

桶川市ふるさと納税業務支援委託仕様書（案）

令和8月1月

桶川市 企画財政部 企画調整課

目次

1. 業務名称	1
2. 業務の目的	1
3. 定義	1
4. 委託期間	1
5. 前提条件	1
6. 業務内容	2
7. 業務内容の詳細	2
8. 寄附者情報の管理	5
9. 再委託の禁止	5
10. 報告及び検査	5
11. 業務委託料	5
12. 情報セキュリティの確保	6
13. 損害賠償	6
14. その他	6

桶川市ふるさと納税業務支援委託仕様書（案）

1. 業務名称

桶川市ふるさと納税業務支援委託

2. 業務の目的

本業務は、本市のふるさと納税業務について、寄附の募集、受付（寄附者情報の管理）、返礼品の発注・配送管理、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を、民間事業者が有するノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることで、本市の魅力発信、市内産業の活性化、寄附金額の増加及び新たな寄附者の獲得に資することを目的とする。

3. 定義

本仕様書において、桶川市を「発注者」といい、契約に基づき業務を履行するものを「受託者」という。

4. 委託期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

- ※ 令和8年度予算が議決されない場合、本業務に係る契約は行わないものとする。
- ※ 事業者選定日から契約締結日までは業務開始に向けた準備期間とし、この間の費用は発生しないものとする。

5. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

令和8年1月現在、本市が使用するポータルサイトは、「ふるさとチョイス（※1パートナーサイト含む）」、「楽天ふるさと納税」、「さとふる（※2業務提携サイト含む）」である。このうち運営を委託するのは、「さとふる」以外のサイトとする。なお、契約期間中に新規で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。

※1 パートナーサイトは、「au PAY ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるラボ」、「JRE MALL ふるさと納税」、「KABU&ふるさと納税」、「V ふるさと納税」、「ふるさと納税デパート」、「まいふる」、「ケアネットふるさと納税」、「マルイ ふるさと納税」、「ニフティふるさと納税」とする。

※2 業務提携サイトは「Yahoo!ふるさと納税」とする。

(2) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理に当たっては、寄附情報を一元管理できるシステム（以下「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附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。

(3) 委託費用について

寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲とする。

6. 業務内容

業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルにより決定した受託者の企画提案により業務内容を調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (8) その他

7. 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- ア. ポータルサイトへ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。）ただし、受託者が掲載内容を編集できないポータルサイトがある場合は、返礼品情報の掲載・更新について、市と返礼品提供事業者の支援を行うこと。
- イ. 返礼品の掲載に際しては、寄附者に対し効果的にPR出来るよう内容を充実させること。
- ウ. ポータルサイトの機能を活用した自治体ページや返礼品の魅力発信、訴求力向上、SEO（検索エンジン最適化）対策など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。
- エ. 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるように、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ア. 使用するポータルサイトを経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すること。

- イ. 複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（発注者へ直接申込があつた場合も含む）について、一元的に管理できるシステムであること。
- ウ. 発注者が隨時、データを確認できるシステムであること。
- エ. 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、隨時、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。
- 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、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。なお、導入に当たっては、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、その作業や費用等は、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・祝日については当市の翌開庁日まで）

(3) 寄附金受領証明書等の作成・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、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、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発注者と協議の上、決定する。
 - (ア) お礼状
 - (イ) 寄附金受領証明書
 - (ウ) ワンストップ特例申請書・記載例
 - (エ) 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。

(4) 返礼品の発注及び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となる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留意すること。
- エ. 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、適切な在庫配分を行うこと。
- オ. 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。
- カ. 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への指導等必要な支援を行うこと。
- キ. 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、寄附者への対応を行うこと。
- ク. 提供数が限定された返礼品の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. 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。
- コ. 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。ただし、返礼品提供事業者が配送料等の一時的負担をしない場合等については、その場合の運用について提案すること。なお、当市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

(5) コールセンター業務

- ア. 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（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について、「寄附管理系统」に記録し、発注者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、発注者へ報告すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ア. 発注者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、発注者が定める「桶川市ふるさと納税記念品協力事業者募集要領」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の拡大について必要な支援を行うこと。
- イ. 発注者の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、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。
- ウ. 本市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。

(7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は各年度の寄附金額50%を超えない範囲において本業務（提案する新たな

取組を含む）を実施できるよう、経費の管理を行うこと。

(8) その他

本業務の実施にあたっては各種法令等の内容を遵守すること。

8. 寄附者情報の管理

受託者は、本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

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、発注者と協議の上、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発注者の承認を得るものとする。

10. 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、毎月発注者に提出し、検査を受けるものとする。

(2) 発注者は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して業務委託の履行状況、その他必要事項について報告を求めることができる。

11. 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、「10. 業務報告書」を毎月提出し、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

ア. 寄附金額に対する一定割合とする。

イ. 本項（2）～（4）に記載する経費を除き、本業務の履行に必要な経費。

ウ. 発注者が直接契約する各ポータルサイトに係る経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の30%を上限とし、梱包代等の諸経費、消費税及び地方消費税を含む。

(3) 返礼品配送料

返礼品の送付にあたり、実際に要した費用。ただし、配送料が合理的な価格と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経費
基本委託料に含まず、別途経費を設定する場合のみ。

12. 情報セキュリティの確保

本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱について、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

本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。ただし、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) 業務内容については、本仕様書に基づくことを基本とすると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) 本業務の履行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者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管理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、発注者と受託者で協議の上、決定する。