

ふるさと納税におけるポータルサイト等運營業務仕様書

1 業務名

ふるさと納税におけるポータルサイト等運營業務（以下「本業務」という。）

2 目的

篠栗町（以下「本町」という。）ではふるさと納税制度を活用して本町の魅力発信やシティプロモーションを推進し、そのことを通じて、地域経済の活性化と寄附件数の増加を図る取組を進めている。

この取組において、本町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、新規返礼品の開発・提案やまちの魅力発信に繋がるプロモーションなどの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3 業務期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

本業務における寄附の受付については、令和7年5月1日を目途に開始するものとし、契約締結の日から寄附受付開始までの間を準備期間とし、当該準備期間中に発生する費用等については、受託者が負担するものとする。

4 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイトについて

現在、本町が利用してい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、「楽天ふるさと納税」、「ふるさとチョイス」、「ふるなび」「さとふる」、「auPAYふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「JALふるさと納税」、「ふるラボ」「JRE MALL」「セゾンのふるさと納税」「まいふる」「三越伊勢丹」及び「Amazonふるさと納税」の13であるが、今回の募集により委託するのは「さとふる」を除く12のポータルサイトにかかる業務とする。また、三越伊勢丹ふるさと納税サイトについては、5業務内容から指定した業務を除くものとする。

なお、今後もポータルサイトの追加を行う場合がある。

(2) 寄附情報管理システムについて

寄附者情報等管理については、株式会社シフトセブンコンサルティング提供の寄附情報管理システム「ふるさと納税d o」（以下「システム」という。）を使用すること。

(3) ふるさと納税関連サービス

本町は、業務の効率化を図るため下記の関連サービスを別途利用する予定としており、今回の委託業務内容には含めないが、必要に応じ関連サービスの運営元と連携を図るものとする。

- ・受領証明書発送 BPO サービス
- ・自治体マイページ

5 業務内容

本業務を効率的に進めるために以下の業務を行うものとする。なお、業務内容についてはプロポーザルの実施により決定した受託者の企画提案等により、仕様の一部変更を行う場合がある。

(1) ポータルサイトの管理運営業務（三越伊勢丹ふるさと納税サイトは除く。）

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 ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、返礼品掲載情報の追加、更新、修正等の管理運営を適切に行うこと。
- ② 返礼品掲載に際しては、画像準備（写真撮影や入手、画像の加工等）、返礼品紹介文の作成等を行い、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- ③ ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてサイト間の在庫調整を行うこと。
- ④ インターネット環境がないなどポータルサイトの利用が困難で、本町への寄附を希望する方に対し、送付することができる返礼品一覧（カタログ等）を作成し、ポータルサイトを經由せずに寄附受付できる体制を整えること。

(2) 寄附情報の管理業務

- ① 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、寄附金及び返礼品等に関するデータ等をシステムにより一元的に管理すること。
- ② ポータルサイトを經由せずに本町へ直接行われた寄附について、本町から寄附関連情報等の提供を受けた場合は、ポータルサイトからの申込者と同じシステム上でデータ管理を行うこと。
- ③ 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。
- ④ 寄附申込状況、寄附金の納付状況及び配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本町への情報提供が可能であること。また、本町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。
- ⑤ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について本町へ毎月報告を行うこと。
- ⑥ 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システムへデータの取り込み作業を行うこと（土日祝日については本町の翌開庁日まで）。

(3) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務（三越伊勢丹ふるさと納税サイトは除く。）

- ① 受託者は、返礼品の調達や発送に係る調整を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品取扱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。
- ② 返礼品取扱事業者への返礼品発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。この際、送り状（伝票）の作成等において、返礼品取扱事業者の負担軽減を図ること。また、配送料が安価となるよう、常に工夫を行うこと。
- ③ 返礼品発送にあたり、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等でお知らせすること。

- ④ 返礼品の配送状況はすべて受託者が管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品取扱事業者等への対応を行うこと。
 - ⑤ 返礼品の品質管理に当たり、返礼品取扱事業者への指導監督を行うなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
 - ⑥ 受託者は返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費用及び配送費用を返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本町への委託料請求に当たっては毎月の実績を集計の上、返礼品取扱事業者名、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。
 - ⑦ 定期便や、期間又は提供数が限定された返礼品等については、発送時期や掲載期間、申込件数等の管理を行うこと。
 - ⑧ 寄附が集中する年末の返礼品の配送について、配送が滞ることのないよう配送業者との調整を行うこと。
 - ⑨ 寄附者や返礼品取扱事業者、本町との各種調整を行うこと。
- (4) 返礼品開発及び募集に関する業務（三越伊勢丹ふるさと納税サイトは除く。）
- ① 返礼品開発のほか、その調達や送付等、返礼品に関して必要となる返礼品取扱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。
 - ② 本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本町が定める「篠栗町ふるさと寄附金取扱要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合する返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行い、本町に対して提案すること。
 - ③ 本業務の対象となるポータルサイトに掲載している既存返礼品については、継続して取扱いができるよう、返礼品取扱事業者と必要な手続を行うこと。
 - ④ 返礼品の採用にあたっては、受託者が返礼品取扱事業者と調達価格、在庫数、受付期間等、ポータルサイトへの掲載に必要な情報について、よく協議すること。
 - ⑤ 返礼品の提供を希望する事業者から相談を受けた場合等においては、ふるさと納税制度の説明や返礼品掲載に至るまでの手順、事務手続等を案内するなど、適宜対応すること。
 - ⑥ 返礼品取扱事業者に対する説明会や定期的な訪問、緊密な電話連絡など、顔の見える関係づくりを行い、連携・サポート体制を構築すること。
 - ⑦ 返礼品登録の最終決定は、本町にて行うものとする。
- (5) 寄附者、返礼品提供事業者等からの問い合わせ、苦情対応に関する業務（三越伊勢丹ふるさと納税サイトは除く。）
- ① 受託者は、各種問合せ（寄附に関すること、返礼品に関すること、配送に関すること、その他ふるさと納税に関すること等）に総合的に対応するため、対応窓口（電話、FAX及びメールアドレス）を設けること。なお、年末年始も問合せ対応が可能な体制を整えること。
 - ② 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種調整を行うとともに、適宜本町に報告すること。

(6) 広報・PR業務

- ① ふるさと納税制度を通じ、本町の魅力を広く発信することにより、本町の認知度を向上させるとともに、返礼品や返礼品取扱事業者に限ることなく、本町のPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ② 寄附分析（寄附傾向や返礼品の動向、流行等）を行い、受託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みやプロモーション手段（広告やキャンペーン等）を提案し、本町と協議のうえ実施すること。
- ③ 実施した広報・PR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書により本町へ報告すること。

(7) その他

- ① 受託者は、本仕様書に定めることのほか、市場調査等により本町の状況に応じたふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減に繋がる方策があれば提案すること。
- ② 本業務の受託終了時において、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎを本町と次期受託者の求めに応じて行うこと。

6 報告及び検査

本町は必要があると認めるときは、受託者に対して業務の履行状況そのほか必要な事項について報告を求め、検査することができる。

7 再委託について

受託者は、本業務の履行を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本町の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

8 制作物に関する著作権等

本業務において使用する写真、デザイン及びウェブページ等は、利用許諾を受けているものを本町に提供するものとし、成果品及び本業務で作成されたデータ等の所有権、著作権及び利用権は本町に帰属する。

9 契約不適合責任

- (1) 本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係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・発送等に係る契約不適合責任を負う。

10 損害賠償

本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、返礼品提供事業者や寄附者、そのほかの第三者の責めに帰する事由により生じたものは、この限りではない。

11 その他

- (1) 受託者は、本業務において知り得た秘密について、第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 業務の実施にあたっては、関連法令を遵守すること。
- (3) この仕様書に定めがない事項は、本町と受託者で協議のうえ決定する。