

郡上市ふるさと寄附金推進支援委託業務仕様書

1. 目的

郡上市ふるさと寄附金（ふるさと納税）において、返礼品を提供する市内事業者等への支援と地場産業の活性化、ふるさと納税獲得に適したPR展開やシステム導入に関する専門的知見を有する者が運営に関わることによって、事務の効率化と更なる寄附の獲得増加を図ることを目的とする。

2. 委託業務名称

郡上市ふるさと寄附金推進支援委託業務（長期継続契約）

3. 履行期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

※本業務を受託した者（以下「受託者」という。）による業務の開始は、令和7年6月1日を想定しており、契約締結日から令和7年5月31日までは業務開始に向けた準備期間とする。この間に発生する費用については、受託者が負担するものとする。

※本業務は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の長期継続契約であるため、契約締結日の属する翌年度以降において、当該契約にかかる歳出予算の減額または削除があった場合、当市はこの契約を変更又は解除することができる。

4. 前提条件

(1) ポータルサイト等

本業務は、「3. 履行期間」の期間中、当市が利用を想定している次のポータルサイトにおいて、「5. 業務内容」に掲げる業務を行うものとする。なお、履行期間中に新規にポータルサイトを追加した場合、そのポータルサイトも同様に業務の対象とする。

【表1】郡上市が利用している寄附受付ポータルサイト等

ポータルサイト等の名称	①ふるさと納税事務運営支援業務	②寄附金受領証明書等発行・発送業務	③ワンストップ特例申請受付業務
①楽天ふるさと納税	○	○	○
②ふるさとチョイス	○	○	○
③auPAY ふるさと納税 ^{注1}	(○)	○	○
④セゾンのふるさと納税 ^{注1}	(○)	○	○
⑤ふるラボ ^{注1}	(○)	○	○
⑥JREMALL ふるさと納税 ^{注1}	(○)	○	○
⑦KABU&ふるさと納税 ^{注1}	(○)	○	○
⑧ふるさと納税百選	○	○	○
⑨Amazon ふるさと納税 ^{注2}	○	○	○
⑩さとふる	—	○	○
⑪ふるなび	—	○	○

⑫ふるさと応援納税®	—	○	○
⑬アソビューふるさと納税	—	○	○

注1 ふるさとチョイスパートナーサイト連携による利用。

注2 サービス開始時からの掲載・寄附受付開始予定。

(2) ふるさと納税管理システムと寄附受領書等の発送について

寄附情報等を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。）は、現在本市では株式会社シフトセブンコンサルティング提供の「ふるさと納税 do」を使用しており、寄附金受領証明書等（ワンストップ特例申請書を含む）の発送についても、同社の受領証明書発送 BPO サービスを利用しているため、継続使用することが望ましい。

なお、「ふるさと納税 do」以外の寄附管理システムや、他社の書類発送サービスを活用する場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムや同額以下の書類発送サービスを提案し、委託者と協議の上、受託者の責任において利用環境の構築を行うこと。なお、その構築費用については、受託者の負担とする。

(3) オンラインワンストップ特例申請受付の導入状況

本市は、株式会社シフトセブンコンサルティング提供の「自治体マイページ」と株式会社さとふる提供の「さとふるアプリ de ワンストップ申請」にて受付を行っている。

令和5年度のワンストップ特例申請受付件数は以下のとおりである。

ワンストップ特例申請書類送付希望件数	4,344 件
自治体マイページ利用者数	2,041 件
さとふる利用者数	419 件

(4) 返礼品及び返礼品提供事業者の規模

令和6年11月末時点の状況は以下のとおりである。

返礼品数：約 550 件（総務省への申請中も含む）

返礼品取扱事業者数：約 70 社（休止中も含む）

5. 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイト等の運営管理に関する業務
- (2) 返礼品の発注・配送管理に関する業務
- (3) 寄附管理システム・寄附情報の管理に関する業務
- (4) 寄付者からの問い合わせ対応に関する業務
- (5) 返礼品提供事業者支援、及び返礼品開発に関する業務
- (6) 広報・プロモーションに関する業務
- (7) 寄附金受領証明書等の発行・発送に関する業務
- (8) ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- (9) 市内人材の活用・育成支援に関する業務

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイト等の運営管理に関する業務

- ① 本業務の対象は上記「4. 前提条件」の(1)の【表1】に記載のポータルサイト等のうち、①～⑨のポータルサイト等とする。
- ② ポータルサイト等における返礼品や各種掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を行うこと。また、掲載内容の正確性及び適法性を確保すること。
- ③ 新しく追加するポータルサイト等については、自治体紹介や返礼品情報を含む、寄附申込に必要な各種情報の新規登録を行うこと。
- ④ 返礼品紹介ページのPR力を高めるため、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や画像入手、画像制作（撮影作業を含む）等の作業を行うこと。
- ⑤ 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。
- ⑥ 各サイト内の在庫情報を管理し、適時返礼品提供事業者と連携して在庫調整を行うこと。
- ⑦ その他ポータルサイト等の運用にあたり、寄附者への訴求力ならびに寄附者満足度を高めるための各種施策を適時提案し、実施すること。

(2) 返礼品の発注・配送管理に関する業務

- ① 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の調達・発送・在庫管理を行うこと。
- ② 返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の業務体制に応じて負担が生じないよう留意すること。なお、配送伝票については受託者において準備し、伝票発送を行うこと。
- ③ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は適切に対処すること。
- ④ 毎月の出荷実績をもとに、返礼品提供事業者へ返礼品代金を支払うこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。
- ⑤ 返礼品代金および配送に係る費用については、月次集計のうえ、支払いの詳細が分かる資料と併せて市に請求すること。
- ⑥ 契約期間満了後においても、契約期間中に受領した寄附に係る返礼品の調達及び配送管理に関する業務（①～⑤）は、責任を持って処理すること。
- ⑦ 送料については、なるべく安価となるように努めること。
- ⑧ 運用開始日（令和7年5月31日）以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品の取り扱いについては、契約締結後準備期間中に委託者と受託者で協議の上決定する。

(3) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

- ①本市が利用するポータルサイト等から受け付けた寄附について、寄附情報等の寄附者情報管理システムへの取込（API連携およびCSVアップロード等）を行うこと。
- ②寄附者、決済及び返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより一元的に管理すること。なお、FAXやメール等で市に直接申し込みがあった寄附についても同様に管理すること。
- ③寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況については、随時確認し、管理すること。
- ④寄附管理システムは、「4. 前提条件」の(2)のとおり対応すること。

- ⑤本市や事業者向けのシステム操作マニュアルの作成や、必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

(4) 寄附者からの問い合わせ対応に関する業務

- ① 受託者は寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置し、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。
- ② 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。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、対応を決定する。
- ③ コールセンターに寄せられた問い合わせ内容については、寄附管理システム等に記録し、本市と情報共有すること。また、各ポータルサイト等のレビューへの返信含めて、寄附者からの問い合わせは丁寧に対応すること。
- ④ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送業者等に対して対策を求めるなど、問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

(5) 返礼品提供事業者支援、及び返礼品開発に関する業務

- ① 返礼品提供事業者へ定期的な訪問や連絡による情報交換を行い、良好な関係性を構築すること。
- ② 新規返礼品提供事業者への訪問や交渉、企画提案を実施すること。
- ③ 既存返礼品提供事業者へのヒアリングを行い、課題の改善や新たな企画等を提案し、実施を支援すること。
- ④ 返礼品の募集・掲載にあたり、必要に応じて返礼品提供事業者に向けた説明会や個別訪問等を実施すること。また、状況について定期的に報告を行うこととし、その頻度・その方法等については本市と協議の上決定するものとする。
- ⑤ すべての返礼品提供事業者に対し、返礼品の調達から配送管理、代金の精算にいたるまで、十分なサポートを行うこと。
- ⑥ 返礼品提供事業者と連携して商品選定や開発を積極的に行い、パッケージデザインの開発支援等も含めて、本市をPRできる魅力的な商品・サービスの拡充を行うこと。
- ⑦ 本市への来訪を促すため、本市の多様な観光資源や施設、現地体験メニュー等を取り入れた返礼品の拡充を図ること。
- ⑧ 本業務の遂行にあたっては、国の定める「地場産品基準」を含む関係法令等を遵守すること。
- ⑨ 返礼品提供事業者から新しく申請された返礼品情報は、定期的に市へ報告すること。期日については、国や県の受付時期をもとにその都度通知する。

(6) 広報・プロモーションに関する業務

- ① 寄附者の動向や市場の変化、各ポータルサイト等の傾向と本市返礼品の特徴を理解し、リピーター確保に資する策を提案すること。
- ② 寄附の促進と連携した、本市の地域ブランドの向上に資する策を提案すること。
- ③ 各種ポータルサイト内での特集掲載や広告配信をおこなうとともに、多様な媒体を活用して認知度の拡大を図ること。

- ④ 受託者が有するノウハウやアイデア、実店舗やオンライン販売などの自社流通も活用した効果的なプロモーションを展開し、ふるさと納税にとどまらず、本市の地場産品やサービスの販路拡大につながる取り組みを提案し、市と調整の上実施すること。
- ⑤ 実施した PR 業務の具体的内容及び費用対効果等の分析結果を都度市へ報告すること。

(7) 寄附金受領証明書等の発行・発送に関する業務

- ① 寄附金の収納が確認できたものについては、寄附者に対して概ね2週間以内に寄附金受領証明書（ワンストップ特例申請書を含む）を発送すること。但し、電子データ導入促進等の観点から、電子ファイル形式での発行が望ましいと判断される場合、市はこれを妨げないものとする。
- ② 寄附金受領証明書の郵送形態については、受託者は市と協議の上、封筒、圧着はがき、及びその他から選択することができるものとする。
- ③ 受託者は、寄附者からの再発行依頼や送付先住所変更等について速やかに対応すること。また、PDF 等電子ファイル形式での発行を要請された場合はこれに応じること。
- ④ 寄附者から要請があった場合、郵便振替用紙を発行し郵送すること。
- ⑤ 受託者は、上記業務の発送に係る郵便料の実費を別途市へ請求することができる。

(8) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

- ① 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。受付完了時は、申請者へメール等にて、受付完了通知を行うこと。
- ② 申請内容に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。
- ③ 受付が完了したワンストップ申請書類については、寄附申込番号順に整理の上、寄附情報から容易に申請書類を確認できる状態にしておくこと。また、該当年の全件の受付が完了した時点で、速やかに市に移送すること。
- ④ 申告特例通知の電子データを市が指定する形式で作成し、市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は市が行うものとする。
- ⑦ 「4. 前提条件」の（3）にある市が利用しているワンストップ申請オンライン受付システムを経由した申請分についても、同様に対応すること。
- ⑧ 申告特例申請については、オンライン申請の普及促進を図ること。

(9) 市内人材の活用・育成支援に関する業務

ふるさと納税の推進や地場産品の販路拡大などの業務を担える市内事業者が生まれることで、市内での雇用創出や資金循環に資することから、委託期間内に市内人材の活用や育成支援等を行いながら将来の自主運営の可能性を探り、運営基盤構築に向けたサポートを行うこと。

7. 業務の報告

受託者は、毎月の業務実績について委託者に報告を行うこととし、報告内容及び報告頻度等については、企画提案内容を踏まえたうえで受託者との協議により定めるものとする。

8. 業務委託料の支払い

受託者に支払う費用は、次のとおりとする。なお、毎月本市に業務報告書を提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

ア 基本委託料

- ① 寄附金額の一定割合とする。ただし、委託料の算定基礎となる寄附金額については、上記「4. 前提条件」の(1)の表1に記載のポータルサイト等のうち、⑩～⑬のポータルサイト等を経由の寄附及び返礼品の送付を希望しない寄附については、基本委託料の算定基礎となる寄附金額から除くものとする。
- ② 本業務の履行に必要な端末、通信機器、各種資材、消耗品、印刷費、交通費、通信運搬費、水道光熱費、作業スペースに係る賃料、人件費等の全て基本委託料に含むものとする。ただし、本市が直接契約するポータルサイト等の経費や決済、ウェブ広告費にかかる経費等はこれに含まない。

イ 返礼品の調達費

返礼品の調達にかかった実費を支払うものとする。なお、1件あたりの調達費用は当該寄附金額の3割を上限とし、梱包資材等の諸経費や消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

ウ 返礼品の配送料

返礼品の配送にかかった実費を支払うものとする。ただし、配送料が安価となるよう、工夫を行うこと。

9. 寄附情報の管理

受託者は、本業務に関する資料を書面または、電磁的記録により履行期間終了後5年間保存し、本市が該当情報を必要としたときに提供できること。

10. 再委託の禁止

受託者は、本業務について一括して第三者に委託または請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる場合は、本市と協議の上、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、予め書面により本市へ届け出るものとする。

11. 情報セキュリティの確保

- (1) 本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、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、適切な管理を行わなければならない。
- (2) 委託期間終了後も同様とし、再委託を受けた事業者も受託者と同様の管理を行うこととする。なお、本市は受託者等に対し、個人情報の適正な取り扱いを確保するため、個人情報の取り扱いについて報告を求め、調査できるものとする。
- (3) その他の要件は委託契約書約款、住民情報関係業務委託特記仕様書(別記)による。

12. 著作権等の取り扱い

- (1) 受託者が制作した画像、ポータルサイト上の返礼品ページ、返礼品を撮影した画像データ等、また返礼品ページのレビュー等の権利は、全て本市に帰属する。

- (2) 本業務により制作された映像や画像の使用によって、肖像権、著作権商業圏その他の諸権利が侵害されることがないように事前に許可や承諾を得るなどの手続きを受託者において行うこと。なお、先に記した手続きに不備があった場合、そのほか受託者の手続きに不備があった場合に紛争等が生じた場合、このことによる責任の一切は、受託者が負うこととする。

13. その他留意事項

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたり、ふるさと納税に係る総務省通知等、各種関係法令を遵守すること。また、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報保護に関する関係法令に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (2) 本業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。
- (3) 受託者の故意または過失により、本市に損害を与えた場合、受託者は本市にその損害を賠償しなければならない。
- (4) 本業務の実施にあたり、疑義が生じた事項や本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。