

吉野川市ふるさと納税支援業務仕様書

1 業務名

吉野川市ふるさと納税支援業務

2 業務目的

本業務は、吉野川市（以下「本市」という。）がふるさと納税制度による寄附金の募集について、魅力的な地場産品による返礼品の充実と寄附者に向けた効果的なプロモーションを強化するとともに、寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の調達及び配送管理、寄附者への対応、返礼品の開発等のふるさと納税業務の一層の効率化を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和12年3月31日まで

4 前提条件

- (1) 受託者は、次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。）による寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、ポータルサイト（OEM連携含む）から提供される寄附情報について、受託者によるデータ管理が可能であること。

ア ふるさとチョイス

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ さとふる

オ Amazon ふるさと納税

なお、他のポータルサイトの利用が寄附金の増加に寄与すると考えられる場合は、契約期間中に本市と受託者が協議の上、新たなポータルサイトを利用することができるものとする。

- (2) 契約期間中に申込みのあった寄附者に対する返礼品の調達、配送、その他寄附者への対応等は、契約期間終了後においても、受託者は、本仕様に基づき、適切に対応すること。
- (3) 返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）の開拓や問い合わせに対し、迅速に対応できる体制を確立していること。

5 業務の内容

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務

- (2) システムの管理運営に関する業務
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務
- (5) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）
- (6) 寄附者への受領証明書、ワンストップ特例申請書等の書類作成及び送付に関する業務
- (7) 本市の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務
- (8) その他

6 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務
 - ア 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 寄附者に対し、寄附の受付及び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、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、事業者と協力し、寄附者に対して効果的にPRできるよう内容を充実させること。
 - エ 既存返礼品のブラッシュアップを行い、寄附者に選択されるような工夫を行うこと。
- (2) システムの管理運営に関する業務
 - ア 寄附者情報管理システム（以下「システム」という。）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D○」を使用すること。
 - イ システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附の動向を分析するとともに、分析結果及び今後の対策について本市へ情報提供を行うこと。また、本市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能とすること。
 - ウ 本市職員向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、必要に応じて専門スタッフの派遣するなど、サポート体制を構築すること。
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
 - ア 国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び事業者を募集し、新たな商品選定や開発を行うこと。
 - イ 返礼品については、本市の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、本市への来訪を促すような返礼品の開発に努めること。
 - ウ 事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
 - エ ポータルサイトへ掲載する情報は、本市に最終確認を行い、掲載すること。
- (4) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

- ア 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。
- イ 事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、事業者の負担が生じないよう留意すること。
- ウ 返礼品の在庫管理は、事業者と連携し、寄附機会損失を防ぐよう努めること。
- エ 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損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。
- オ 提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、残数を越えた申込を制限する仕組みを設けること。
- カ 返礼品の配送状況について、本市が確認できるようにすること。
- キ 配送伝票の「品名」欄に返礼品の名称に合わせて、「吉野川市ふるさと納税返礼品」を記載すること。
- ク 寄附者、事業者及び本市との各種調整を行うこと。
- ケ 事業者の返礼品配送・着荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を事業者へ支払うこと。支払金額は、受託者から事業者へ通知すること。
- コ 返礼品の配送に係る費用について、なるべく安価となるよう努めること。また、配送方法等について、事業者に適切な助言を行うこと。

(5) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

- ア 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問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において、電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。
- イ コールセンターの業務時間は、次のとおり対応することを基本とする。
 - (ア) 営業日 平日
 - (イ) 営業時間 午前9時から午後5時まで
 - (ウ) 休日 土、日、祝日、12月29日から1月3日まで
- ウ 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、システムに記録し、本市と情報共有すること。
- エ 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、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、本市へ報告すること。

(6) 寄附者への受領証明書、ワンストップ特例申請書等の書類作成及び送付に関する業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
- イ ワンストップ特例申請書の送付及び申請された情報を入力・管理すること。
- ウ 発送する書類は原則として、次のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上、決定する。

(ア) お礼状

(イ) 寄附金受領証明書

(ウ) ワンストップ特例申請書・記載例

※ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力の上、送付すること。

(エ) 返信用封筒

エ 各種書類の発送状況について、本市が確認できるようにすること。

(7) 本市の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

魅力発信の方策(各種媒体を活用したPR等)として、次に掲げる項目を行うこと。

ア 本市ブランド認証品への支援

イ EC支援

ECサイト開設の準備(魅力的な特産品開発、広報、情報発信、商品撮影、デザイン、動画作成等)

ウ ガバメントクラウドファンディング支援

本市が実施するガバメントクラウドファンディングへの支援(事業者の需要調査等)

エ ご当地PR業務

ご当地PR業務の準備(SNS運用支援等)

オ 企業誘致

特産品開発に係る企業誘致

カ イベント開催

各種イベント等のご当地PRやふるさと納税ブース運営支援

キ 情報収集業務

町の魅力発信のためのアンケート業務等

ク 各種広告(ふるさと納税以外)

新聞、テレビ、雑誌、web 広告

(8) その他

ア 毎年、本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

イ その他、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、業務効率化・経費削減につながる方策があれば提案すること。

7 業務報告

(1) 受託者は、毎月、当月分の寄附金額、寄附件数等の寄附受付実績について、翌月10日までに業務完了報告書を本市へ提出するものとする。

(2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、必要な措置を講じるとともに、速やかにその状況を報告し、本市と協議すること。

(3) 本市は、前各号のほか必要があるときは、受託者に対して業務の履行状況、その他

必要事項について報告を求めることができるものとする。

8 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払いについては、1 か月ごとに行う。
- (2) 受託者は、業務完了報告書を毎月本市に提出し、検査を受けた上で、請求書を本市に提出する。
- (3) 本市は、適正な請求書を受理した日から起算して原則30日以内に支払う。

9 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務を履行するに当たり、個人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、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講じること。また、知り得た情報を本業務の目的以外に使用してはならない。業務終了後も同様とする。

10 著作権

受託者が取り扱う本市のふるさと納税に関する返礼品写真や紹介文等、成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定される権利を含む。）については、本市に帰属する。

11 再委託の禁止

受託者は本業務について、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認める時は、本市の承認を得た上でその一部を委託することができる。

12 事務の引継ぎ

受託者は、契約期間終了後において、円滑に業務を遂行できるよう、後任の委託事業者に業務の引継ぎを行うこと。また、引継ぎに要する費用については、本市は負担しない。

13 業務実施に関する留意事項

- (1) 受託者は、寄附者情報等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。
- (2) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (3) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。
- (4) 委託業務の実施に当たり、発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち事業者、寄附者又は第三者の責め

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 4 その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、必要に応じて本市及び受託者が協議するものとする。