

那須烏山市ふるさと応援寄附金運営等業務委託仕様書

1 業務名

那須烏山市ふるさと応援寄附金運営等業務委託

2 業務の目的

那須烏山市（以下「委託者」という。）が実施するふるさと応援寄附金事業（ふるさと納税型クラウドファンディングを含む。）において、寄附の受入に係る業務の効率化及び寄附者へのサービスの向上を図るとともに、民間事業者の有する体制やノウハウを活用した効果的なプロモーションによる寄附額及び寄附件数の増加並びに本市の魅力発信を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

※令和9年4月1日から寄附受付が開始できるよう、契約締結日から令和9年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、準備期間は、委託料は発生しないものとする。なお、準備にあたっては、ポータルサイトの再登録作業が発生する場合があることに留意し、計画的に進めること。

4 業務の内容

業務の内容は、ポータルサイト及び寄附申出書を通した寄附受付に関して次の(1)から(11)までとする。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- ① ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。
- ② 返礼品協力事業者（以下「事業者」とする。）から掲載に必要な情報等を収集し、ポータルサイトに掲載すること。
掲載にあたっては、寄附者に対して効果的にPRできるように返礼品画像を加工する等、内容を充実させるとともに、寄附検討者がポータルサイト内で検索したときに上位表示されるよう各ポータルサイトの特徴を捉えたSEO（検索エンジン最適化）対策を継続的に行うこと。
- ③ ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更については、随時対応すること。
- ④ 返礼品のレビュー獲得施策や寄附のリピーター獲得施策など、寄附額増加に向けた効果的な施策を考案し実施すること。

[参考：市が現在利用中のポータルサイト]

- ・ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
- ・ふるなび
- ・楽天ふるさと納税
- ・JRE MALL ふるさと納税
- ・ANA のふるさと納税
- ・Amazon ふるさと納税
- ・さとふる（パートナーサイトを含む）

(2) 寄附者情報・寄附金データ管理業務

- ① 寄附情報等の管理にあたっては、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステム「ふるさと納税 do」をはじめ、これと同等以上の機能を有するシステムを活用することとし、当該システムは以下の要件を満たすこと。
 - ア 全てのポータルサイトからの寄附情報が一元的に管理でき、受託者が管理運営しないポータルサイトについても寄附情報が管理できること。
 - イ 受託者が管理運営するポータルサイトからの寄附情報から配送データが作成できること。事業者への発注処理、配送状況管理が可能であること。
 - ウ 事業者による返礼品配送にあたっては、手書き伝票を使用しない運用が可能であること。
 - エ 全ての寄附情報に対する寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の印刷・発送が可能であること。また、ワンストップ特例申請書が不要な寄附者には、寄附金受領証明書のみ印刷・発送が可能であること。
 - オ 寄附者専用サイトが提供され、全ての寄附情報に対するオンラインワンストップ特例申請、オンライン変更届の受付、配送状況の確認、市への問い合わせ等が可能であること。
 - カ 地方税ポータルシステム（eLTAX）に取り込むための控除情報データが作成できること。
- ② 寄附者の個人情報の管理に関して、万全なセキュリティ対策を施すこと。

(3) 返礼品の調達及び配送管理業務

- ① 受託者は、委託者が承認した価格及び内容で返礼品の調達を行うこと。
- ② 返礼品の配送管理を行うこと。このとき、配送料が安価になるよう努めること。
- ③ 事業者への返礼品の調達は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ④ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を指定期日又は速やかに配送すること。
- ⑤ 寄附者が指定した返礼品の配送が確実に行われるよう事業者と緊密に連携を図り、在庫管理、配送状況等を管理すること。また、必要に応じてポータルサイ

トで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。

- ⑥ 寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関するトラブルが生じた場合は、速やかに事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うとともに、委託者に指示を仰ぐこと。
- ⑦ 期間限定品や提供数が限定された返礼品について、発送時期や返礼品掲載の管理を行うこと。
- ⑧ 現在の取扱い返礼品は、引き続き取り扱うものとする。
- ⑨ 委託者並びに事業者及び寄附者との各調整を行うこと。

(4) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書送付に関する業務

- ① 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書を作成し、寄附者へ発送すること。
- ② 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する問い合わせに対応すること。

(5) ワンストップ特例申請書の受付業務

- ① 寄附者から提出されたワンストップ特例申請書の審査を行うこと。なお、受付完了後は申請者へメール等で受付完了の通知をすること。
- ② 申請内容等に不備がある場合は、修正対応を行うこと。
- ③ 委託者が他自治体に地方税ポータルシステム（eLTAX）を用いて送付できる状態のデータを、委託者が指定する期日までに作成し納品すること。

(6) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

受託者は、本業務に関する問い合わせ専用電話を設置し、寄附者からの問い合わせに対応すること。ポータルサイト等に問い合わせ先を明示すること。寄附者からの問い合わせは、電話のほか、メールなど多様な手段で対応すること。

(7) 事業者の開拓及び返礼品の拡充に関する業務

- ① 委託者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報をもとに、事業者と交渉し、新たな返礼品候補の企画及び提案を委託者に提案すること。ただし、返礼品登録の最終決定権は委託者に属するものとする。
- ② 返礼品は随時追加されることを想定し、年度途中の追加、変更に対応すること。
- ③ 既に返礼品を提供している事業者であっても、返礼品の拡充等の交渉を当該事業者と行うこと。

(8) 広告等運用に関する業務

- ① 広告の出稿、運用管理、効果分析、改善提案やメールマガジンの配信等を行い、多くの寄附者からポータルサイト内の本市返礼品ページへのアクセス及び寄附の獲得を図ること。
- ② 広告の実施に当たっては、受託者は、広告の内容、媒体、実施時期、広告運用予定額、期待される効果等について、事前に委託者と協議し、委託者の承認を得るものとする。
- ③ 広告の出稿、運用管理、効果分析、改善提案及びメールマガジンの配信等、本業務として受託者が実施する運用管理業務に係る経費は、基本委託料に含むものとする。
- ④ 広告に係る広告媒体費、広告配信費その他の広告運用実績額については、本業務の委託料には含めず、委託者が別途負担するものとする。

(9) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務

- ① 本市がふるさと納税型クラウドファンディングを実施する際は、受注者は、ポータルサイトの寄附受付ページを作成すること。
- ② ふるさと納税型クラウドファンディングに係る寄附についても、通常の寄附同様に対応すること。

(10) ふるさと納税制度の改正等への対応

- ① 返礼品代は受領する寄附額の 30%以内とすること、令和 11 年 10 月以降の指定対象期間においては、本業務委託料を含む寄附金の募集に要する費用は受領する寄附額の 40%以内とすることなど、地方自治法、地方税法及び「ふるさと納税に係る指定制度」等に関する総務省告示、通知等を厳格に遵守すること。最新の通知内容を常に把握し、違反が生じないよう体制を整備すること。
- ② ふるさと納税に係る制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの変更や事業者の対応など迅速且つ柔軟な対応を行うこと。

(11) その他付随する業務

- ① 返礼品の配送状況やワンストップ特例申請書の受付状況について、寄附者が確認できるようにすること。
- ② 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。特に事務の効率化及び軽減、経費削減のほか、寄附額増加に繋がる方策があれば提案すること。
- ③ 履行期間の終了又は契約の解除等により、次期受注者へ業務を引き継ぐ場合、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遺漏なく提供し、引継ぎを確実にすること。

5 業務委託料

本契約は単価契約とし、委託者が受託者に支払う委託料は、次の区分により算定するものとする。

(1) 基本委託料

基本委託料は、寄附金額に対する一定割合により算定するものとし、本項(2)から(4)までに記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費とする。基本委託料の率は、寄附金額に対して8%（消費税及び地方消費税を除く）を上限とする。

なお、委託者が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費、クレジット決済等にかかる経費及び広告に係る費用については、本業務の委託料に含めず、委託者が別途負担するものとする。

(2) 返礼品調達・配送費

返礼品の調達に要する費用及び配送に要する費用とし、返礼品の調達実績及び配送実績に基づき算定するものとする。なお、配送費用については、受託者は単価表を提出するものとする。

(3) 受領証明書等発行・発送費

寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書その他必要書類の発行、印刷、封入、封緘及び発送に要する費用とし、契約で定める単価に実績数を乗じて得た額により算定するものとする。ただし、実費精算が適当と認められる費用については、実績額に基づき算定するものとする。

(4) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受付、内容確認、不備対応、データ作成その他申請処理に要する費用とし、契約で定める単価に実績数を乗じて得た額により算定するものとする。ただし、実費精算が適当と認められる費用については、実績額に基づき算定するものとする。

〔参考：直近の寄附件数及び金額〕

令和5年度 寄附件数： 581 件 寄附金額： 14,392,000 円

令和6年度 寄附件数： 983 件 寄附金額： 89,202,000 円

令和7年度 寄附件数： 1,792 件 寄附金額： 159,761,000 円

6 寄附情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により適切に保存すること。なお、保存期間は契約締結時に協議するものとする。

契約が満了した際には、記録情報等は委託者の指示に従い返還又は破棄すること。

7 報告及び検査

(1) 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、報告書を提出し、

委託者と協議を行うものとする。

- (2) 委託者は、必要があると認められるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、又は現地での検査等を行うことができるものとする。受託者は、委託者からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

8 制作物に関する著作権等

本業務における成果物（返礼品撮影会や事業者取材等で受託者が撮影した写真データ、受託者が編集した画像データ、ポータルサイト内の返礼品詳細ページ等）の著作権は、委託者に帰属する。

9 連絡体制

受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者（管理責任者を含む）を2名以上選任し、委託者にその旨を通知するものとする。

10 一括再委託等の禁止

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

11 その他

- (1) 業務の遂行にあたっては、委託者と十分に協議し、委託者の意見や要望を取り入れ実施すること。
- (2) 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約満了後も責任をもって行うこと。
- (3) この仕様書に定めのない事項又は記載内容に疑義が生じた場合は、必要に応じて委託者及び受託者が協議のうえ、決定するものとする。