

美唄市ふるさと納税業務委託 仕様書

1 委託業務名

美唄市ふるさと納税業務委託

2 目的

美唄市のふるさと納税に関する業務のうち、寄附者情報や返礼品の発注・配送管理、各種証明書の発行や申請の受付、寄附者に係る対応等について、民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、サービスに対する寄附者の満足度向上、受託者の持つ専門的な知識とノウハウを活用したプロモーションや返礼品の掘り起こし等により、寄附金の増加並びに市の魅力発信を図ることを目的とする。

3 委託業務期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

なお、令和8年1月から3月までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

4 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイトの種類

本市が使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、委託期間当初においては、以下のとおりであるが、委託期間中に随時、追加・変更する場合がある。また、寄附者情報の管理システムと、以下サイトがAPI自動データ連携できるようにすること。

なお、ポータルサイトの運営事業者を含む指定納付受託者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとし、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者を含む指定納付受託者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議を行うこと。

(ア)ふるさとチョイス(パートナーサイト経由も含む)

(イ)楽天ふるさと納税

(ウ)ふるさと納税ふるぽ

(エ)JAL ふるさと納税

(オ)ANA ふるさと納税

(カ)マイナビふるさと納税

(キ)Amazon ふるさと納税

※ふるなびは、事業者への発注のみ寄附者管理システムにおいて管理する。

※さとふるは除く

(2) 寄附管理システムについて

受託者が提供するシステムについては、寄附者情報、返礼品受発注及び返礼品代金の請求に関し、本市、返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）、受託者の間で一つのシステムを活用し、一括管理できるものとする。

なお、現在本市では株式会社 JTB が提供する寄附管理システム「ふるぽ」を利用し、ワンストップ特例申請の受付管理においては、株式会社 Workthy が提供する寄附管理システム「ふるさと納税 do」を利用しており、オンラインワンストップについても同社が提供する「自治体マイページ」を利用している。業務においてこれに限定するものではないが、同等以上の機能を持つ異なるシステムを提案しシステム構築が必要な場合は、内容を提案し受託者の責任において本市の利用環境の構築を行い、その費用については事業者の負担とすること。

5 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に関しては、プロポーザルを実施し、その結果決定した受託者の企画立案に基づき調整が行われる場合がある。

- (1) 寄附管理システムの管理運営及び寄附者情報の管理に関する業務
- (2) ポータルサイト運用・管理に関する業務
- (3) 書類の発行・発送に関する業務
- (4) ワンストップ特例制度に関する業務
- (5) 事業者への発注・返礼品配送管理及び支払いに関する業務
- (6) 返礼品の開発・開拓、既存返礼品の魅力向上及び事業者との調整に関する業務
- (7) 寄附者への対応に関する業務
- (8) 広報・PR、寄附獲得に向けた企画等に関する業務
- (9) 地域への還元に関する業務
- (10) その他

6 業務の詳細

- (1) 寄附管理システムの管理運営及び寄附者情報の管理に関する業務

①ポータルサイトを經由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。

② ポータルサイト以外の方法による寄附があった場合（窓口やFAXでの申込等）においても、寄附の申込情報を管理するシステムに情報を入力することによる取扱いが可能な体制を整えること。

③ クレジットカード決済、郵便振替、その他決済の寄附状況を管理すること。

④ 寄附の申込情報を管理するシステムにおいて、寄附状況等を本市が随時確認可能であること。また、統計資料作成や調査報告等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

⑤ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、現在美唄市で利用している寄附管理システムの内容を引き継ぐことが可能であること。（寄附日時、寄附金額、申込サイト、希望返礼品、希望使途、ワンストップ特例申請の有無等）

⑥ サイト別の寄附金額、返礼品ごとの寄附件数等、市が指定する項目について、市が指定する期日までに報告をすること。

⑦ お礼状、寄附金受領証明書及び定期的に A4 用紙 1 枚程度の返礼品 PR 紙の作成が可能であること。

⑧ 寄附申込完了又は、決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。

（２）ポータルサイト運用・管理に関する業務

① ポータルサイトに掲載する本市の情報及び本市の返礼品に係る情報の修正・更新・充実等の管理運営を適切に行うこと。（クラウドファンディングを含む。）

② 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、紹介文の作成等について、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とし、市場の動向を把握したうえで、魅力的な運営に努めること。（SEO 対策も含む。）

③ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

④ 事業者と連携し、返礼品の在庫管理に関する調整を行うこと。

（３）書類の発行・発送に関する業務

① 寄附金の入金確認が完了した場合、原則 2 週間以内に寄附者に対し、お礼状・寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書及び返信用封筒等を作成、封入れし、発送すること。なお、本市が同封物等を希望する場合について、柔軟に対応すること。

② ①の進捗状況については、市が随時確認できるように、システム等で管理し共有すること。

③ ①に関連した書類等については、寄附者からの再発行依頼があれば対応すること。

（４）ワンストップ特例申請の受付に関する業務

① 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を行うこと。

② 受け付けた申請書類（変更申請を含む）の審査を行うこと。また、申請書類を提出した寄附者に対し、受付・受理したことをメール等にて通知を行うこと。ただし、メール通知が困難である場合は、書面の送付をもって通知すること。

③ 申請に不備があった場合は、寄附者にメール、電話等の手段で不備解消を行うこと。

④ ワンストップ特例の受付状況は、システム等で管理し、市が随時確認できるようにすること。

⑤ 総務省例で定める申請特例通知書データを作成し、市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、令和 8 年 1 月 1 日から本業務委託前までに市が受け付けたワンストップ特例申請書も含めて、同様に特例申請通知書データを作成し提出すること。

（５）事業者への発注・返礼品配送管理及び支払いに関する業務

① 本市が指定した寄附金額区分及び商品価格で事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。

② 返礼品配送状況を管理し、配送物の状況を追跡できるようにすること。また、寄附者が配送状況を確認できるようにすること。

③ 事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに行うこと。

④ 期間限定品及び定期配送の品についての発注及び発送管理を行うこと。

⑤ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から返礼品の到着までに關する情報を本市が随時確認できるようにすること。

⑥ 返礼品等に関する問い合わせに対応すること。

⑦ 返礼品の品質管理につき、事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

⑧ 本市及び返礼品提供事業者との各種調整を十分に実施すること。

⑨ ①で行った発注について、返礼品提供業者の出荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を事業者へ支払うこと。なお、本市への請求に当たっては、返礼品代と配送代に分けて本市に請求することとし、請求を行う際、その支払の詳細がわかるものを添付すること。

(6) 返礼品の開発・開拓、既存返礼品の魅力向上及び事業者との調整に関する業務

① 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、「美唄市ふるさと納税特産品等贈呈事業実施要綱」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者、事業者等と交渉し、新たな返礼品候補の企画及び選定について本市に提案すること。なお、返礼品の決定及び返礼品の単価設定は市が行う。

② 市の承認を受けた返礼品及び事業者については、受託者が事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

③ 返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、関係事業者へ公平に情報提供を行い、調整・交渉すること。

④ 返礼品については、本市の地場産品のほか、市内で提供されるサービス等多様な提案が可能であること。

⑤ 既存の返礼品について、魅力を向上させる取組を行うこと。

⑥ 本市及び返礼品事業者との各種調整を十分に実施すること。

⑦ 返礼品の募集にあたっては、事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については、本市と協議のうえ、適切な時期・方法により行うこと。また、募集状況について定期的に市へ報告を行うこととし、その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

(7) 寄附者への対応に関する業務

① 受託者は、次の事項に関する寄附者からの問い合わせに総合的に対応するため、コ

ールセンター（電話、Eメール）を設置し、各ポータルサイトにおいて明示すること。

対応時間は原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。なお、前述の日・時間帯の指定を超えて対応することは差し支えない。また、年末・年始の繁忙期のほか、本市が必要とした場合については、双方協議のうえ、人員の増員や、受付時間の延長、休日対応等について決定するものとする。

（ア）寄附の手続きに関すること

（イ）返礼品に関すること

（ウ）返礼品の発送状況に関すること

（エ）寄附金受領証明書に関すること

（オ）ワンストップ特例制度に関すること

（カ）寄附のキャンセルに関すること

（キ）その他

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について、システムに記録する等、本市と情報共有ができるようにすること。また、問い合わせ内容については、随時集約・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。

③ 受託者は、返礼品に関する苦情・事故に対して、状況の確認を行い、対応が必要と認められる場合は、事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、本市に報告を行うこと。

（８）広報・PR、寄附獲得に向けた企画等に関する業務

① ポータルサイトや広告媒体等を活用し、本市の魅力を広く発信し、認知度向上を図るとともに、寄附獲得に向けて効果的なPRを行うこと。なお、使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。

② 寄附者及び市場の動向や人気商品など、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広報やプロモーションを本市に提案すること。

③ 年度内の本市の目標額を設定し、その達成状況について定期的に分析を行い、分析結果を踏まえた寄附向上に向けた企画等について提案すること。

（９）地域への還元に関する業務

ふるさと納税を通じた地元事業者の持続的な成長や地域内経済循環の促進、地域資源の発信等につながる取り組みについて企画・提案・実行に努めること。

（10）その他

① 定期的なミーティングを月1回以上行うこととし、ミーティングでは、前月の実績及び寄附動向等に係る分析結果を示したうえで、次月以降の戦略について協議すること。

② 本業務において、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、本市の指示に応じた資料の提供を行うこと。

③ 受託者が有するふるさと納税に関するサービスもしくは、活用できるその他のサービス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の効率化・業務

減につながる方策があれば提案すること。

7 再委託の禁止

本業務を再委託することは認めない。ただし、業務の一部を再委託することに関し、書面により本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

8 報告及び検査

本市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他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 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報を含む本市の情報資産の取扱について、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。これは、契約の解除又は業務履行完了後においても同様とする。受託者は、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、また不正な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

10 成果物の利用及び著作権

受託者は、本市に対し、本契約に基づき受託事業者が制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関連する著作権（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。）を譲渡するものとする。また、受託事業者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、本市及び本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。

11 その他

本仕様書に定めのない事項、その他業務の履行上必要な事項については、本市と協議を行い、指示に従うものとする。