

朝霞市ふるさと納税事業業務委託仕様書

1 委託業務名

朝霞市ふるさと納税業務委託

2 目的

本業務は、本市が実施するふるさと納税事業について、ふるさと納税寄附ポータルサイトの管理、本市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・新規開拓、寄附金受領証明書等の発送等をスキルやノウハウを持った民間事業者へ委託することにより事務の効率化を図るとともに、本市のPRや特産品等の販路拡大による地域経済の活性化及び自主財源の確保を図ることを目的とする。

3 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

ただし、受注者の変更が生じた場合には、令和8年4月1日から令和8年5月31日までは業務開始準備期間とし、その期間における委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1)ふるさと納税ポータルサイトについて

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。株式会社さとふるが運営及び管理するポータルサイトは除く。）は現在運用しているものを基本とし、発注者及び受注者の提案により新たに追加することができるものとする。なお、ポータルサイト運営事業者及び指定納付受託者との契約は本市との間で直接締結することを原則とするが、受注者とポータルサイト運営事業者及び指定納付受託者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議すること。なお、株式会社さとふるが管理運営するポータルサイトは対象外とする。

本市が使用するポータルサイトは、次に掲げるものとする。

- | | | |
|----------------|-------------|--------------|
| ①ふるさとチョイス | ②楽天ふるさと納税 | ③さとふる |
| ④au Pay ふるさと納税 | ⑤JR東日本 | ⑥セゾンのふるさと納税 |
| ⑦ふるラボ | ⑧まいふる | ⑨KABU&ふるさと納税 |
| ⑩Vふるさと納税 | ⑪ふるさと納税デパート | ⑫マルイふるさと納税 |
| ⑬ケアネットふるさと納税 | | |

(2)寄附情報及び返礼品発注・配送・請求管理システムについて

ア 現在、本市が使用している寄附情報及び返礼品発注・配送・請求管理システム（以下、「管理システム」という。）は㈱Workthyの「ふるさと納税 do」である。

イ 別の管理システムに変更することは提案内容次第で可能とするが、管理システムの利用環境の導入費用、保守費用などは全て受注者の負担とする（受注者からシステム業者に直接の支払ができない場合、本業務委託料から差し引くものとする）。また、既存管理システムから提案する管理システムへのデータ移行などは原則として全て提案者の負担等で行うものとする。ただし、既存システムからのデータ抽出などは市が協力する。

ウ 別の管理システムを提案する場合、㈱Workthyが提供する「ふるさと納税 do」及び自治体マイページと同等以上の機能を有するものであること。

5 業務内容

(1)返礼品提供事業者等の支援に関する業務

ア 朝霞市ふるさと納税返礼品提供事業者となっていない事業者（以下、「新規事業者」という。）の獲得に係る取組を行うこと。取組内容は受注者の提案によるものとする。

イ 既に朝霞市ふるさと納税返礼品提供事業者となっている事業者（以下、「既存事業者」という。）に対し、新規返礼品の開発促進や同梱物の相談などの取組を行うこと。取組内容は受注者の提案によるものとする。

ウ ポータルサイトの運用を通じて、寄附申込の増加を目的に返礼品ページの改善を検討し、既存事業者と協議し、ページ改善を実施すること。現在のページの課題、ページ改善イメージ、ページ改善頻度は受注者の提案によるものとする。

エ 新規事業者及び新規返礼品の出品においてハードルとなる、申請書の作成や商品・サービスに対する総務省基準の適合性確認の支援を行い、市及び返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。また、返礼品に関する写真撮影等のデザインコーディネートを行うことで、ポータルサイト掲載時から寄附が集まりやすい環境を構築すること。

オ 返礼品提供事業者がふるさと納税に依存することのないよう配慮すること。

カ 本市のガバメントクラウドファウンディングに採択されたプロジェクトが発生した場合は、当該プロジェクトの寄附募集ページを作成すること。

キ 返礼品提供事業者等からの問合せについては、問合せ内容は電子データでリスト化し、過去の問合わせを含め、常時発注者と情報共有を行える環境を整えること。

(2)ポータルサイトに関する業務

- ア 受注者は、発注者が使用するポータルサイト（さとふるを除く）の自治体ページや返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営を行うこと（ガバメントクラウドファウンディング含む）。
- イ さとふるは契約上、発注者によるサイト運用となるため、運用する際に必要となるテキスト・画像提供を行うなど、運用支援を行うこと。
- ウ ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取組を実施すること。
- エ 市及び返礼品提供事業者から、寄附額や容量、発送条件等のテキスト修正の依頼があった場合は、速やかに対応すること。
- オ 市及び返礼品提供事業者から、サムネイルや説明画像等の画像修正の依頼があった場合は、テキスト修正よりも時間がかかることが想定されるため、修正に係る目安を市及び返礼品提供事業者に伝えた上で、できるかぎり速やかに対応すること。
- カ ポータルサイト等で使用した写真データ、サムネイル等の画像データ等の著作権は全て市に帰属するものとし、市にデータを受け渡すこと。
- キ S E O（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

(3)寄附者等対応に関する業務

- ア 発注者における問い合わせ業務負荷の軽減を図るため、寄附者からの問い合わせ対応支援として、専用コールセンターを設置すること。
- イ コールセンターは、最低でも平日9時から17時まで設置すること。
- ウ 問い合わせ内容は電子データでリスト化し、過去の問い合わせを含め、常時発注者と情報共有を行える環境を整えること。

(4)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、本市指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、速やかに寄附者に対して発送すること。
- イ 発送する書類は、原則として寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書とし、その他の書類については発注者と協議の上決定する。
- 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 受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受注者の負担において準備すること。
- オ 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。
- カ ワンストップ特例申請の準備が整った際に寄附者に連絡するなど、オンラインでの申請を推奨するよう取り組むこと。

(5)返礼品に係る発注・配送管理及び費用の支払代行に関する業務

- ア 受注者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・配送等を行うこと。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が必要となる場合は受注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。なお、期間限定で発送する返礼品については、発送前にまとめて発注を行うなど返礼品提供事業者の負担を減らすよう工夫すること。
- 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とともに市にも報告すること。
- オ 受注者は、返礼品提供事業者に対して、寄附者に発送した返礼品に係る費用を月ごとに集計し、発注者に代わって支払うこと。
- カ 発注者へ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、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。なお、発注者は返礼品代金及び配送料以外の費用は一切負担しない。

(6)広報・PRに関する業務

- ア 朝霞市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 寄附者の属性、人気の返礼品、市場の流行等に加え、受注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、発注者と協議のうえ実施すること。
- ウ ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、受注者のノウハウやアイデアを駆使し、効果的なものになるよう提案すること。

6 著作権の取扱い

- (1) 受注者が本業務により新たに作成した制作物の著作権は、受注者が従前から著作権を有していた著作物を除き、発注者に帰属するものとする。また、発注者は当該制作物を自由に二次利用できるものとするとともに、受注者は発注者に対して著作者人格権を行使しないものとする。

- (2) 受注者が従来から権利を有していた受注者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利保留」という。）については、受注者が業務着手後速やかに申し出ることによって留保できるものとし、この場合、発注者は、権利留保分についての当該権利を非独占的に使用できるものとする。
- (3) 制作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受注者が著作権者の承諾を得て利用するものとする。
- (4) 著作権の取扱いについて、本仕様書に記載のない事項については、発注者と受注者の協議の上対応することとする。

7 制度の変更

本業務履行期間中にふるさと納税制度の変更または変更の恐れが生じた場合、発注者と速やかに協議すること。また、その場合契約内容の見直しが起こり得るものとする。

8 報告及び検査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、市が指定した書式による報告を求め、検査することができる。

9 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たっては、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。

10 個人情報の保護体制

個人情報の保護に関する法律に基づき、業務を通じて知りえた情報は、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。

11 その他の事項

- (1) 本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上当然と認められる事項については、受注者の責任において補填し作業するものとする。
- (2) 受注者は、業務の全部を第三者に一括して委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部など軽微なものや再委託することにより本業務の目的達成に効果的に資すると認められるものについては、発注者と協議の上再委託することができるものとする。

- (3) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、発注者の指示に従い円滑に業務の引継ぎを行うこと。本契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合はその状態を明確にし、引継ぎ者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含めるものとする。
- (4) 受注者は、本仕様書に疑義が生じたときや、本仕様書により難い事由が生じたとき、又は、本仕様書の細目的事項について確認が必要なときは、発注者と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (5) その他仕様書に定めのない事項については、適宜発注者と協議すること。