

中津川市ふるさとづくり寄附金包括支援業務委託仕様書

1 委託業務名

中津川市ふるさとづくり寄附金包括支援業務委託

2 目的

本業務は、当市のふるさと納税に関する業務のうち、返礼品の募集・開発に関する業務、当市が契約する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。）の管理及び寄附者対応等を委託するものである。民間事業者に委託することで、返礼品の内容充実と調達・発送の迅速化を図るとともに、民間事業者の持つ専門的知識やノウハウを活用したPRの強化及び魅力的な返礼品開発等により、当市への寄附を増やすとともに当市の魅力発信及び地場製品の販路拡大など地域活性化に寄与することを目的とする。

3 契約期間

令和6年4月1日（予定）から令和8年3月31日まで（長期継続契約）

ただし、委託業務の開始は令和6年5月1日からとする。なお、令和6年4月1日（予定）から令和6年4月30日までの約1ヶ月間は引継ぎ等準備期間として、この期間に関して委託料は発生しないものとする。また、契約締結した翌年度の予算が減額又は否決となった場合には、この契約を解除等することがある。

4 前提条件

(1) ポータルサイト

令和6年2月現在、当市が契約しているポータルサイトは次のとおりである。委託業務を受託する者（以下、「受託者」という。）は、次のポータルサイトによる寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、次のポータルサイト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。なお、ポータルサイトの追加または停止については、委託者と受託者で協議の上決定するものとする。また、契約期間中に新たにポータルサイト等を追加した場合、そのポータルサイトも同様に業務の対象とする。

- ①ふるさとチョイス（パートナーサイトも含む）
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④ANAのふるさと納税
- ⑤ふるさとプレミアム
- ⑥ふるラボ
- ⑦JALふるさと納税
- ⑧まん福
- ⑨ふるさと納税百選
- ⑩ふるさとeチケット
- ⑪さとふる
- ⑫三越伊勢丹ふるさと納税

⑬ラクふる

本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、当市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

(2) 寄附管理システム

寄附管理業務を行うにあたり、委託者が導入している「LedgHOMEクラウド版（シフトプラス株式会社）」を原則利用することとし、令和6年度に係るその費用は、委託者が負担するものとする。

ただし、LedgHOMEクラウド版と同等以上の機能を持つ他社の寄附管理システム、LedgHOMEクラウド版の機能追加やLedgHOMEスタンダード版を提案することも可能であるが、その構築費用については委託費用に含むこととする。

なお、令和7年度以降、継続してLedgHOMEクラウド版を使用する場合、受託者が費用を負担することとする。

(3) ワンストップ特例制度

①ワンストップ特例申請管理システム

令和6年2月現在、当市が利用しているワンストップ特例申請管理システム及びスマートフォンのみで申請が完結する申請方法（以下、「オンライン申請」という。）は次のとおりである。

ワンストップ特例申請管理システム：motiONE（シフトプラス株式会社）

オンライン申請：新ふるまど（シフトプラス株式会社）

②ワンストップ特例申請管理システム

委託者が導入している「motiONE」を引き続き利用することも可能とするが、利用料は受託者が負担することとする。なお、「motiONE」と同等以上の機能を持つワンストップ特例申請管理システムを導入することも可能とするが、新たに導入する場合には、構築費用及び利用料等発生する費用については受託者が負担することとする。

また、新たなワンストップ特例申請管理システムを導入する場合には、「motiONE」で管理していた情報も漏れなく移行することとし、データの重複等が起きないように対策を講じること。

③申請方法

ワンストップ特例申請については、寄附者の利便性を鑑み、紙申請以外にオンライン申請を用意すること。なお、委託者が導入している「新ふるまど」を引き続き利用することも可能とするが、利用に係る費用は受託者が負担することとする。なお、「新ふるまど」と同等程度の機能を持つオンライン申請を導入することも可能とするが、新たに導入する場合には、構築費用及び利用料等発生する費用については受託者が負担することとする。

(4) 返礼品

令和6年2月現在、返礼品数及び返礼品提供事業者数は次のとおりである。

①返礼品数 約700品

②返礼品提供事業者数 95事業者

返礼品提供事業者が辞退しない限り、継続して登録するものとする。これらの情報は、返礼品台帳として適切に管理すること。

5 業務項目

業務項目は、次の（１）から（３）までのおりとする。ただし、「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」及び「ラクふる」については、「５ 業務項目（２）、（３）」のみを行うこと。

各業務の詳細は「６ 業務内容の詳細」を確認すること。

（１）寄附獲得拡大業務

- ①ポータルサイトの運営に関する業務
- ②各種広告、宣伝に関する業務
- ③返礼品提供事業者支援に関する業務
- ④委託者の支援に関する業務
- ⑤返礼品の新規開拓に関する業務

（２）寄附管理等業務

- ①寄附情報管理システムに関する業務
- ②寄附の受付に関する業務
- ③返礼品の発送に関する業務
- ④書類の発行・発送に関する業務
- ⑤寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- ⑥返礼品代金及び配送料の支払い（精算）に関する業務
- ⑦その他、ふるさと納税に必要な業務

（３）ワンストップ特例制度処理等業務

6 業務内容の詳細

（１）寄附獲得拡大業務

- ①ポータルサイトの運営に関する業務（４（１）⑪～⑬のサイトを除く）

（ア）ポータルサイトの自治体ページの作成

- ・自治体ページの作成、更新、修正、充実等の寄附獲得拡大につながる管理運営（クラウドファンディング等を含む。）を行うこと。

（イ）返礼品ページの作成

- ・返礼品の作成にあたっては、総務省が示す地場産品基準や食品表示法等に違反することのないよう、厳正に審査し、ページ作成を行うこと。
- ・返礼品の魅力が伝わるページを意識し作成、更新等を行うこと。なお、掲載にあたり、掲載内容に誤りがないか返礼品提供事業者を確認を取るとともに、返礼品提供事業者と協力・工夫を凝らし、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- ・作成、更新等を行う際には、SEO対策（検索エンジン最適化対策）を行うこと。
- ・掲載にあたり、必要に応じて以下の業務を行うこと。

（i）返礼品の写真撮影

（ii）返礼品の写真の加工（文字入れ、サイズ調整等）

- ※返礼品提供事業者より写真の提供を受けてから１週間以内に、加工・サイト掲載を行うこと。

（ウ）ポータルサイトの機能の活用

- ・各ポータルサイトの機能を把握し、自治体ページの魅力向上、寄附獲得につながる取り

組み（特集ページの作成、メルマガ配信など）を積極的に行うこと。

- ・ 寄附者の属性を分析し、各ポータルサイトにあった取り組みを行うこと。

(エ) レビュー対応

- ・ 寄附者が返礼品を選択する際の判断基準の1つとして、レビューの評価及びレビュー数が影響するため、レビューが増える施策を実施すること。またレビューには速やかにかつ丁寧に返信すること。

(オ) その他取り組み

- ・ ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、委託者へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する委託者のサポートを行うこと。

②各種広告、宣伝に関する業務

(ア) ポータルサイト内広告の実施

- ・ 寄附額増に有効な広告について、情報収集に努め、当市へ提案を行うこと。
- ・ 各ポータルサイトの長を分析し、有効な広告を有効なタイミングで原則受託者の費用で最低2回は取り組むこと。

(イ) その他の広告

- ・ 当市の認知度をあげる施策としてWEB広告を原則受託者の費用で積極的に行うこと。
- ・ SNS広告等、各種SNSの長を分析し、効果的な広告を原則受託者の費用で行うこと。

(ウ) 当市のPR、宣伝の実施

- ・ SNS（インスタグラム、TikTok、X（旧Twitter）等）を活用し、ふるさと納税のPRはもちろん、当市の観光地等も積極的に発信し、PRに努めること。
- ・ ポータルサイトが実施するイベント（多数来場者が見込めるもの）に原則受託者の費用で出店し、PRを行うこと。なお、PR資材も原則受託者の費用で準備すること。
- ・ 当市には多くの観光地が存在し、多くの観光客が訪れるため、PRとなるチラシを作成すること。なお、作成においては、費用対効果をまとめ、当市に提案の上、原則受託者の費用で実施すること。

※各種広告、宣伝に関する業務に掲げる内容については、原則実施するものとして例示しているが、上記内容より寄附額増が期待できる提案がある場合には、委託者と受託者が協議の上、変更することが出来るものとする。

③返礼品提供事業者支援に関する業務

- ・ 魅力的な返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者に対し助言を行うこと。なお、総務省が定めるルールを遵守した内容にすること。
- ・ 返礼品提供事業者の知見向上のため、委託者と協力し、勉強会等を開催すること。勉強会等については、年1回以上の開催とし、1回あたり2会場（日程）以上開催すること。

④委託者の支援に関する業務

- ・ 当市のふるさと納税寄附金の更なる拡大に積極的に提案を行うこと。
- ・ 返礼品に関する国・県からの照会について、委託者と協議の上、必要事項を作成すること。

⑤返礼品の新規開拓に関する業務

受託者は、委託者と連携し、返礼品の充実を図るため、新たな返礼品の開拓（定期便の造成含む。）を積極的に行うこと。

（2）寄附管理等業務

①寄附情報管理システムに関する業務

- ・受託者は委託者及び事業者と寄附情報を共有し、ポータルサイト経由で受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、返礼品、配送状況及び返礼品代金支払状況等のデータを、寄附管理システムにより一元管理し、随時確認できるよう遅滞なく処理をすること。
- ・受託者は、システムに蓄積されたデータ等（過去データも含む。）を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について委託者に適宜報告を行うこと。
- ・受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、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ること。
- ・新たな寄附管理システムを導入した場合には、当市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。
- ・新たな寄附管理システムの導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。本委託終了時には次期受託者及び委託者が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。なお、その際には、次期受託者が利用を予定する寄附管理システムへ円滑にデータ移行が出来るよう、データを提供すること。

②寄附の受付に関する業務

- ・受託者は、ポータルサイトを經由した寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取込作業を行うこと。（土曜日、日曜日、祝日については当市の翌開庁日まで）なお、サイト毎に取込み方法は異なるため注意すること。（「ふるさとチョイス」「ふるさとプレミアム」「さとふる」はCSV等の形式での取込み作業が発生する。その他はAPI連携による自動取込。）
- ・寄附者がポータルサイトを經由せず当市への寄附を行った場合においても、当市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

③返礼品の発送に関する業務

- ・受託者は、寄附者からの返礼品の申込みを集約し、原則毎日、システムやFAXにより、事業者に対して、発注業務の手続きを行うこと。（土曜日、日曜日、祝日については当市の翌開庁日に手続きを行うこと。）
- ・受託者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、事業者へ電話や電子メールにより、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。

- ・寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
- ・返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、対応を行うこと。
- ・発送時期や提供数、発送対象地域が限定された返礼品等についても適切に管理すること。また申し込みの制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品送付対象外の寄附者（中津川市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。

④書類の発行・発送に関する業務

- ・受託者は、原則毎日、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請に関する必要書類（希望者のみ）やお礼状の発行及び発送を行うこと。なお、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。
- ・受託者は、寄附者から寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請に関する必要書類の再発行の依頼があれば、速やかに対応すること。
- ・受託者は、現金振込を希望する寄附者へのゆうちょ銀行払込取扱票と申込用紙等の発行及び発送を速やかに対応すること。
- ・受託者は、希望者へのカタログ等必要書類の発送を速やかに対応すること。

⑤寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

- ・受託者は、以下の事項に関する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すること。なお、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、委託者と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。
 - （ア）寄附手続きに関すること
 - （イ）返礼品に関すること
 - （ウ）ワンストップ特例制度に関すること
 - （エ）寄附のキャンセルに関すること
 - （オ）その他、委託者が必要と認める事項に関すること
- ・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、委託者と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月、集約・分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。
- ・受託者は、返礼品に関する苦情に対して、速やかに状況の確認を行い、対応が必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、速やかな問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、委託者に報告を行うこと。

⑥返礼品代金及び配送料の支払い（精算）に関する業務

- ・返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への配送料（委託者との直接契約を除く。）の支払いを代行すること。
- ・受託者は、配送状況により、返礼品提供事業者及び配送業者に支払うべき費用を算定し、配送が完了した月の翌月末日までに返礼品提供事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。なお、支払いにかかる振込手数料は受託者が負担すること。

- ・当市への請求にあたっては、毎月の実績（配送完了となった件数）を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量等の内訳がわかる明細を添付すること。

⑦その他、ふるさと納税に必要な業務

受託者は、委託者との協議を踏まえて、以下の業務を行うこと。

- ・寄附金の募集に要する費用が寄附金額の50%を超えないよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。なお、ふるさと納税に係る制度が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。
- ・令和6年度においては、返礼品の寄附金額変更を予定している。当市のふるさと納税の寄附実績では、秋以降寄附が増えるため、8月末までに全ての寄附金額の変更を行うこと。
- ・ふるさと納税に係る制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- ・適正な事業実施を確保するため、定期的に返礼品提供事業者に対し必要な調査・確認などを行うとともに、特に、地場産品基準や食品表示法の違反が疑われる場合には、速やかに実地調査などを行うこと。
- ・返礼品の登録にあたっては、地場産品基準や食品表示法に違反することのないよう、厳正に審査を行うこと。

(3) ワンストップ特例制度処理等業務

- ・受託者は、届いた申請書の審査を遅滞なく速やかに行うこと。なお、受付完了後は申請者へメール等にて受付完了通知を送ること。
- ・申請内容等に不備がある場合は、メール、電話、書面等により適切に対応を行うこと。
- ・受託者は、申請方法を問わず、受け付けた情報の名寄せ（情報統合）を行うこと。
- ・受託者は、他自治体に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、提出すること。

7 著作権等の帰属

- (1) 委託者が受託者に提供する情報に基づく登録データ等は、委託者に帰属するものとする。
- (2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）に係る所有権、著作権及びその他の権利は委託者に帰属するものとし、委託者による二次利用を可能とする。また、受託者は委託者に対し著作権者人格権を行使しないものとする。
- (3) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受託者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行うものとする。
- (4) 受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

8 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、委託

者と協議の上、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、あらかじめ書面により委託者の承認を得るものとする。

9 業務実施報告及び委託料の支払

- (1) 受託者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに業務報告書に取りまとめ、該当月の翌月の10日までに委託者に業務完了を報告すること。キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。
- (2) 委託者は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。委託者は必要があると認めるときは、受託者に対して委託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。

10 業務完了届等の提出

受託者は、各年度の本業務完了後、速やかに委託業務完了届を提出することとし、加えて次の内容を含む業務完了実績報告書を提出すること。

- (1) 業務の実施期間及び内容
- (2) 業務内容及び実績が分かる資料
- (3) 上記の効果検証と次年度に向けた改善策等をまとめた資料

11 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 委託者は、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わない。
- (2) 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。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、寄附者対応を行う。

12 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

(1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、委託者における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要と考えられる受託者の管理者、その他責任ある社員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受託者が全ての責任を負うものとする。

(2) 複写及び複製の禁止

受託者は、秘密資料（秘密情報に関する資料）を委託者の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

(3) 秘密情報の保持

受託者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

(4) 資料の返却

受託者は、返却期日までに委託者の秘密資料を全て返却しなければならない。また、委託者による書面での要求があった場合、受託者は、遅滞なくこれらの秘密資料を返却し、また、この秘密情報を基に作成された全ての資料を委託者に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出することとする。

(5) 運搬責任

秘密資料の運搬は、委託者の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(6) 事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を委託者に報告し、その指示に従うものとする。

1.3 情報セキュリティ

- (1) 受託者（受託者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、中津川市保有個人情報等取扱規程及び個人情報の保護に関する法律など、関係法令を遵守させること。
- (2) 受託者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行うこと。
- (3) 受託者は、技術者に対して、どのような実務研修を行っているのか、実績を報告すること。
- (4) システム更新環境は、ユーザ認証や暗号化などのセキュリティ対策が施されていること。また、サーバやシステムのセキュリティ脆弱性について、点検を本稼働前に実施すること。
- (5) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、委託者から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理すること。
- (6) 受託者は、業務終了後、委託者から入手した情報資産を返還又は委託者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて委託者に通知すること。
- (7) 受託者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に確認すること。また、本業務の履行に伴い、緊急に委託者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに委託者に連絡してその指示を受けることとし、委託者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに委託者に報告すること。

1.4 法令遵守

業務の実施にあたっては、法令を遵守すること。

1.5 損害賠償

受託者の故意または過失により、委託者に損害を与えた場合、受託者は委託者にその損害を賠償しなければならない。

1.6 契約の解除

- (1) 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当した場合は、催告その他の手続きを要しない

で、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。

- (ア) 官庁から営業の取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - (イ) 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - (ウ) 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
 - (エ) 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - (オ) 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
 - (カ) 信用資力の著しい低下があったとき又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
- (2) 委託者又は受託者は、相手方が契約違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

17 その他

- (1) 委託業務の遂行にあたっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や委託者が定める基準が改訂された際は、それに適合するよう、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (2) 契約期間満了等に伴い本業務の受託者が変更となる場合、次期契約期間の開始に間に合うよう、受託者は本業務の引継ぎに関する引継書を作成し、当市と次期受託者に対し、説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。
- (3) 月1回、業務の進捗報告等を行うこと。なお、10月の進捗報告時には、上半期の実績及び分析を中間報告としてとりまとめ、下半期の実施計画とともに提出すること。
- (4) 本業務を実施するにあたり、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填し作業するものとする。
- (5) 受託者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難い事由が生じたときは、委託者と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (6) その他仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議のうえ決定する。