那須塩原市ふるさと寄附管理等業務委託　仕様書

1　業務名

那須塩原市ふるさと寄附管理等業務委託

2　目的

那須塩原市が実施するふるさと納税に係る業務について、民間事業者が持つノウハウや体制を活用することで業務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を効果的に活用し、本市を応援していただく寄附者を増やすほか、本市の地場産品の魅力を広く発信することにより、寄附の拡大による自主財源の確保及び地域の活性化に繋げることを目的とする。

3　履行期間

令和９年４月１日から令和１２年３月３１日まで

※ただし、契約締結の翌日から令和９年３月３１日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに関わる委託料は発生しないものとする。

4　業務の内容

本業務の内容は次の各号に掲げるとおりとする。

なお、この業務は、ふるさと寄附受入事務に必要と思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

①　ふるさと納税事務支援業務

⑴　ポータルサイトの運営・管理業務

⑵　寄附管理システムの利用に関する業務

⑶　寄附者対応に関する業務

⑷　返礼品提供事業者への発注業務等

⑸　返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、代理受領及び返礼品事業者への支払い

⑹　新たな返礼品の開発・既存返礼品のブラッシュアップ提案

⑺　広報・ＰＲに関する業務

⑻　その他ふるさと寄附に関する業務

②　寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務

③　寄附金受領証明書等の発送に関する業務

④　ワンストップ特例申請に関連する業務

各ポータルサイトにおける実施業務は、以下の表のとおりとする。なお、履行期間の末日までにポータルサイトを追加又は削減する場合がある。

ポータルサイト名称	①　ふるさと納税事務支援業務	②　寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務	③　寄附金受領証明書等の発送に関する業務	④　ワンストップ特例申請に関連する業務
さとふる（株式会社さとふるのパートナーサイトも含む）		○	○	○
楽天ふるさと納税	○	○	○	○

ふるなび	○	○	○	○
ふるなびトラベル		○	○	○
ふるさとチョイス（株式会社トラストバンクのパートナーサイトも含む）	○	○	○	○
ふるさとプレミアム	○	○	○	○
ANAふるさと納税	○	○	○	○
三越伊勢丹		○	○	○
食べチョク		○	○	○
一休.com		○	○	○
JRE MALL	○	○	○	○
ふるさと百選	○	○	○	○
どこでも納税	○	○	○	○
ふるさと応援納税		○	○	○
Amazonふるさと納税	○	○	○	○
JALふるさと納税	○	○	○	○
那須塩原市特設サイト	○	○	○	○

※「那須塩原市特設サイト」は、シフトプラス株式会社が提供する管理システム（LedgHome）により構築している自治体独自の特設サイト。

5　業務の詳細

①　ふるさと納税事務支援業務

⑴　ポータルサイトの運営・管理業務

ア　市が利用するポータルサイトの掲載情報の更新、修正、ページの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）。

イ　新たなポータルサイトの追加に際しては、本市と十分に協議を行い、円滑な利用開始が出来るよう努めること。

ウ　返礼品の画像については、原則、返礼品提供事業者が提供するものとするが、年1回程度、フォトグラファーが返礼品の写真を撮影する機会を設けること。

エ　各ポータルサイトの特徴に合わせて画像の編集・加工を行うこと。

オ　各ポータルサイトにおける在庫の管理を適切に行い、寄附機会の損失を防ぐよう努めること。

カ　返礼品の掲載については、原則、全てのポータルサイトへ掲載すること。

キ　返礼品紹介文の作成及び写真の掲載は、返礼品提供事業者と調整し、効果的に行うこと。ただし、本市と協議の上、各ポータルサイトにおいて、独自の返礼品を設定することも可能とする。

ク　ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（ＰＲ、データ集計及びメールマガジン配信等）について、市と協議の上、積極的に活用すること。

ケ　ポータルサイトが実施する特集企画等において、必要に応じて、申請手続きなどに関するサポートを行うこと。

コ　各ポータルサイトにおいて、寄附者からのレビューへの対応を行うこと。

サ　ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本市又は返礼品提供事業者に帰属するものとし、本業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。

⑵　寄附管理システムの利用に関する業務

ア　寄附管理システムは、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であり、ワンストップ特例申請（オンラインも含む）についても同一システムにおいて管理が可能であること。

イ　現在、本市においては、シフトプラス株式会社が提供する「LedgHome」を使用している。本プロポーザルにより受託事業者が変更となる場合であっても、システムの移行および運用に伴う本市の費用負担は一切発生しないものとすること。また、令和９年４月１日以降、円滑にシステムを利用できる体制を構築すること。

⑶　寄附者対応に関する業務

ア　コールセンター機能を有し、寄附者からの電話及びメールでの問合せに対応すること。

イ　コールセンターへ寄せられた問合せ内容について、システムに記録し、市と共有すること。

⑷　返礼品提供事業者への発注業務等

ア　返礼品を提供している事業者への返礼品の発注及び配送について管理を行うこと。また、配送伝票を作成し、事業者に届けること。

イ　返礼品の配送に関する変更があった場合の寄附者及び返礼品提供事業者への連絡調整をすること。

ウ　返礼品提供事業者からの発送及び配送に関する問合せに対応をすること。

エ　返礼品の出荷遅延を防ぐため、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延のおそれがある場合には、事業者に電子メール等で、出荷予定の確認を行い、必要に応じ出荷の催促を行うこと。

オ　市及び返礼品提供事業者との各種調整をすること。

カ　返礼品が返戻となった場合、電話等で住所を確認し再送付すること。確認をとることができない場合、本市と協議の上、対応することとし、本市の同意なく廃棄処分しないこと。

キ　返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や破損等、配送に関するトラブルや苦情等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。

ク　返礼品提供事業者への訪問や連絡等を密に取り合い、連携・サポート体制を構築すること。

⑸　返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、代理受領及び返礼品事業者への支払い業務

ア　返礼品事業者からの各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、相互に確認を行うものとする。

イ　出荷状況により、事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、指定する口座に支払いを行うこと。

⑹　新たな返礼品の開発・既存返礼品のブラッシュアップ提案

ア　市と協力して、新たな返礼品の開発や既存返礼品のブラッシュアップ等の提案を行うこと。

イ　本市内において、年１回程度、返礼品提供事業者向けにふるさと寄附に関する業務について　勉強会を実施すること。

ウ　生産者及び事業者とともに商品選定や開発を行い、総務省の基準に適合した返礼品を本市に対して提案すること。

⑺　広報・ＰＲに関する業務

ア　本市の魅力を広く発信し、寄附の使い道や返礼品等の効果的なＰＲに努め、より多くの寄附者に訴求するとともにリピーターの確保に努めること。

イ　寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、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取組のプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。

ウ　ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの発行を行うこと。

エ　リピーター対策として本市ふるさと寄附に関するパンフレット（制度・寄附メニューの案内・返礼品等）を作成し、送付を希望する方に対して受託者の負担で送付すること。内容は、市と協議して作成すること。

オ　実施したＰＲ業務の具体的内容及び効果の分析結果等について報告すること。

カ　ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。

キ　本市が主催又は参加するふるさと納税プロモーションイベントに対してのチラシ等の作成を行うこと。

⑻　その他ふるさと寄附に関する業務

ア　５－①－⑴～⑺の業務のほか、ふるさと寄附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。 特に寄附を増やすための独自の方策、市の業務効率化・業務軽減、ふるさと納税制度の改正に伴う経費率の見直しへの対応策や経費の削減につながる方策があれば、積極的に提案すること。

イ　５－①－⑴～⑺の業務において調整が必要な場合は、提案時にその旨を説明すること。受託候補者決定後、市と受託候補者とで協議し、候補者のプロポーザル内容をもとに業務内容等を調整し、契約を締結する。

②　寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務

市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附管理システムへ寄附情報データの取り込み及びデータ連携を行うこと。新たなポータルサイトを追加した場合も同様とする。

③　寄附金受領証明書等の発送に関する業務（必ずしも自社で行う必要はない）

⑴　寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封かんし、原則２週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについては速やかに発送すること。なお、寄附金受領証明書の様式については、本市と協議の上、決定する。

⑵　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・寄附金受領証明書

イ　ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）

ウ　ワンストップ特例申請書記載例

エ　返信用封筒

⑶　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。

⑷　寄附金受領証明書等送付用の封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒（作成用紙も可）は、受託者の負担において作成すること。寄附金受領証明書等発送に必要な郵送料、ワンストップ特例申請返信用封筒の郵送料については、本市の負担とする。なお、寄附者にはオンラインワンストップを推奨し、郵送料の軽減に努めること。

⑸　発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

④　ワンストップ特例申請に関連する業務（必ずしも自社で行う必要はない）

⑴　ワンストップ特例申請書の提出先を設定すること。

⑵　ワンストップ特例申請書（変更届含む。）の受付及び審査を行い、申請者に受付済みの通知を行うこと。なお、電子メールによる通知を基本とし、メールアドレスが不明な場合や送信エラーとなる場合は郵送による通知とする。

⑶　受付業務の状況について、寄附管理システム等により、随時確認ができるようにすること。

⑷　受付を行ったワンストップ特例申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を付番した上で、その管理番号順に整理し、寄附情報から直ぐに申請書類を確認できる状態としておくこと。

⑸　控除申告用データを作成（eLTAX送信レイアウトに合わせる）し、納品すること。

※納品日は、別途協議する。

⑹　受け付けたワンストップ特例申請書等を保管し、市からの問合せに対応すること。

※保管期間は、データ納品後16か月を最短とし、詳細については別途協議する。

⑺　当該業務については、電子申請（オンラインワンストップ）での受付についても対応することとし、オンラインワンストップの普及促進を図ること。

6　業務の報告等

毎月の業務実績、本市の寄附状況及び他自治体の寄附動向等を分析したレポートを作成すること。また、原則として月１回以上、本市とミーティングを実施して情報共有を図るとともに、次月以降の施策やプロモーション展開等について報告・協議すること。

7　本業務に含まない費用

⑴　返礼品調達費用

⑵　返礼品の送付に係る費用（受託者及び返礼品提供事業者の責による再送の費用は、受託者等の負担とし、市は負担しない。）

⑶　ポータルサイト使用料

⑷　寄附金入金にかかる決済手数料

⑸　寄附金受領証明書送付に係る郵送料

⑹　ワンストップ特例申請返信用封筒の郵送料

8　委託料の支払い

支払いについては、１か月ごとに収納状況を市に報告し、確認を受けた上で請求するものとする。市は、適正な請求書を受理した日から３０日以内に支払うものとする。

9　寄附情報の管理

受託者は、業務に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間終了後５年間保存し、市が当該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し又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ものについては、本市と協議の上、業務の一部を委託することが出来るものとする。この場合、あらかじめ書面により事前に本市へ届け出ること。

11　報告及び検査

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。

12　必要事項の補充

本業務を実施するに当たり本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

13　情報セキュリティの確保

⑴　業務の履行に関し、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、適切な管理を行わなければならない。

⑵　受託者は、本業務の実施に当たり、栃木県那須塩原市外部委託における情報セキュリティ遵守事項を遵守するとともに、本業務に従事する者に対しこれを周知徹底し、情報セキュリティ事故の防止に万全を期さなければならない。

14　法令遵守及び個人情報の保護

⑴　総務省からの通知等、各種関係法令を遵守すること。

⑵　受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）保護の重要性を認識し、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。

⑶　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。

15　著作権等の権利の取扱い

受託者が作成した画像やポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品撮影会等で撮影した画像データ等、また返礼品ページのレビューや評価等の権利は、全て市に帰属する。

16　損害賠償

業務の実施に関し発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市、利用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、この限りでない。

17　その他

⑴　業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

⑵　本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議すること。

⑶　業務上知り得た事項について、守秘義務を負うこと。

⑷　業務の実施に当たり疑義が生じた事項については市と協議の上、対応すること。

18　問い合わせ

〒３２５－８５０１　栃木県那須塩原市共墾社１０８番地２

那須塩原市　企画部　企画政策課　資産活用係：鍋島、長濱、船山

ＴＥＬ：０２８７（６２）７３１５

E-mail：kikakuseisaku@city.nasushiobara.tochigi.jp