

1 業務委託名

川南町ふるさと納税業務一括委託（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は、民間事業者（以下「受注者」という。）にふるさと納税業務（※）を委託し、寄附者から選ばれる返礼品の開発や地場産品のPRの強化を図り、川南町（以下「発注者」という。）の魅力発信、地域経済の活性化、寄附総額の大幅な増加を図ることを目的とする。

※ 寄附受付、寄附情報管理、返礼品発注、配送管理、返礼品取扱事業者の開拓、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いう。

3 業務委託期間

契約締結日から令和12年3月31日までとする。

※ 契約締結日から令和9年3月31日までの間は準備期間とし、準備期間に係る経費は受注者の負担とする。

4 前提条件

- （1）本業務の実施にあたり、寄附受付、返礼品の受発注及び配送情報等のデータを一元的に管理する寄附管理システムとして、シフトプラス株式会社が運営するふるさと納税寄附管理システム「LedgHOME（レジホーム）」（以下「レジホーム」という。）を使用すること。また、本業務で運用保守するとともに、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。）での寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。

なお、レジホームにおける利用環境の導入等の初期費用は受注者が負担すること。

- （2）委託期間当初のポータルサイトは、次のとおりとする。なお、新たなポータルサイトの利用を開始した場合は、本業務の対象に含むものとする。

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイト等を含む。）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび
- ④ ANAのふるさと納税
- ⑤ さとふる（パートナーサイト等を含む。）

※ 返礼品の調達及び配送管理業務を除く。

- ⑥ ふるさとプレミアム
- ⑦ auPAYふるさと納税
- ⑧ JREMA LLふるさと納税
- ⑨ ふるさと納税百選
- ⑩ ふるコミ

- ⑪ まいふる
 - ⑫ ミヤチクふるさと納税
 - ⑬ Amazonふるさと納税
 - ⑭ JALふるさと納税
- (3) 本業務の対象は、「3 業務委託期間」における寄附とし、同期間中に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は同期間後も責任をもって行うこと。
- (4) 業務委託期間後の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報を確実に引き継ぐこと。その発生する費用については、両者の協議により応分の負担をすること。また、引継に要する費用は本委託料に含むこととし、発注者は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (5) 受注者は、業務委託期間の開始前に返礼品取扱事業者向けの説明会を1回以上実施し、本業務開始に向けた説明を行うこと。
- (6) 受注者は、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム(I SMS)等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (7) 児湯郡内(西米良村を除く。)に4名以上の従業員が常駐する本社又は支所等を有する者(設置予定を含む。)で、本業務の実施について発注者からの要求に応じて即時に来庁し、対応できる体制を整えていること。
- (8) 過去3年間(令和5~7年度)において、1自治体で単年度寄附額20億円以上の自治体のふるさと納税事業において同様の業務を受注した実績を有していること。
- (9) 受注者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、業務委託期間終了後1年間保存すること。
- (10) 発注者が契約するポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料は本業務の範囲外とする。
- (11) 川南町の地域資源や産業、観光等に関する知見を有し、返礼品取扱事業者との連携による返礼品の開発、磨き上げなど、地域活性化に資する取組を実施することが可能であること。

5 業務内容

業務内容は、次のとおりとする。なお、「さとふる」での寄附に係る発注業務、配送業務及びe-NINSHOを経由したワンストップ特例申請の一部業務を除く。

- (1) マーケティングによる返礼品の開発、企画、提案及びPR対策業務
- (2) ポータルサイト管理運営
- (3) 寄附管理システム「レジホーム」の管理運営
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務(さとふるを除く。)
- (5) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成、送付に関する業務
- (6) ワンストップ特例申請書受付に関する業務
- (7) 問い合わせ対応(コールセンター)業務
- (8) 町の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

- (9) 寄附金の募集に要する経費の管理
- (10) その他

6 業務内容の詳細

(1) マーケティングによる返礼品の開発、企画、提案及びP R対策業務

- ① 発注者の状況を分析するとともに今後の見込みや課題について把握、整理し、改善や工夫に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。
- ② ニーズを探るための市場調査、分析に基づく返礼品の開発、企画、提案及びP R対策を積極的に行うこと。
- ③ 総務省通知をはじめ、地方税法及び食品表示法等の関係法令、通知等に適合した返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、返礼品取扱事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。
- ④ 返礼品については、町内の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる返礼品を増やすとともに町への来訪を促すため、町内イベントを活用した宿泊、体験メニュー等を検討すること。
- ⑤ 返礼品取扱事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
- ⑥ ポータルサイトの掲載に当たっては、アレルギー表示及び食品表示法等の関係法令に留意すること。
- ⑦ ポータルサイトへ掲載する情報は、発注者に最終確認の上、掲載すること。
- ⑧ 返礼品の新規開発を行う場合は、「指定対象期間の開始後に新たに提供を開始しようとする返礼品等の内容（総務省告示第179号第5条関係）」を作成すること。
- ⑨ 返礼品の掲載状況を一覧表（Excel形式等）により管理し、発注者と共有すること。

(2) ポータルサイト管理運営

- ① ポータルサイト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（ガバメントクラウドファンディングを含む。）を適切に行うこと。その際に、SEO（検索エンジン最適化）対策を講じること。
- ② 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ③ 返礼品の掲載に際しては、返礼品の紹介ページの作成について、返礼品取扱事業者と協力し、寄附者に対し効果的にP Rできるよう内容を充実させること。特に力を入れたい返礼品については、発注者と協議し、画像等を含め充実させること。なお、必要な返礼品の写真撮影、写真加工（文字入れ）については、発注者が別に委託するWebデザイン会社と協力し、円滑に進めること。
- ④ 本業務により生じた返礼品ページ、画像、レビューその他必要な情報の著作権は、発注者に帰属する。
- ⑤ 委託期間中にポータルサイトの増減の可能性があることに留意すること。
- ⑥ 各ポータルサイト等の無償、有償広告等を活用して各種広告に取り組むこととし、その媒体、実施時期及び内容については発注者と協議し決定すること。

- ⑦ 各有償広告の一部又は全部の費用負担、支払方法については、詳細の分かる資料を基に発注者と協議し、決定すること。

(3) 寄附管理システム「レジホーム」の管理運営

- ① 寄附管理システムについては、シフトプラス株式会社が運営するふるさと納税寄附管理システム「レジホーム」を使用することとする。ポータルサイトを經由して受付した寄附について、寄附者、寄附金額、配送状況及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し、発注者が随時、データを確認できることとする。他のシステムへの切替を実施する場合は、レジホームの過年度の寄附情報等、全ての情報を取り込むこととし、発注者及び返礼品取扱事業者に操作研修を行うことを条件とする。なお、研修において発生する費用は受注者の負担とする。
- ② 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込みに係る進捗状況等について、随時、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を可能としておくこと。
- ③ 必要に応じて発注者や返礼品取扱事業者向けシステム操作マニュアル作成、研修等を行い円滑に業務が進められるようサポート体制を構築すること。

(4) 返礼品の調達及び配送管理業務（さとふるを除く。）

- ① 返礼品取扱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。この業務に必要な返礼品取扱事業者との契約については、適切に締結すること。
- ② 返礼品取扱事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品取扱事業者の負担が生じないよう留意すること。
- ③ 返礼品の在庫管理は返礼品取扱事業者と連携し、適切に行うこと。特に年末等の寄附が入りやすい時期は、特別な体制を整え、在庫数に留意し、適宜各ポータルサイトの在庫数を調整するなど寄附機会の損失を防ぐよう努めること。
- ④ 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、寄附者への対応を速やかに行うこと。
- ⑤ 提供数が限定された返礼品については、発送時期や商品掲載について管理を行い、提供数を超える申込みを受け入れることのないよう留意すること。
- ⑥ 寄附者、返礼品取扱事業者及び発注者との各種調整を行うこと。
- ⑦ 返礼品の配送状況について発注者が確認できるようにすること。
- ⑧ 返礼品の配送、出荷実績に基づき、返礼品代金及び配送料を返礼品取扱事業者へ支払うこと。
- ⑨ 返礼品取扱事業者へ支払った返礼品代金及び配送料については、返礼品代金、配送料及び振込手数料を分け、支払いの詳細が分かる資料を添えて発注者に請求すること。

(5) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成、送付に関する業務

- ① 寄附金の納付を確認できたものについては、寄附金受領証明書を作成し、ワンストップ特例申請書等を封筒に封入、封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。

- ② 発送する書類は、原則として次のとおりとするが、送付物の内容については発注者と協議し、決定すること。

ア 寄附金受領証明書

イ ワンストップ特例申請関係書類

※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。

ウ 返信用封筒

エ 発注者が提供するリーフレット等

- ③ 印刷及び発送に必要な資材（コピー用紙・圧着紙等の用紙・封筒等）は原則として川南町内事業者から調達すること。

- ④ ワンストップ特例申請書の送付を希望しない寄附者には、お礼状、寄附金受領証明書等が印刷された圧着はがきを利用し、郵送料の削減に努めること。

- ⑤ 寄附金受領証明書等発送業務委託料については、詳細が分かる資料を添えて発注者に請求すること。

（６）ワンストップ特例申請書受付に関する業務

- ① ワンストップ特例申請書の受付、内容確認、m o t i O N E への取込作業、突合作業等の業務を行うこと。

- ② ワンストップ受付関連業務は、原則として次のとおり想定しているが、発注者と協議し、決定すること。なお、レジホームからシステムを切り替える場合、次の想定とは異なることに留意しなければならない。

ア 申請書受付登録のために用いられる各種システムの開発・運用

イ 寄附データの取得

ウ ワンストップ特例申請書の受領

エ 内容確認

オ 不備確認

カ データの修正

キ m o t i O N E への取込

ク J P K I 申請及び e-NINSHO データ等（オンライン申請）の受付

ケ オンライン申請の不備確認及びデータの修正

コ m o t i O N E での整合性チェック

サ ワンストップ特例申請書と申請データの突合確認

最終納品までに整合性チェックの完了、データ不備解消、紙申請書の全データ突合確認完了

シ ワンストップ特例申請書原本の保管及び納品

納品する場合は、必要な情報（総箱数、内容物の通し連番等の表示）及び重量を段ボール外側（箱上部、正面、側面の３面以上）に記載すること。

ス 転送、返却、不備通知書類等の郵送

- ③ ワンストップ特例申請受付業務委託料については、詳細が分かる資料を添えて発注者に請求すること。

(7) 問い合わせ対応（コールセンター）業務

- ① 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、コールセンターを設置し、使用するポータルサイトにおいて電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。
- ② 受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、レジホームに記録すること。また、電子データ（Excel 等）で日次報告し、発注者と情報共有すること。
- ③ 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、必要に応じて返礼品取扱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。

(8) 町の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

受注者は、町の認知度向上、地域の魅力発信、地場産品の販路拡大による地域活性化に加え、地元商品などを多くの方に知ってもらうための取組について発注者へ提案するとともに、SNS、メディア等を積極的に活用すること。また、上記目的にかかる各種イベントの出店や宣伝等について発注者から相談があった場合には協力して取り組むこと。

(9) 寄附金の募集に要する経費の管理

総務省告示第179号（平成31年4月1日）の募集の適正な実施に係る基準に基づいた委託業務を実施するための管理を含めた事業提案を実施すること。

(10) その他

- ① 総務省、宮崎県等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、発注者の指示に従い、返礼品取扱事業者への調査、聞き取り、書類の作成等を行うこと。
- ② その他、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適宜、提案すること。特に、業務効率化、業務軽減、経費削減につながる方策があれば積極的に提案すること。
- ③ 原則年1回以上、返礼品取扱事業者向けの講習会を開催し、制度改正や返礼品の適正管理に関する説明、現状報告などを行うこと。
- ④ 定期的に受注者を中心とした調査班（発注者を含む。）を組織し、返礼品取扱事業者への立入調査を実施するなど産地偽装等について適切な対策を講じること。

7 業務報告

受注者は、発注者を訪れ、業務の進捗に応じて月1回以上の定例会を開催し、発注者に対し書面による報告、懸案事項等の協議を行うこととする。

8 業務上の注意事項

- (1) 本仕様書の内容に対する疑義又は定めのない事項については、発注者と受注者が協議し、決定する。
- (2) 受注者は本業務について一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、発注者と協議し、業務の一部を再委託することができる。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。
- (3) 受注者は、寄附者情報等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。
- (4) 本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うこと。
- (5) 発注者は、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わない。
- (6) 受注者は、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。
- (7) 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取扱事業者、寄附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。
- (8) 受注者は、業務遂行上の誤り、漏れ、事故、その他の不具合が発生した場合は速やかに発注者へ報告し、その指示に従い必要な対応を行うとともに、再発防止に努めること。