# 寄居町ふるさと納税支援業務委託
# 仕様書

１　業務名

寄居町ふるさと納税支援業務委託

２　業務の目的

本業務は、寄居町（以下「当町」という。）のふるさと納税業務について、民間事業者が有する専門的な知識やノウハウを活用することにより、事務の効率化、寄附金受入額の増加、当町の魅力発信及び地域活性化を図ることを目的とする。

３　業務委託期間

令和９年３月１日から令和１０年３月３１日まで

ただし、契約締結日から業務委託開始日までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、この間の業務委託料は発生しないものとする。

また、この契約は、地方自治法第２３４条の３の規定による長期継続契約であるため、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算において減額又は削除があった場合、当町は、この契約を変更又は解除することができるものとする。

なお、業務を継続して委託することに支障がないと当町が認める場合は、当町と受託者双方の合意の上、令和１１年３月３１日まで、年度ごとに予算の範囲内で随意契約を締結できるものとする。

４　前提条件

①　使用するふるさと納税ポータルサイト

使用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。）は、委託期間の当初においては、ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む。）、楽天ふるさと納税、Amazon ふるさと納税であるが、委託期間中にポータルサイトを追加することがある。

②　寄附管理システムについて

ふるさと納税管理システムとして現在使用している、ふるさと納税 do（以下「寄附管理システム」という。）を引き続き使用する。なお、委託期間中に新たな管理システムの導入を検討する場合は、別途協議する。

③　記念品について

当町では、寄居町ふるさと納税推進事業実施要領に基づき記念品及び記念

品提供事業者を募集選定しており、新規記念品の拡充に当たっては、当該実施要領において定める各種様式の作成及び提出を受託者が行う。

５　業務の内容

①　ポータルサイトとの連携

受託者は使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

（１）ポータルサイト運営者と連携を図ること（パートナーサイトを含む。）。

（２）自治体や記念品の情報を各ポータルサイトに掲載するとともに、寄附者情報等を寄附管理システムに取り込み、業務遂行できる体制を整えること。

（３）新規ポータルサイトに掲載する場合は、ポータルサイト運営者とシステム等に関する調整を当町に代わり行うこと。

（４）各ポータルサイトに掲載する当町や記念品に関する情報についてはその内容を当町及び記念品提供事業者と協議し、掲載情報や掲載画像について寄附拡大につながる改善、アドバイス及び画像の撮影・提供等を行うこと。

（５）ポータルサイトに掲載する記念品情報等は当町に属するものとし、業務委託の終了に当たり削除することがないよう適切に引継ぎを行うこと。

②　情報の一元管理

寄附者及び寄附金並びに記念品に関する各種情報を管理し、当町が各種情報の閲覧及び使用が容易にできるよう、次の業務を行うこと。

（１）寄附管理システム上で、寄附者、記念品、礼状及び寄附金受領証明書の発送状況等の情報が確認できるようにすること。

（２）業務委託期間前の寄附者及び寄附金並びに記念品に関する各種情報を引継ぎ、業務委託期間中も確認できるようにすること。

（３）寄附管理システム上で、寄附者名、申込日、入金日等に基づく検索ができるようにすること。

（４）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り込み作業を行うこと（土曜日、日曜日及び祝日については、当町の翌開庁日まで）。

（５）寄附申込状況、寄附金受入額の収納状況及び記念品等の申込み、配送状況に関するデータを随時閲覧、出力できるようにすること。また、当該データについては、CSV 形式での出力が可能であること。

（６）ポータルサイトを介さず当町に行われた寄附について、寄附者情報を当町が受託者に提供し、受託者はポータルサイトからの寄附者と

同じ寄附管理システム上でデータ管理を行うこと。

（７）当町からの寄附管理システムに関する問合せに対応するなど、システム利用に関する支援を行うこと。

③　記念品の調達及び配送

記念品の調達及び配送に関する次の業務を行うこと。

（１）寄附管理システムを活用し、記念品提供事業者への発注及び配送の管理を行うこと。

（２）寄附者からの申込み内容に沿って、寄附金の入金が確認でき次第、迅速に記念品提供事業者へ発注を行い、２１日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合等、２１日以内の発送が困難な場合は別の取扱いとすること。

（３）記念品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、記念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。

（４）記念品の配送遅延または記念品の破損等、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速やかに行うこと。

（５）寄附者が提供した配送先住所の誤りや長期不在等によって、寄附者又は寄附者が配送先として指定した者が記念品を受領できなかった場合、係る事態が発生したことを覚知した時点で速やかに当町に報告し、対応を協議すること。

（６）提供する季節又は期間を限定する記念品について、受付時期及び配送時期の管理を行うこと。

（７）記念品調達費及び記念品配送料は、記念品提供事業者の納品実績に基づき、受託者が記念品提供事業者等へ支払うものとする。なお、当町への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、記念品提供事業者名、記念品名称、発送数量、発送日等の内訳が分かる明細を添付すること。

（８）随時記念品提供事業者の新規開拓を行い、記念品の拡充を図ること。

④　寄附金受領証明書及び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）等の送付

寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書等の送付に関する下記の業務を行うこと。

（１）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。
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。

（２）寄附金受領証明書の様式については、当町と協議の上で決定すること。

（３）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、当町と協議の上、決定すること。
・礼状及び寄附金受領証明書
・ワンストップ特例申請書
・ワンストップ特例申請書記載例
・返信用封筒
・その他 PR チラシなど

（４）ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力した上で送付すること。

（５）発送後、住所不明等での返送分については、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。

（６）寄附金税額控除に係る申告特例通知書（eLTAX 用データ）を作成し、当町の指定する期日までにデータ提供すること。

⑤　問合せ対応

寄附者及び寄附希望者からの問合せ対応を行うためのコールセンター業務等について、次の業務を行うこと。

（１）コールセンターの受付時間は、原則として、月曜日から金曜日までの午前９時から午後５時までと、土曜日、日曜日及び祝日については、当町と協議の上、受付をするものとする。ただし、大型連休や年末年始等、寄附が集中する時期については、当町と協議の上、時間の延長や人員体制の拡充の対応をすること。

（２）寄附者から問合せがあった場合、内容に応じて対応を行うこと。
また、必要があれば、その対応内容を記録し、当町と共有すること。

（３）記念品の内容や発送予定日など記念品提供事業者への確認が必要な場合には、適宜確認して対応すること。

（４）寄附者から記念品に関するクレームがあった場合、記念品提供事業者と連携し、適切に対応すること。

（５）当町からの寄附及び記念品に関する問合せに対応すること。

（６）寄附者からの問合せを当町に受けた場合、当町からの依頼に基づき対応を引き継ぐこと。

（７）行政に関する問合せがあった場合は、当町に転送すること。

（８）寄附者の申込み内容等に不備があった場合は、寄附者に連絡を取り、確認の上、寄附管理システム上の情報を修正すること。

⑥　プロモーションに関する業務

当町の魅力を広く発信し、認知度を向上させ、より多くの寄附者に訴求するために、下記の業務を行うこと。

（１）当町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、記念品及び記念品提供事業者の魅力に係る効果的な PR に努めること。

（２）ポータルサイトが提供する検索連動型広告枠などの広告業務について、当町と協議の上、広告効果が最大となるよう必要な対応を行うこと。

（３）記念品のみでなく、ふるさと納税制度の内容や当町の魅力などを掲載したパンフレットについて、当町と協議の上、作成すること。

（４）要望に応じて当町の公式ホームページや各種ポータルサイト等へ掲載する画像などを作成すること。

（５）実施したプロモーション業務の具体的内容及び効果の分析結果等について、業務報告書により報告すること。

⑦　その他

（１）当町が事務手続をを変更した場合や総務省によるふるさと納税制度の改正により業務の見直しが必要となった場合は、当町と協議の上、対応すること。

（２）本業務の実施に当たっては、各種法令等の内容を遵守すること。

（３）寄附金受領証明書等の発送等、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがある場合は、企画提案書で提示すること。ただし、サービスの利用に当たって別途費用が発生する場合は、その金額がわかるようにすること。

６　寄附情報の管理

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。

７　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又は請け負わせてはならない。ただし、当町と協議の上、業務の一部を再委託することができる。この場合、あらかじめ書面により当町の承認を得るものとする。

８　報告及び検査

当町は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行情報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。

９　秘密の厳守

受託者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。業務委託期間終了後も同様とする。

10　情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

受託者は､本業務の履行に当たり､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。業務委託期間終了後も同様とする。なお、個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない。

11　業務委託料

受託者に支払う業務委託料は次のとおりとする。なお、各ポータルサイトに係る経費及びクレジット決済等に係る経費等は本業務の委託料に含まない。

①　基本委託料

寄附金受入額の６．０％以内（消費税及び地方消費税を除く。）。

※寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書等の送付業務に係る経費を含む。

②　記念品調達費

実際に記念品の調達にかかった費用。

※梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

③　記念品配送料

実際に記念品の発送にかかった費用。

※消費税及び地方消費税相当額を含む。

12　法令の遵守

受託者は、本業務の実施に当たり、総務省からの通知事項、個人情報の保護に関する法律その他関係法令及び条例等を遵守しなければならない。

13　損害賠償

委託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､その損害のうち記念品提供事業者、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。

14　その他事項

①　委託業務は、仕様書に基づく内容にするとともに、受託者選定時に提案した内容を誠実に遵守し、実施すること。

②　業務の遂行に当たっては当町と十分に協議を行い、意見や要望を反映しながら実施すること。また、仕様書に記載のない事項その他履行上必要な事項については、当町と受託者で協議の上、決定する。