

長浜市ふるさと寄附推進事業業務仕様書

1 事業名称

長浜市ふるさと寄附推進事業業務

2 業務目的

長浜市（以下「市」という。）は、「住むとこ一番、長浜二番」というキャッチコピーを掲げ、ふるさと納税を通じて寄附していただいた方とのご縁を大切に、関係人口や長浜ファンの拡大を図るために、ふるさと寄附の募集に取り組んでいる。

長浜ファン増加のためには、返礼品および返礼品の寄附者に訴求する内容（タイトルおよび写真、紹介文等、主にインターネット上での掲載内容）の充実等により、市の地場産品や市で過ごす体験の魅力を発信することが必要である。

こうした返礼品の開発、プロモーション等、さらなるふるさと寄附事業の推進にあたり、民間事業者が有する専門的な知見および企画力等を活かすとともに、返礼品の受発注、寄附管理、事業者および寄附者への対応について、円滑かつ効果的・効率的に進められるよう、ふるさと寄附推進業務を委託する。

3 契約期間

契約締結日の翌日から令和9年9月30日まで（長期継続契約）

ただし、運用開始予定日は令和6年10月1日とする。

また、契約締結日の翌日から令和6年9月30日までは業務開始に向けた準備期間とし、準備期間に発生する経費は本業務を実施する期間に支払う委託料に含み、市は負担しないものとする。

※地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約であるため、契約締結日の属する翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算の減額または削除があった場合、市はこの契約を変更または解除することができる。

4 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

令和6年現在、市が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。）①「さとふる」、②「ふるさとチョイス」、③「楽天ふるさと納税」のうち、②および③での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

なお、契約期間中に新規に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。

本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者および寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

(2) 寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたり、現在市が導入している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」を使用するとし、委託に伴う寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。

なお、同システムが使用できない場合は、「ふるさと納税 do」と同等以上の機能およびセキュリティを持つ寄附管理システムを提案することも可能であるが、受託者の責任において市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用および保守経費等については委託料に含むこと。

また、直接寄附についても寄附情報が管理できるようにすること。

(3) 返礼品提供事業者との契約

令和6年10月1日以降の返礼品については、市が作成する返礼品提供事業者一覧に登載された返礼品提供事業者と契約し、提供すること。本業務期間開始後も随時返礼品提供事業者と契約を行い、提供すること。

※受託者は、7～9月にかけて、返礼品提供事業者への説明会を行い、可能な限り早期に契約、ポータルサイトページ作成等を進め、令和6年10月以降、市と協議の上、可能なものから返礼品提供を開始できるよう調整すること。また、返礼品提供事業者の返礼品発送業務が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

(4) 業務規模の参考値について

返礼品提供事業者数：79 事業者 返礼品数：約 640 品（令和6年3月現在）

令和4年度寄附受入額：約 3.5 億円 受入件数：13,439 件

令和5年度寄附受入額：約 4.1 億円 受入件数：16,056 件

5 業務内容（詳細は「6 業務詳細」を参照）

業務内容は、以下の（1）～（9）とする。

なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

(1) 返礼品の募集・開発等に関する業務

(2) プロモーションに関する業務

- (3) ポータルサイトの管理運営業務
- (4) 寄附管理システムの管理運営業務
- (5) 寄附者等対応業務
- (6) 返礼品情報の管理と発注および配送管理に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者等からの問い合わせ対応業務
- (8) 寄附金受領証明書とワンストップ特例申請に関する業務
- (9) その他

6 業務詳細

- (1) 返礼品の募集・開発等に関する業務
 - (ア) 市が提供する情報、受託者が持つ情報等をもとに、市の返礼品としてふさわしいと認められ、国が定める「地場産品基準」等に適合した商品・役務を扱う事業者との関係性を構築し、開拓すること。
 - (イ) 生産者・事業者と交渉し、市の魅力を全国に発信する返礼品の選定や、市の特性を活かした体験型サービスの開発を行い、市に対して提案すること。
 - (ウ) 事業者と協議しながら、1回の申込で複数回の返礼品を配送する定期便や異なる事業者同士の返礼品を組み合わせたセット商品の造成を行うこと。
 - (エ) 返礼品のポータルサイトへの掲載に当たっては、市の承諾を得ていることを確認してから行うこと。
 - (オ) 返礼品の品質管理、配送状況、梱包状況を適宜確認し、寄附トラブル等の問題発生を未然に防ぐ対応、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- (2) プロモーションに関する業務
 - (ア) ポータルサイトに今後登録する全ての返礼品に対し、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトルおよび紹介文等掲載内容の工夫、写真加工等、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整の上、インターネット上の掲載情報を充実させること。

なお、使用する写真および文章は、著作権および肖像権、その他の権利に抵触しないこと。
 - (イ) 管理上、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、可能な範囲で掲載内容の工夫およびキャンペーンの利用等、ポータルサイト対策を行うこと。
 - (ウ) 各ポータルサイトにおいて、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加する施策を考案し実施すること。
 - (エ) ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの配信

を行うこと。

(オ) 毎年寄附をいただいているリピーターや長浜ファンの拡大に主眼におき、効果的な手法の提案を行い、市と協議の上、実施すること。

(カ) プロモーションに当たっては、総務省が示す基準（平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 1 号）に留意すること。

(3) ポータルサイトの管理運営業務

ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと。また、市が新規に導入するポータルサイトの立ち上げを行うこと。

(4) 寄附管理システムの管理運営業務

(ア) 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、寄附金および返礼品に関するデータを、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

(イ) 寄附者がポータルサイトを經由せずに市に寄附を行った場合においても、市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況および返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。

なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

(ウ) 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。ただし、土曜日・日曜日・祝日および 1 月 2 日、1 月 3 日、12 月 29 日、12 月 30 日、12 月 31 日（以下「休日等」という。）については市の翌開庁日までとする。

(エ) 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。

(オ) 寄附管理システム上で、市も寄附者情報の確認が随時可能であること。

(カ) 寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況・寄附申込に係る進捗状況等について、随時市への情報提供が可能であること。また、市において統計資料作成等を行うために簡易に加工できるよう CSV 形式でのデータ出力が可能であること。

(キ) 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、書類配送管理等が可能であること。また、市および事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

なお、導入にあたっては、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、その作業および費用等については受託者

が負担するものとする。本業務終了時には次期受託者および市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実にを行うこと。

(5) 寄附者等対応業務

- (ア) 寄附者等からの問い合わせ（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対し、電話または電子メール等により情報提供その他回答を行うこと。
- (イ) 問い合わせ等の内容およびその対応については随時記録し、市が求めた場合はその情報を共有すること。
- (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等、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、市に報告を行うこと。
- (エ) 問い合わせ等対応への即時判断が難しい場合は、必要に応じて市と協議し、適切に対応すること。
- (オ) 対応時間は休日等を除く、月曜日から金曜日の日中時間帯で7時間以上を基本とする。年末年始や繁忙期は土日祝日についても対応を求めるが、受付時間の延長、及び休日等の対応については、市と協議を行った上で決定すること。

(6) 返礼品情報の管理と発注および配送管理に関する業務

- (ア) 寄附管理システムやポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除について迅速に対応すること。
- (イ) 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工、返礼品の紹介文の作成等について、必要に応じて返礼品提供事業者に適切な助言をすること。
- (ウ) 返礼品提供事業者と適宜調整し、返礼品の在庫管理等を行い、寄附の拡大を図ること。
- (エ) 寄附申込に対し、滞りなく返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼および配送管理を行うこと。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。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行うこと。
- (オ) 定期便、送付時期を選べる返礼品の場合は、配送時期が近づいたら適宜返礼品提供事業者に連絡し、配送の遅延が起こらないよう配慮すること。
- (カ) 期間限定の返礼品について、配送の始期と終期を返礼品提供事業者に確認し寄附の受付および出荷依頼を行うこと。
- (キ) インターネットを経由せず、市に直接寄附申込があった場合も含め、市から寄附金の入金を確認し、希望する返礼品の配送に関する連絡があった際には、指定された返礼品の発注を行うこと。

- (ク) 月 1 回以上は未発注データがないか確認を行うこと。
- (ケ) 返礼品調達費および配送料は、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および配送事業者へ支払うものとする。
なお、市への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量の内訳が分かる明細を添付すること。
- (コ) 返礼品の配送遅延または返礼品の破損等、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こと。

(7) 返礼品提供事業者等からの問い合わせ対応業務

- (ア) 返礼品提供事業者からの各種問い合わせに適切に対応すること。即時判断が難しい場合は、必要に応じて市と協議し、適切に対応すること。
- (イ) 緊急および重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と協議の上、対応すること。
- (ウ) 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、長浜市ふるさと寄附特産品等提供事業者募集要綱の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。
- (エ) 対応時間は休日等を除く、月曜日から金曜日の日中時間帯で 7 時間以上を基本とする。年末年始や繁忙期は土日祝日についても対応を求めるが、受付時間の延長、及び休日等の対応については、市と協議を行った上で決定すること。

(8) 寄附金受領証明書とワンストップ特例申請に関する業務

【寄附金受領証明書等の発送】

- (ア) 入金（決済）を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入の上、原則 2 週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末の寄附に係る書類発送については、ワンストップ特例申請期限の関係上、寄附翌年の 1 月 3 日までに発送すること。
- (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、市と協議を行った上で決定すること。
 - a お礼状・寄附金受領証明書
 - b 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）
 - c ワンストップ特例申請書記載例
 - d ワンストップ特例申請書返信用封筒（郵便料差出人負担）
 - e その他、市が必要と認めたふるさと寄附のプロモーションに係わる書類
- (ウ) 寄附金受領証明書の作成に必要な公印の印影については、市が指定するものを使用すること。
- (エ) ワンストップ特例申請書には寄附者情報、および寄附情報を印字の上、送付

すること。

なお、ワンストップ特例申請を希望しない寄附者に対してはワンストップ特例申請書の送付を省略できるものとする。

- (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) 寄附金受領証明書とワンストップ特例申請書の発送の委託料については、1件につき200円(税込)までを上限とする。

【オンラインワンストップ特例申請への対応】

- (キ) ワンストップ特例申請について、寄附者からの受付状況や申請方法に関する問い合わせがあった場合は対応すること。
- (ク) ポータルサイトや寄附者へ発送する書類等を活用して、オンラインワンストップ特例申請の利用を促すこと。

(9) その他

- (ア) 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。
- (イ) 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返礼品調達費30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、業務(提案する新たな取組を含む)が実施できるよう、本業務の対象外の経費(ポータルサイト使用料、決済手数料等)を市と協議しながら管理を行うこと。

なお、当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

- (ウ) 契約期間内に受け付けた寄附申出に対する返礼品の調達、配送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
- (エ) 「5 業務内容」(1)～(9)に示した内容で、委託料に含んで提案することができない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。

7 業務報告

- (1) 受託者は、各月ごとに業務報告書を提出すること。
- (2) 本業務の実施にあたっては、市と連絡を密にし、円滑な業務の遂行を図るため、必要に応じて市および受託者の双方による運営に関する協議をすること。

8 著作権

- (1) 業務の遂行に当たり、第三者(市および受託者以外の者)が所有する素材を用い

る場合には、著作権処理等を行うものとする。

- (2) 受託者が制作し、業務を行う上で生じた著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条および第 28 条に定める権利を含む。）は、契約が終了になった場合も含め、著作権の共有や無償の使用許諾など市が著作物を可能な限り活用できるよう、市と協議を行うこと。また、以降本業務を受託する事業者に対しては、本業務の履行に必要な情報として適切に引継ぐこと。

9 情報セキュリティ

- (1) 本業務で取り扱う情報に対する、セキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他法令および委託契約書の記載事項を遵守しなければならない。

10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

対象寄附金額（受託者が運用するポータルサイト経由の寄附およびポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。

(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、梱包代等の諸経費ならびに消費税および地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。

(4) 受領証明書等の発送費用

実際に発行した件数に一定の金額を乗じた金額とする。

11 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部、または一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ市の承諾を得たときは、業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定および技術的判断等業務の主たる部分を除き、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。
- (2) 受託者は、業務を再委託に付する場合、再委託先ごとに再委託する業務の内容、

再委託先の概要ならびにその体制および責任者について、書面により再委託先との契約関係を明確にした上で市の承諾を得るとともに、再委託先に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。

12 契約不適合責任

- (1) 市は、寄附者に対し、返礼品の調達・配送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・配送等にかかる契約不適合責任を負う。

13 損害賠償

本業務の実施に関し発生した損害（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) 本業務を実施するにあたり、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、受託者の責任において補充するものとする。
- (2) 受託者は、契約期間中および契約期間後において、本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならないこと。
- (3) 業務に支障が生じた場合または支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、市と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- (4) 本業務の見直しが行われた際は、他事業者に対して適切な業務の引継ぎを実施すること。また、移行データ用抽出は、無償で実施できるようシステム使用契約等に明記すること。
- (5) その他契約書および仕様書に定めのない事項、細部の業務内容等については、市と協議して決定すること。