

# 笠間市ふるさと寄附金制度一括代行業務委託仕様書

## 1. 業務名

笠間市ふるさと寄附金制度一括代行業務

## 2. 業務の目的

ふるさと寄附金制度を協働で効率的かつ効果的に推進することにより、地域活性化に資することを目的とする。

## 3. 履行期間

令和6年7月1日～令和7年3月31日（予定） 9か月

## 4. 履行場所

笠間市内全域

## 5. 前提条件

(1) 本市が令和6年4月現在利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。）は以下のとおり。なお、ポータルサイトについては、今後増える場合がある。

- ①ふるさとチョイス（連携サイト「セゾンふるさと納税」、「auふるさと納税」、「ふるラボ」を含む。）
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④JRE MALL ふるさと納税
- ⑤マイナビふるさと納税
- ⑥ふるさとズ

(2) 本市が利用する寄附金管理システム（以下「管理システム」という。）は株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税 do」とする。

## 6. 業務の内容

業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 寄附受入れ及び寄附者の管理業務並びに各種統計データ処理。ふるさと納税管理システムとのデータ連携。
- (2) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せ（コールセンター）業務
- (3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務、それに伴う返礼品提供事業者及び配送業者に対する費用支払い業務
- (4) 寄附者への寄附証明書及び礼状の送付、寄附金控除に係る申告特例申請書の送付業務
- (5) 返礼品の新規開拓及び返礼品提供事業者との契約、返礼品のPRに関する業務
- (6) 返礼品ページの作成（返礼品の写真撮影及び紹介記事作成等）に関する業務

- (7) ポータルサイトの管理業務及びサイト事業者との連携調整
- (8) 笠間市のシティープロモーションに関する業務
- (9) 各種分析と寄附拡大に関する支援業務
- (10) その他必要と認めるもの。

## 7. 業務の詳細

(1) 寄附受入れ及び寄附者の管理業務並びに各種統計データ処理。ふるさと納税管理システムとのデータ連携。

①ポータルサイトを経由した寄附申込み及びキャンセル等に対する対応。

特に、寄附者が寄附申込みから返礼品を受領するまでの間、都度メールやFAX等での申込確認や発送状況の連絡を行うこと。

②ポータルサイトを経由しない申出による寄附申込みへの対応。

市窓口などで書面により申し出があった際に、システムへの登録以降、ポータルサイトからの申込み同等の手続きを行う。

③寄附者情報や入金管理、返礼品の申込みに関する対応。

個別寄附者の属性、寄附金額の入金管理、寄附金の払込方法、寄附の使い道、寄附者氏名の公表の有無、寄附の動機、ワンストップ特例制度の有無、返礼品の種類や数量などを管理し、状況把握と状況に応じた対応を行うこと。

④寄附者属性や寄附金額、寄附件数、返礼品等に関する統計処理。

市で月別・年別に寄附者の属性、寄附金額や件数、返礼品の申込み状況を把握するため、その都度集計でき、レポートが作成できるよう環境を整えること。複数のポータルサイトからの申込みでも、集計できるようデータの連携に努めること。

⑤寄附申込みから返礼品受領、各種書類の送付状況の管理。

寄附申込み後、返礼品の発送、寄附受領証明書の発行、ワンストップ特例制度の申請書の送付ができ、いつ・誰に・何を送付したか管理できるものとする。

⑥前各号の管理のためシステム管理を行っても差し支えない。その際には、自治体のセキュリティ基準を満たすものとする。また、システム使用料は受託者が支払うものとする。受託者が既に導入している「ふるさと納税システム」を市に対して導入を提案する際には、資料を用いて優れた点などを説明した上で、導入の承諾を得るものとする。システム移行を行う際にかかる費用（データ移行費等）は、受託者が支払うものとする。

(2) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せ（コールセンター）業務

①寄附者からの寄附申込みや返礼品、その他ふるさと納税に関する問合せに対する対応。

②返礼品事業者からの返礼品や配送及び納期、その他ふるさと納税返礼品に関する問合せに対する対応。

③寄附者及び返礼品事業者からの苦情や改善要求に関する問合せに対する対応。

④その他寄附及び返礼品配送に関する問合せ対応

⑤本業務に係る問合せ先として、ポータルサイトや市ホームページ、発送書類等に連絡先が掲載可能なコールセンター又は電話相談窓口を設置すること。

- ⑥これらの対応には真摯かつ丁寧に対応し、経過及び対応結果について市へ報告を行うこと。
  - ⑦前各号の対応のためコールセンター業務を再委託しても差し支えない。その場合、再委託に関わる費用は、受託者が支払うものとし、再委託の内容と委託先等の承諾を事前に市に得るものとする。
- (3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務、それに伴う返礼品提供事業者及び配送業者に対する費用支払い業務
- ①市が定める募集要項を満たす返礼品提供事業者と返礼品に関する契約を締結し、市に事業者及び返礼品の登録を行うための支援業務。
  - ②返礼品提供事業者及び返礼品の管理業務及び統計処理。
  - ③返礼品提供事業者への発注及び発送状況の管理、品質管理に関する支援業務。
  - ④配送事業者へ返礼品の集荷及び配送依頼、配達状況の把握など、返礼品の配達に関する管理業務。
  - ⑤返礼品発送後、返礼品提供事業者及び配送事業者に対する費用支払い業務。ただし、費用について、別途ポータルサイト事業者が支払う場合は、情報連携業務のみとする。また、事業者への入金は、出荷月翌月末までに行うこととする。
  - ⑥返礼品は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を原則として1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付することとする。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合、災害の発生等により送付が困難な場合及び受注生産による発送時期が決定できない場合等においてはこの限りではない。
  - ⑦返礼品の送付にあたっては、遅延等が生じないように配送管理を行える体制を整えること。なお、受託者の責めに帰することができない事由により、発送が困難な事態が生じた場合には、市及び返礼品提供事業者と協議の上対応すること。
  - ⑧返礼品代、配送料は、受託者が立替払いし、月別にまとめて市に請求するものとする。
  - ⑨その他、返礼品に関する提供事業者と寄附者及び市との各種調整を行うこと。
- (4) 寄附者への寄附証明書及び礼状の送付、寄附金控除に係る申告特例申請書の送付業務
- ①寄附金の入金確認後、寄附金受領証明書及び礼状、その他寄附控除を受けるために手続きの案内などの送付すること。
  - ②申告特例申請書（ワンストップ特例制度）を希望した者に対して申請書の送付のほか、手続きの案内などを送付すること。
  - ③その他寄附金受領証明書等に関わる寄附者からの申請や要望に対応。
  - ④前各号に関わる郵送料は、受託者が立替払いし、月別にまとめて市に請求するものとする。
- (5) 返礼品の募集・開発等及び返礼品提供事業者の育成に関する業務
- ①返礼品開発においては、総務省告示第百七十九号で定める返礼品の基準を遵守すること。

- ②市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、生産者や特産品取扱事業者、観光事業者、サービス提供者等と直接交渉して、新たな返礼品の候補の企画及び選定をすること。また、必要に応じて市担当者と連携して実施すること。
- ③返礼品については、市内の特産品はもとより、市内の小中企業の製品のほか、サービス提供型・体験型プラン等、多様な提案が可能であること。
- ④返礼品の登録の際には、受託者が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協議を行うこと。なお、必要に応じて返礼品に関する契約を締結すること。
- ⑤返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品協力事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消に向け、市及び返礼品提供事業者と協議の上対応すること。
- ⑥年1回以上返礼品提供事業者向け、市及び関係各所と協働により勉強会等を開催すること。
- ⑦市及び返礼品提供事業者の求めに応じ、市と協働により随時訪問すること。
- ⑧返礼品提供事業者と、おおむね月1回程度、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。
- ⑨返礼品は随時追加されることを想定しており、市と協議の上、戦略的に進められる体制を整えること。
- ⑩返礼品の開拓状況を毎月市に報告すること。

#### (6) 返礼品ページの作成（返礼品の写真撮影及び紹介記事作成等）に関する業務

- ①返礼品をポータルサイト等で紹介するため、以下の業務を行うこと。
  - ア. 返礼品ページに掲載用の写真撮影
  - イ. 紹介記事の作成
  - ウ. サムネイル画像の作成及びページデザイン
  - エ. 新規ポータルサイト開設時のページ作成
- ②市及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者の返礼品に込めた想いが寄附者に伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、必要に応じてコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真撮影、写真加工等）を行い、ページをデザインし、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。
- ③返礼品の名称や内容文面を工夫する等、ポータルサイトへのアクセス向上のためのSEO（検索エンジン最適化）対策を実施すること。
- ④動画制作が可能であれば提案すること。なお、提案の際には制作物における市への譲渡の可否についても明記すること。

#### (7) ポータルサイトの管理業務及びサイト事業者との連携調整

- ①受託者は、以下について運用業務を行うこと。ただし、契約期間中にポータルサイトの追加・変更等をする場合は、事前協議による。
  - ア. 「ふるさとチョイス（連携サイト「セゾンふるさと納税」、「auふるさと納税」、「ふるラボ」を含む。）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL ふるさと納税」、「マイナビふるさと納税」

## イ. その他市が掲載するポータルサイト

- ②各ポータルサイトの運用を行うため、運営システム上で必要とされるオペレーションを的確に実施し、運営の最適化に努めること。
- ③ポータルサイト事業者と連携を密にし、必要な手続きについて市と連携して行うこと。

### (8) 笠間市のシティープロモーションに関する業務

- ①元気かさま応援基金への寄附金を通じた市のプロモーションについて提案すること。なお、提案の際には、プロモーションにおける制作物等の市への譲渡の可否についてもあわせて提示すること。
- ②その他、元気かさま応援基金への寄附金のプロモーション等で独自のサービスがあれば提供すること。費用が別途発生する場合には、金額を提示の上、市と協議すること。

### (9) 各種分析と寄附拡大に関する支援業務

- ①市場や寄附実績、返礼品のアクセス数や転換率その他業務の推進に関わることの分析を定期的に行うこと。
- ②上記分析の結果を本市に報告し、寄付額拡大に向けた業務改善に努めること。

## 8. 納付情報の管理

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。

## 9. 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承諾を得た場合は、この限りではない。

## 10. 報告及び検査

市は、必要があると認めたときは、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。

## 11. 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、適切な管理を行わなければならない。

## 12. 個人情報の保護体制

個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、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。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

### 13. 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及びした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、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はない。

### 14. 事務担当者への教育

業務に係る事務担当者に対して、業務の履行に必要な教育及び研修等を実施するとともに、関係法令及び関係規程等を遵守させること。

### 15. その他

業務内容については、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。

- (1) 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。
- (2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 業務の実施にあたり、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。
- (4) 本業務により生まれた著作権等の知的財産については、すべてにおいて市に帰属する。また、受託者は著作者人格権を行使しないこととする。

#### 【連絡先】

〒309-1792 茨城県笠間市中央三丁目2番1号  
笠間市役所 企業誘致・移住推進課  
移住グループ ふるさと納税担当  
TEL：0296-77-1101 FAX：0296-77-1324  
e-mail：furusato@city.kasama.lg.jp