

湯河原町ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 委託業務名

湯河原町ふるさと納税推進業務委託

2 業務目的

本町では、ふるさと納税制度を通じた本町の魅力発信やシティプロモーションを推進し、地場産業の活性化と寄附金額の増加を図る取組を進めている。この取組における、本町へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、本町のシティプロモーションにつながる多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3 契約期間

契約締結の日から令和11年3月31日まで。

※契約期間前のデータ等取込に費用が掛かる場合は、契約期間中の委託料に含むものとする。

※契約期間前における準備業務等に関して、町の負担する費用は発生しないものとする。

4 前提条件

次の各事項を前提条件とする。

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイトは次の①～⑩に挙げるものとする。

①ふるさとチョイス（※パートナーサイト含む）

②楽天ふるさと納税

③ふるなび

④さとふる

⑤三越伊勢丹ふるさと納税

⑥JRE MALLふるさと納税

⑦ふるさと納税自動販売機（グローキーアップ株式会社）

⑧ふるさと納税ニッポン！

⑨一休.comふるさと納税

⑩Amazonふるさと納税

※パートナーサイトは本プロポーザル実施時点の、「au PAYふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるラボ」、「KABU&ふるさ

と納税」、「Vふるさと納税」とする。

※なお、契約期間中に新規にポータルサイトを追加・変更した場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

(2) 寄附情報管理システムについて

受託者は、本町と個々の寄附情報及び業務進捗を共有可能な、寄附情報管理システムを利用して業務を行い、寄附情報管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。また、使用する寄附情報管理システムは「様式7 寄附情報管理システム機能要件確認書（兼回答書）」に掲げる要件をすべて満たしているものであること。

(3) 同時に複数口の寄附を申し込んだ寄附者に対し、複数個の品を同梱して送付する手配が可能であること。なお、その際は返礼品提供事業者が同梱対象品であることがわかるような発注手配が可能であること。

5 業務の内容（各業務の詳細は「6 委託業務の詳細」を参照）

委託業務の内容は以下の(1)から(11)とする。なお、業務の実施に当たっては、関係省庁の発する通知と関係法令を遵守すること。

- (1) 寄附情報管理業務
- (2) ポータルサイトの管理運営業務
- (3) 湯河原町ふるさと納税特設サイトの活用に関する業務
- (4) コールセンター業務
- (5) 返礼品等の発注及び調達と配送管理に関する業務
- (6) 返礼品の追加・開発に関する業務
- (7) Web広告・PR・シティプロモーション業務
- (8) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (9) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (10) 返礼品の写真撮影
- (11) その他

6 委託業務の詳細

(1) 寄附情報管理業務

ア 使用する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、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本町に寄附を行った場合においても、本町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。

ウ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本町への情報提供をすること。

エ 本町において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力する機能を提供すること。

オ 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。また、本町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。なお、導入にあたっては、現行の「寄附情報管理システム」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。

カ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと。(土・日祝日については本町の翌開庁日まで)

(2) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、各ポータルサイトにおける自治体紹介ページの作成、返礼品ページの作成、その他掲載ページの作成、掲載情報の更新、修正、ページ内容の充実等寄附募集媒体としての管理運営を適切に行うこと。返礼品の掲載に際しては、必要な画像の入手、画像加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、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。

(3) 湯河原町ふるさと納税特設サイトの活用に関する業務

受託者は、現行の湯河原町ふるさと納税特設サイト(以下特設サイト)について、管理運営を行う事業者と密に連携し、特設サイトがより多くの人に本町の魅力を伝え、ふるさと納税及び地域産業の活性化により一層寄与する内容となるよう働きかけること。また、新規の返礼品が追加された際や、寄附者に対して周知すべき内容が生じた際には、ポータルサイトの更新と併せて特設サイトの更新も速やかに行うこと。

(4) コールセンター業務

ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、控除関

- 係書類及び返礼品の発送等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。
- イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録し、本町と情報共有すること。
- ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町に報告を行うこと。
- (5) 返礼品等の発注及び調達と配送管理に関する業務
- ア 受託者は、必要な返礼品等を調達し、寄附者の指定する送付先へ送付すること。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。
- イ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ウ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- エ 返礼品の配送について、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。
- オ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- カ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、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、寄附者等への対応を行うこと。
- キ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本町への立替金の請求に当たっては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ケ 同一事業者の返礼品について同時に複数口の寄附を申し込んだ寄附者に対し、発送費用や環境負荷を低減するため、同梱処理をす

るなど工夫して送付すること。

コ 湯河原温泉ふるさと納税「宿泊ギフト券」に関しては、公募開始日現在において、湯河原温泉旅館協同組合に当該ギフト券の発送等業務を委託し、返礼品代金については、各施設で使用された後に、使用された券について精算を行う方式で運用している。当該返礼品は本町の主力返礼品であることから、湯河原温泉旅館協同組合と連携を密にし、寄附者満足度を最優先に業務を遂行すること。

サ 本業務については、運用開始日以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。

(6) 返礼品等の追加・開発に関する業務

ア 本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本町が定める「湯河原まちづくり寄附金推進事業実施要綱」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本町に対して提案すること。

イ 本町の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

ウ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本町と協議の上、適切な時期・方法により行うこと

エ 返礼品として登録する最終決定は、本町にて行うものとする。

(7) Web広告・PR・シティプロモーション業務

ア 特設サイトを有効に使い、本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、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、本町と協議のうえ実施すること。

ウ ふるさと納税を通じて本町の魅力を効果的にPRし、寄附額の増加のみにとどまらず地域経済の活性化につながる施策を提案し、本町と協議のうえ実施すること。

エ インターネット広告配信及び町ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。

オ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本町と協議のうえ、実施すること。

カ 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は、業務報告書に取りまとめること。

(8) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、本町指定の様式にて寄附金受領証明書等控除関係書類を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本町と協議の上決定する。

① お礼状・寄附金受領証明書

② 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)

③ ワンストップ特例申請書記載例

④ 返信用封筒

ウ 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

エ 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。

(9) ワンストップ特例申請受付に関する業務

ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を本町に代わり行うこと。受付方法については本町と協議の上決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、申請書類(変更申請を含む)の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送(電子メール可)、これらに関する問い合わせ対応とする。

ウ 受け付けたワンストップ特例申請の内容については、マイナンバー情報を除きふるさと納税 do に反映する。

(10) 返礼品の写真撮影業務

受託者は、本町の求めに応じ、返礼品の写真撮影及び画像編集を行う。

(11) その他

その他、市場調査を実施し、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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

7 寄附情報等の管理

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一定期

間保存すること。

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、本町と協議の上、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本町の承認を得るものとする。

9 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本町に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 本町は、上記のほか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、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9(1)業務報告書」を毎月10日までに本町に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

- (1) 基本委託料
寄附金額に対する一定割合とする。
- (2) 返礼品調達費
実際に返礼品の調達にかかった費用
- (3) 返礼品配送料
実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。
- (4) 寄附金受領証明書等発送費用
実際に寄附金受領証明書等の発行及び発送にかかった費用。
- (5) ワンストップ特例申請処理費
ワンストップ特例申請書(変更申請を含む)の受付に要する費用及び申請者への通知と不備対応に要する費用。また、本町への申請書類の送付等に要する費用。

11 法令等遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号等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、個人情報の保護に関する法律及び湯河原町個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務契約期間終了後または解約後も同様とする。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) 前項で取り扱う個人情報に加え、特定個人情報を取り扱うことから、別記「特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

12 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、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。

13 損害賠償

委託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。但し、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、また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。

14 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とする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) 業務の遂行にあたっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本町と受託者で協議の上、決定する。