

当別町ふるさと納税
寄附促進委託
要求仕様書

令和5年4月

当別町

1 業務名

当別町ふるさと納税寄附促進業務

2 業務目的

当別町（以下「町」という。）が行うふるさと納税寄附申込みポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）及び寄附に関する情報等を管理するシステム（以下「寄附管理システム」という。）の管理、ふるさと納税寄附者（以下「寄附者」という。）に対して返礼品としてお届けする町の特産品（以下「返礼品」という。）の受発注及び配送等の管理、寄附者等からの問い合わせ対応及びマーケティング分析等の業務を一体的に委託することにより、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、事務の効率化及び寄附者の利便性を高めることで寄附金額の増加を図るとともに、効果的なプロモーション等の実施により、町の魅力及び返礼品を全国に広く発信し、町の認知度向上を図ることを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

4 基本情報

(1) 寄附管理システム

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 o」及び株式会社エッグが提供する「エッグふるさと納税システム（以下「エッグシステム」という。）」を使用し、寄附に関する情報等を管理する。

(2) 業務規模

業務規模は、次のとおり令和5年度予算額を基準とする。

- ① 寄附件数 25万件
- ② 寄附金額 29億円

5 業務内容

町のふるさと納税に関する以下の業務とする。

- (1) ページ制作業務
- (2) ポータルサイトの管理運営業務
- (3) 寄附管理システムの管理運営業務
- (4) 返礼品の受発注及び配送等管理業務
- (5) 問い合わせ対応業務

- (6) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (7) 広報及びPR業務
- (8) 業務報告書の提出
- (9) 独自提案に関する業務

6 業務内容の詳細

(1) ページ制作業務

- ① 各ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、管理運営を適切に行うこと。また、画像準備（写真撮影や入手、画像の加工等）、自治体紹介文の作成等を行い、町のPRにつながる効果的なページを作成すること。

なお、画像データ等については、他の業務等でも活用できるよう町及び返礼品提供事業者に提供すること。

- ② 各ポータルサイトの返礼品ページの追加、更新及び修正等の管理運営を適切に行うこと。また、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等を行い、寄附金額の増加につながる効果的なページを作成すること。

なお、画像データ等については、他の業務等でも活用できるよう町及び返礼品提供事業者に提供すること。

- ③ 返礼品の文面内容等は、寄附者等がインターネットの検索エンジンにてキーワード検索を行う際にアクセスしやすい環境を設定するなど、工夫を行うこと。

(2) ポータルサイトの管理運営業務

- ① 町が運用を想定しているポータルサイトは、次のとおりとする。

なお、本業務において管理運営を行うポータルサイトは、今後、変更することもあるので留意すること。

<運用を想定しているポータルサイト>

- ア さとふる
- イ ふるさとチョイス
- ウ 楽天
- エ ふるなび
- オ ANA
- カ auPAYふるさと納税
- キ セゾンのふるさと納税
- ク JALふるさと納税
- ケ 三越伊勢丹ふるさと納税

- ② 寄附の申込みがあった際は、寄附者に対し、電子メール等の方法により

「寄附受付」及び「配送状況」に関する通知を行うこと。

- ③ ポータルサイト以外の方法で寄附の申込みがあった場合は、申込者に対し、必要に応じて「当別町ふるさと納税カタログ」及び寄附申込書を送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内状を送付すること。

なお、払込取扱票については、寄附者情報及び寄附情報等を予め印字の上、申込者へ送付すること。

- ④ 町等に大規模災害等が発生した場合は、速やかに災害支援寄附金の受付体制を整備し、対応すること。

(3) 寄附管理システムの管理運營業務

- ① 各ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者情報、寄附情報及び返礼品情報等は、寄附管理システム（「ふるさと納税 do」及び「エッグシステム」）により管理すること。

- ② ポータルサイトを經由せず受け付けた寄附については、町から寄附者情報等の必要な情報を入手し、寄附管理システムにより管理すること。

なお、情報に不備等があった場合は、直接、寄附者に連絡の上、不備等のあった情報の補完を行うこと。

- ③ 各ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日（土日及び祝日については、原則、翌日以降の町の最初の開庁日の午前9時まで）までに寄附管理システムへ情報等の取込みを行うこと。

- ④ 寄附情報等については、各種条件での検索、集計等が可能な機能を構築し、町へ提供すること。なお、機能の構築にあたっては、町と協議の上、取り進めること。

- ⑤ 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、マーケティング分析を行い、その結果及び今後の寄附金額の増加に向けた取組み等について、毎月、町へ報告すること。

(4) 返礼品の受発注及び配送等管理業務

- ① 返礼品提供事業者と連携を図り、円滑かつ確実に返礼品の受発注、発送及び配送管理並びに在庫管理を行うものとする。

なお、返礼品の発送は、返礼品提供事業者が行うこととする。

- ② 数量に限りのある返礼品については、寄附機会の損失を防止のため、ポータルサイト毎に在庫確認を行い、ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

- ③ 返礼品提供事業者から寄附管理システムの操作方法等について、問い合わせがあった場合は、随時対応すること。

- ④ 返礼品の品質等に問題が生じた場合は、速やかに町に報告するとともに

に、町と協議の上、適切な対策を講じること。

- ⑤ 契約締結日前に申込みの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こと。
- ⑥ 上記に掲げるもののほか、必要に応じて寄附者、返礼品提供事業者及び町と調整を行うこと。

(5) 問い合わせ対応業務

- ① 本業務の問い合わせ先としてコールセンター等の窓口を設置し、寄附者等からの次の事項に関する問い合わせに対し、電話、メール等により対応すること。なお、窓口の開設時間は、町の開庁時間（8時45分から17時15分まで。ただし、土日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く）と同様、若しくは、それ以上とする。

なお、繁忙期については、人員を増加し、開設時間の延長や休日の開設等の対応策を立案し、寄附者等の利便性及びサービス向上に努めること。

- ポータルサイトに関すること
 - 寄附申込みに関すること
 - 寄附の変更等に関すること
 - 返礼品に関すること
 - 寄附金受領証明書等の発送書類に関すること
 - ワンストップ特例申請に関すること
 - その他、ふるさと納税全般に関すること
- ② 問い合わせとその対応内容については、軽微な内容を除き、寄附管理システム等に記録し、町において随時確認できるようにすること。
 - ③ 苦情、事故等があった場合は、原則、受託者において対応及び解決を図るとともに、その結果を町に報告すること。ただし、緊急性、重要度の高い事案にあつては、速やかに町に報告し、町と協議の上、対応すること。
 - ④ 各ポータルサイトからの町及び返礼品に関するレビュー（以下「レビュー」という。）に対しては、必要に応じて返信を行うなど、レビューの評価が4以上を維持するように努めること。

(6) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

- ① ワンストップ特例申請書の受付を行うこと。
- ② ワンストップ特例申請書は、寄附管理システム（「ふるさと納税 do」のみ）により、速やかに受付作業を行い、ワンストップ特例申請書を提出した申請者へメールにて受付通知を行うこと。
- ③ 上記②の受付作業後、ワンストップ特例申請書は、町が別途契約する「ワンストップ特例業務代行業者」が指定する提出先へ速やかに送付すること。

なお、ワンストップ特例申請書の受付以外の業務は、本仕様には含まないものとする。

(7) 広報及びPR業務

- ① ふるさと納税制度を通じ、町及び返礼品の魅力等の情報を広く発信し、町の認知度を向上させるとともに、返礼品及び返礼品提供事業者のPRに努めること。
- ② 寄附に関するマーケティング分析（寄附の傾向、返礼品の動向及び流行等）を行い、分析結果を踏まえ、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した広告やキャンペーン等の効果的なプロモーションを提案し、町と協議の上、実施すること。
- ③ 実施した広報及びPR業務の具体的な内容及び成果は、毎月、業務報告書により町へ報告すること。
- ④ 町が各ポータルサイトを活用してクラウドファンディング等による寄附募集を行う際は、掲載ページを作成するなど、受付に係る全般業務を行うこと。
- ⑤ 返礼品のPRとして、「当別町ふるさと納税カタログ」を年1回作成することとし、作成に当たっては、町と連携を図り、次の仕様以上のものとする。

なお、発行時期については、町と協議の上、決定すること。

- ア. サイズ A4判縦中綴じ
- イ. ページ数 24ページ以上
- ウ. 印刷方法 オールカラー
- エ. 校正 校正3回、色校正1回
- オ. 紙質 マットコート90kg（裏表紙にミシン目1本）
- カ. 製本方法 中綴じ
- キ. 部数 8,000部

- ⑥ 「当別町ふるさと納税特設サイト」を管理運営し、サイトの更新（画像更新及びポータルサイトの追加等）を実施すること。
- ⑦ 総務省が定める基準に基づき、関係法令等に遵守した広報及びPRを実施すること。

(8) 業務報告書の提出

- ① 業務の遂行状況や経過について、次の内容を記載した業務報告書を毎月作成し、町に提出すること。
 - ア 寄附状況、寄附者属性及び返礼品ランキング等の情報
 - イ 全国の寄附の傾向、マーケティング分析等の情報
 - ウ 広報及びPR業務の具体的な内容及び成果

- エ その他、寄附増加に向けた提案等
- ② 業務報告書の提出後、町とのミーティングを月1回以上行うこと。

7 独自提案について

「6 業務内容の詳細」のほか、業務目的達成等に必要と考えられる業務があれば独自に提案すること。特に次の事項に関する提案については、審査の対象とする。

- ① 新規返礼品の発掘及び既存返礼品のブラッシュアップに関する提案
- ② 新規返礼品提供事業者の募集に関する提案
- ③ ふるさと納税以外の手法による返礼品の販路拡大につながる提案
- ④ 企画提案に対する委託料見積金額に関する提案
- ⑤ その他、寄附金額の増加につながる提案

8 実施体制

- (1) 本業務を円滑に遂行できる体制を整備し、各業務従事者の責任や役割を明確にすること。
- (2) 本業務を遂行する上で必要な専門知識及び経験を有する総括責任者を配置すること。
- (3) 総括責任者は、業務処理体制及び業務処理計画を作成すること。
- (4) 総括責任者以外の業務従事者は、総括責任者から指示される業務を確実に遂行できる知識及び経験を有している者を配置すること。
- (5) やむを得ず主要となる業務従事者を交代させる場合は、必ず事前に町と協議を行い、合意のもと、適切な引継ぎが完了したことを証明すること。
- (6) 情報セキュリティ対策について専門知識を有する業務従事者を配置すること。
- (7) 業務処理計画等の状況に応じて、業務従事者の増員等を検討するとともに、業務体制に変更が生じる場合は事前に町へ報告すること。

9 寄附情報等の管理

本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。

10 情報セキュリティの確保

本業務の遂行にあたり、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 1 再委託の禁止

本業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ町の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者が全ての責任を負うものとする。

1 2 返礼品の発送等に係る契約不適合責任

- (1) 町は、寄附者に対し、返礼品の発送等に係る契約不適合責任を負わないものとする。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の発送等に係る契約不適合責任を負うものとする。ただし、返礼品提供事業者、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 3 損害賠償

受託者は、本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。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、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 法令遵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遵守すること。
- (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、関係法令を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- (4) 前項で取扱う個人情報に加え、特定個人情報を取扱うことから、別記「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

1 5 その他

- (1) 本業務は、仕様書に基づく内容とするとともに、受託者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 本業務の遂行にあたっては、町と十分に協議を行うとともに、町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 仕様書に記載のない事項、その他業務の遂行上必要な事項については、速やかに町と協議の上、決定すること。