 制度への対応等に関する業務

（ア）ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、本町と協議のうえ、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

（イ）寄附の募集に要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、業務全般にわたって経費率抑制の視点を持つこと。

（ウ）本町が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

イ 返礼品出荷に係る返礼品代及び送料の返礼品提供事業者及び配送事業者への支払い業務

(ア) 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。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、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。

(イ) 上記（ア）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支払うこと。

ウ 本町の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策など、独自提案があれば、積極的に提案すること。

7 寄附情報等の管理

受注者は、委託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。

8 禁止行為

- (1) 受注者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、町と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。
この場合、あらかじめ書面により本町の承認を得るものとする。
- (2) 受注者は、業務の遂行にあたっては、本業務以外の特定の企業又は個人が行う商品、施設、サービス等の宣伝など特定の企業又は個人の利益につながる行為をしてはならない。

9 業務報告及び検査

- (1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本町に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 町は、上記のほか必要があると認めるときは、受注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。

10 業務委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9

(1) 業務報告書」を毎月本町に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

指定するポータルサイトを通してふるさと納税として支払われた寄付額に〇％を乗じた額。

(2) 返礼品代及び送料

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。ただし、受注者及び返礼品提供事業者の責による再発送は含まない。また、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(3) 広告費

実際に広告掲載にかかった費用とし、本町との協議により決定する。

1.1 委託料の支払い

本町は、当該月の出荷状況を確認のうえ、正当な請求を受けたときは、当該請求のあった日から起算して原則30日以内に、受注者に支払うものとする。

1.2 法令順守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を順守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、「神石高原町個人情報の保護に関する条例」及び「神石高原町個人情報、個人番号及び特定個人情報の取扱いに関する要綱」を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再受注事業者も同様とする。

1.3 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、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、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

1.4 損害賠償

委託業務の実施にあ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。但し、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。

1.5 その他

- (1) 業務の遂行にあたっては、本町と十分協議して行うこと。
- (2) 本契約により発生した本著作物に関する全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を本町に譲渡され

るものとする。また、受注者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作者人格権を行使しないものとする。本著作物等の著作権は本町に帰属することとする。

- (3) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本町と受注者で協議の上、決定する。