

佐渡市ふるさと応援寄附金事業支援業務委託仕様書

1 業務名

佐渡市ふるさと応援寄附金事業支援業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は、佐渡市（以下「発注者」という。）のふるさと応援寄附の募集及び受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓、広告宣伝等を受注者に委託することにより、事務の効率化と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。）の効果的な運用を行い、本市の寄附受入額の増加や魅力の発信と地場産品の販路拡大による地域経済の活性化の推進を目的とする。

3 業務委託期間

(1) 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。

ただし、委託期間における受託者の実績が良好である場合にあって、業務を継続して委託することに支障がないと本市が認め、その予算が佐渡市議会にて議決がなされた場合、本市と受託者の双方合意のうえ、最長で令和13年3月31日まで単年度ごとに、業務委託契約を更新することができるものとする。

(2) 寄附受付開始日

令和8年7月1日

※令和8年7月1日から寄附受付が開始できるよう、契約後速やかに前任の受託事業者からの引継ぎなど、必要な準備を進めること。

(3) 準備期間

契約締結日から令和8年6月30日までは前任の受託事業者との引継ぎ及びシステムの構築などの準備期間とするが、当期間に生じる費用については、発注者は負担しないものとする。なお、契約締結後、引継ぎによるポータルサイト改修のために一定期間の寄附受付の停止が必要である場合、その期間については発注者と事前協議の上、行うものとする。

4 前提条件

(1) 寄附者情報管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、ポータルサイトでの寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。

(2) 委託期間当初のポータルサイトは、以下のとおりとする。なお、発注者と受注者が協議の上、新たなポータルサイトの利用を開始した場合は、本業務の対象に含むものとする。

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）
- ② ふるなび
- ③ 楽天ふるさと納税
- ④ J R E M A L L ふるさと納税
- ⑤ A N A ふるさと納税
- ⑥ A m a z o n ふるさと納税
- ⑦ ふるさとらべる
- ⑧ 三越伊勢丹ふるさと納税

ただし、三越伊勢丹ふるさと納税については、「5 業務内容」の「(5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務」のみを本業務の対象とする。

- (3) 本業務の対象は、「3 業務委託期間」における寄附とし、同期間中に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は同期間後も責任をもって行うこと。
- (4) 業務委託期間後の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を誠実に引き継ぐこと。その発生する費用については、両者の協議により応分の負担をすること。また、引き継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、発注者は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (5) 返礼品の発注、配送及び在庫管理の方法等について、令和8年7月1日の運用開始前に、返礼品事業者の戸別訪問や全体説明会の開催などにより、すべての返礼品事業者にその方法を周知し、遅滞なく新たな仕組みに移行させること。
- (6) 受注者は、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（I S M S 等）、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (7) 受注者は、発注者又は返礼品提供事業者から申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能な体制を整えること。
- (8) 受注者は、本業務に対する資料を書面又は電磁的記録により、業務委託期間終了後1年間保存すること。
- (9) 発注者が契約するポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料は本業務の範囲外とする。
- (10) 市関係課と調整の上、マスコットキャラクター等を活用したシティプロモーションやふるさと納税プロモーション活動の履行が可能であること。

5 業務内容

本業務の内容は以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイトの管理運営
- (2) 寄附管理システムの管理運営

- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務
- (5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務
- (6) コールセンター業務
- (7) 市の魅力発信及び本事業の推進に係るプロモーション業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の管理
- (9) その他

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営

- ① ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、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。)
- ② 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ③ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。
- ④ 本業務により生じた返礼品ページ、画像、レビューその他必要な情報の著作権は、発注者に帰属する。
- ⑤ 委託期間中にポータルサイトの増減の可能性があることに留意すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営

- ① 使用するシステム名及び機能について、提案書に明記すること。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を寄附管理システムにより一元的に管理し、発注者が随時、データを確認できることとする。
- ② 複数のポータルサイトから申込みがあった寄附金(発注者へ直接申込みがあった場合も含む)について、一元的に管理できるシステムであること。
- ③ 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、発注者への情報提供が可能であること。また、発注者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が可能であること。
- ④ 必要に応じて、発注者や返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、専門スタッフの派遣等、運用に支障を来さないサポート体制を構築すること。

(3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ① 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、返礼品提供事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。

- ② 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、市への来訪を促すため、宿泊・体験・旅先納税メニューを検討すること。
- ③ 返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
- ④ ポータルサイトへ掲載する情報は、発注者に最終確認の上、掲載すること。
- ⑤ 返礼品の新規開発を行う場合は、「指定対象期間の開始後に新たに提供を開始しようとする返礼品等の内容（総務省告示第179号第5条関係）」を作成すること。
- ⑥ 返礼品の掲載状況を一覧表（Excel形式）により管理し、発注者と共有すること。

(4) 返礼品の調達及び配送管理業務

- ① 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。この業務に必要な返礼品提供事業者との契約等については、適切に対応すること。
- 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負担が生じないように留意すること。
- ③ 返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、寄附機会の損失を防ぐよう努めること。
- ④ 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損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を速やかに行うこと。
- ⑤ 提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行い、提供数を超える申込を受け入れることのないよう留意すること。
- ⑥ 寄附者、返礼品提供事業者及び発注者との各種調整を行うこと。
- ⑦ 返礼品の配送状況について発注者が確認できるようにすること。
- ⑧ 返礼品の配送・出荷実績等に基づき、返礼品に係る費用を返礼品提供事業者へ支払うこと。
- ⑨ 事業者への返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行し、送料については、配送業者との価格交渉などを行いなるべく安価となるよう務めること。

(5) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、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。
- ② ワンストップ特例申請書を送付すること。ワンストップ特例申請の受付、入力及び管理については、発注者で行うこととし、申請書の返信分の郵送料は委託料には含まない。（返信用封筒は受注者が用意する。）
- ③ 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発注者と協議の上、決定する。（発送費用は発注者が負担する。）

ア お礼状兼寄附金受領証明書

イ ワンストップ特例申請関係書類

※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。

ウ 返信用封筒

エ その他

(6) コールセンター業務

- ① 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、使用する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 コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とし、実情に合わせて、発注者と受注者が協議の上、決定する。
 - ・営業日 平日
 - ・営業時間 午前9時から午後5時まで
 - ・休日 土、日、祝日、12月29日から1月3日まで
- ③ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録するなどして、発注者と情報共有すること。
- 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、発注者へ報告すること。

(7) 市の魅力発信及び本事業の推進に係るプロモーション業務

- ① 4(2)で示す寄附ポータルサイト毎に、適切な広報戦略を策定し、発注者の承認を受けたうえで目標設定額を上回るようPRを行うこと。本業務の委託料とは別に広告費が必要となる場合は、発注者と協議すること。
- ② 寄附ポータルサイト以外での各種媒体での情報発信について、広報戦略を策定し、発注者へ提案すること。(広告費用は発注者が負担する。)
- ③ 佐渡市ふるさと納税公式 Instagram 等の SNS を活用し、ふるさと納税の PR 及び、当市のシティプロモーションを積極的に行うこと。
- ④ 広報戦略の策定に当たっては、寄附金の目標額の達成のみならず、本市の魅力度が向上する内容とするよう検討すること。また、各種イベント等の出店や宣伝等について発注者から相談があった場合には協力して取り組むこと。

(8) 寄附金の募集に要する経費の管理

総務省告示第179号の募集の適正な実施に係る基準に基づき委託業務が実施できるよう、本業務の対象外の経費(ポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料等)も含めた管理を行いながら新たな事業提案を実施すること。

(9) その他

- ① 寄附者から返礼品カタログの送付依頼があった場合には、ポータルサイトのカタ

ログ作成機能等を利用してカタログを作成し、寄附申込書及び郵便振替払込用紙とともに送付すること。(発送費用は発注者が負担する。)

- ② ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。また、毎年、発注者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- ③ その他、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、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

7 業務報告

受注者は、業務の進捗に応じて月1回以上、発注者に対し電子データにより報告を行うこととし、報告内容は、協議により定めるものとする。

8 業務上の注意事項

- (1) 本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。
- (2) 受注者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、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認めるときは、発注者の承認を得た上でその一部を委託することができる。
- (3) 受注者は、寄附者情報等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。
- (4) 本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。
- (5) 発注者は、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。
- (6) 受注者は、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。
- (7) 受注者は、本業務の実施に当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。