上田市ふるさと寄附金運営業務委託仕様書

1 委託業務名

上田市ふるさと寄附金運営業務及びシティプロモーション業務

2 業務の目的

上田市（以下「本市」という。）が実施するふるさと上田応援寄附金推進事業について、寄附申込情報の管理、返礼品提供事業者との受発注、寄附者対応、書類発送、ワンストップ特例申請の受付、返礼品の開拓及びプロモーション等の業務を一体的に委託する。民間事業者の専門的な知見及び運営基盤を活用し、業務の安定化及び効率化を図るとともに、寄附者の利便性向上、返礼品の充実、本市の魅力発信、関係人口及び交流人口の創出並びに寄附金額の増加につなげることを目的とする。

3 業務委託期間

契約締結日の翌日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。

本業務の運用開始日は令和 9 年 4 月 1 日とし、契約締結日の翌日から運用開始日の前日までを業務開始準備期間とする。準備期間中に必要となるシステム環境の構築、データ移行、関係者との調整、マニュアル整備その他の費用は、委託料に含むものとする。

4 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本市がすでに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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

本市の利用しているポータルサイトは、「楽天ふるさと納税」「ふるさとチョイス」「ふるなび」「ANA ふるさと納税」「auPAY ふるさと納税」「セゾンふるさと納税」「JRE MALL ふるさと納税」「東急ふるさとパレット」「JAL ふるさと納税」「ふるコミ」「三越伊勢丹ふるさと納税」「留学先納税」「一休.com ふるさと納税」「あとふる」および「さとふる」であるが、委託期間中にポータルサイトを追加・変更する場合がある。

受託者は、「さとふる」を含む主要なポータルサイトの管理運営、および該当サイトにおける事業者対応を円滑に行える体制を有していること。 なお、ポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

(2) 寄附管理システム

寄附情報、寄附者情報、返礼品、発注、集荷、配送、在庫、書類発送及び問合せ対応を一元的に行う寄附管理システムは、シフトプラス株式会社が提供する「LedgHome」を活用することを推奨し、システムの利用環境の構築費用については、委託料に含めること。受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、寄附者情報の取り込み作業は、自動連携による取り込み、または自治体担当者による手動取り込みの双方が可能であること。

(3) ワンストップ特例申請管理システム

ワンストップ特例申請の受付、不備対応、受付完了通知、名寄せ、整合性確認及び申告特例通知データの作成を行えるシステムを利用すること。マイナンバーカード等による公的個人認証を利用したオンライン申請に対応し、書面申請及びオンライン申請を一元的に管理できること。利用環境の構築及び運用に要する費用は、委託料に含むこと。

(4) 受託実績及び地域支援体制

本業務を安定かつ確実に履行するため、受託者は次の要件を満たすこと。

ア　全国の地方公共団体において、直近 5 年度以内に、ふるさと納税一括代行業務を複数年度受託した実績を有すること。

イ　前号の受託実績のうち、単年度の寄附受入額が 10 億円以上となる事業の運用実績を有すること。

ウ　緊急時の対面協議及び市内返礼品提供事業者への迅速な訪問支援ができる体制を有すること。

エ　年末年始その他の寄附集中期における寄附受付、問合せ、書類処理及び配送トラブルの増加に対応できる人員及び業務継続体制を有すること。

5 業務の内容

(1)　返礼品の企画、開拓、登録及び地場産品基準等への適合確認

(2)　ポータルサイトの管理運営及び寄附情報の管理

(3)　返礼品の発注、配送、在庫及び品質の管理

(4)　返礼品提供事業者への支援及び代金、配送費の精算

(5)　寄附者への御礼状、寄附金受領証明書等の作成及び発送

(6)　ワンストップ特例申請の受付及び処理

(7)　寄附者からの問合せ及び苦情への対応

(8)　広報、プロモーション並びにファン及びリピーターの獲得

(9)　定例会議、実績報告、分析及び改善提案

(10)　その他、本業務を円滑に実施するために必要な業務

6 業務内容の詳細

(1) 返礼品の企画 開拓 登録及び適合確認

ア　本市が定める上田市ふるさと寄附金パートナー企業募集要領、地方税法、総務省告示、地場産品基準その他の関係法令及び通知等に適合する返礼品提供事業者（以下「返礼品事業者」という。）及び返礼品を開拓すること。

イ　既存の返礼品事業者に対しても、市場動向、寄附者の嗜好及び寄附実績等を踏まえ、新たな返礼品の造成、内容量、寄附金額、画像及び説明文の改善を提案すること。

ウ　返礼品事業者から返礼品の名称、内容、提供価格、在庫数、受付期間、原材料、製造工程その他の必要情報及び挙証資料を収集し、地場産品基準等への適合性を確認した上で、本市の承認を得ること。

エ　返礼品の登録及びポータルサイトへの掲載は、本市の承認後に行うこと。法令、基準又は登録内容に疑義が生じた場合は、掲載を保留し、速やかに本市へ報告すること。

オ　本市の地域特性及び地域産業の振興に資する返礼品を企画し、本市及び返礼品事業者へ提案すること。

(2) ポータルサイトの管理運営及び寄附管理

ア　各ポータルサイトの自治体紹介ページ及び返礼品ページを作成し、掲載情報の更新、修正及び充実、レビュー対応や分析を行うこと。必要な写真撮影、画像加工、文字入れ、説明文作成及び検索エンジン最適化を含め、寄附者に効果的に訴求できる内容とすること。

イ　特集記事、キャンペーン、バナー、ランディングページその他のコンテンツを企画し、本市の承認を得て作成及び掲載すること。

ウ　返礼品の生産工程、生産者の取組、地域との関係等を分かりやすく掲載し、返礼品及び本市の魅力を伝えること。

エ　本市がポータルサイト又は返礼品の追加、変更若しくは掲載停止を決定した場合は、速やかに必要な対応を行うこと。

オ　ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、使途、決済及び返礼品に関するデータを寄附管理システムで一元管理すること。

カ　窓口、郵送、FAX、電子メールその他ポータルサイトを経由しない寄附についても、本市から提供された情報を受託者が速やかに寄附管理システムへ登録すること。

キ　本市が寄附申込、入金、返礼品の発注及び配送、在庫、書類発送、ワンストップ特例申請の処理並びに問合せ対応の進捗を随時確認できること。

ク　本市及び返礼品事業者向けに操作マニュアルを整備し、説明会、研修及び問合せ窓口を設けること。本市が必要と認める場合は、本市庁舎等における現地支援を行うこと。

(3) 返礼品の発注及び配送、品質管理業務

ア　寄附金の納付を確認後、原則として 1 週間以内に返礼品事業者へ発注すること。ただし、返礼品の性質又は本市との協議により別に定める場合は、この限りでない。

イ　返礼品事業者の業務環境に応じ、システム、電子メール、FAX その他適切な方法で発注できること。返礼品事業者が配送伝票へ手書きする必要がないよう、受託者が配送伝票を一括発行し、提供できる仕組みを整備すること。

ウ　各ポータルサイト間の在庫を適切に調整し、在庫超過による申込みを防止すること。在庫切れ又は供給遅延が生じる見込みがある場合は、本市及び返礼品事業者へ連絡し、掲載停止、受付数調整その他必要な措置を講じること。

エ　返礼品事業者による直接の出荷又は配送管理が困難な場合、又は配送効率化及び個人情報保護の観点から本市が必要と認める場合は、本市及び返礼品事業者と協議の上、受託者が所有又は手配する倉庫（システム等を含む）を活用できる体制を整備すること。

オ　寄附者に対し、出荷予定又は出荷完了その他の配送情報を電子メール等により通知すること。季節商品等は返礼品事業者と出荷予定を事前に確認し、必要な案内を行うこと。

カ　配送遅延、配送先相違、破損、品質不良その他のトラブルが生じた場合は、配送事業者及び返礼品事業者と連携して寄附者へ速やかに対応し、重大な案件は直ちに本市へ報告すること。

キ　返礼品の梱包、保管、温度管理、賞味期限及び表示等を必要に応じて確認し、返礼品事業者に対して改善指導その他の品質向上措置を行うこと。

(4) 返礼品事業者への支援及び精算

ア　新たに返礼品の提供を希望する事業者に対し、本市所定の登録申込書及び添付資料の提出を案内し、提出書類を確認した上で本市へ提出すること。

イ　返礼品事業者を定期的かつ継続的に訪問又は連絡し、返礼品の登録、商品開発、ページ改善、梱包及び販路拡大等について伴走支援を行うこと。訪問の申出があった場合は、合理的な範囲で速やかに対応すること。

ウ　必要に応じ、返礼品事業者向けの説明会又は研修会を開催し、地場産品基準、表示、品質管理、配送及び寄附者対応等を周知すること。

エ　返礼品事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費及び配送料を各事業者へ支払うこと。支払基準は原則として月末締め翌月末払いとし、返礼品事業者が配送費を一時負担しない仕組みを可能な限り採用すること。

オ　返礼品代金及び配送費の精算に関する返礼品事業者からの問合せに対応すること。

(5) 御礼状 寄附金受領証明書等の作成及び発送

ア　寄附金の入金を確認したものについて、御礼状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書等を作成し、封入及び封緘の上、原則として寄附後 2 週間以内に発送すること。

イ　ワンストップ特例申請を希望する寄附者には、寄附申込時の情報を可能な限り印字した申請書、本人確認書類等貼付用台紙、記載例及び返信用封筒又は封筒作成用シートを同封すること。

ウ　送付物の様式、文面、用紙及び封筒等は、本市と協議の上決定すること。寄附者からの再発行依頼に対応すること。

エ　住所不明等により返戻された書類について、電子メール又は電話等により住所を確認し、速やかに再発送すること。

オ　郵送料、封筒及び印刷等の費用負担は、別途見積書及び契約書に定める。

(6) ワンストップ特例申請の受付及び処理

ア　寄附者から送付されるワンストップ特例申請書を、本市を経由せず受託者が直接受領し、受付、審査及び保管を行う体制を構築すること。本市へ直接届いた申請書は、本市と協議した方法により受託者が回収し、同様に処理すること。

イ　申請書の不備対応、受付完了通知及び寄附者からの問合せに速やかに対応すること。年末年始その他の集中期には、必要な人員を確保し、電話連絡等を含む柔軟な対応を行うこと。

ウ　オンライン申請を受け付け、書面申請と合わせて重複、名寄せ及び整合性を確認すること。

エ　受付が完了した情報から、eLTAX に取り込むための申告特例通知データを作成し、本市と協議して定めた期日までに納品又はダウンロード可能な状態とすること。

オ　処理後の申請書その他の書類は、法令及び本市の指示に従い返却、保管又は廃棄すること。

(7) 寄附者からの問合せ及び苦情への対応

ア　寄附方法、決済、返礼品、配送、ワンストップ特例制度、寄附の取消しその他の問合せに対応する本市専用の電話番号及び電子メールアドレスを用意し、ポータルサイト等に明示すること。

イ　平日の 9 時から 17 時 30 分までを目安として対応窓口を設けること。具体的な対応時間は企画提案及び協議により定め、年末年始その他の寄附集中期には必要な拡充を行うこと。

ウ　問合せ内容及び対応結果を寄附管理システム等に記録し、本市が随時確認できること。

エ　苦情があった場合は、返礼品事業者及び配送事業者等に状況を確認し、解決及び再発防止に必要な調整を行い、経過及び結果を本市へ報告すること。

オ　重大な苦情、個人情報に関する事案その他緊急又は重要な案件は、直ちに本市へ報告し、本市と協議の上対応すること。

(8) 広報プロモーション及びファン獲得

ア　本市及び返礼品の魅力を効果的に発信し、寄附金額の増加につながる特集記事、バナー、画像、広告及び掲載方法等を随時提案し、本市の承認を得て実施すること。

イ　寄附実績、閲覧数、転換率、検索動向、市場動向及び寄附者の嗜好等を分析し、寄附金額向上に向けた施策を提案すること。

ウ　ファン及びリピーターの増加を図るため、返礼品への同梱物、御礼状、メール配信その他の施策を企画し、本市と連携して実施すること。経費を伴う施策は、事前に本市と協議すること。

エ　関係人口及び交流人口の創出並びに返礼品事業者の販路拡大につながる企画を提案すること。

オ　広告戦略費用について一部、委託料に含むこと。

(9) 定例会議の実施、実績報告及び改善提案

ア　毎月 1 日から末日までの実績について、原則として翌月 15 営業日までに詳細な業務履行報告書を提出すること。

イ　本市との定例会議を月 1 回以上、対面又はオンラインで受託者の主催により実施すること。緊急の課題が生じた場合は、定例会議を待たずに協議すること。

ウ　報告書及び定例会議では、寄附金額及び件数、ポータルサイト別実績、返礼品別実績、在庫及び配送状況、書類処理状況、問合せ及び苦情、返礼品開拓及び事業者支援の進捗、プロモーション効果その他本市が求める事項を報告すること。

エ　市場の最新動向、競合自治体の取組及び本市の実績を分析し、次月以降の具体的な寄附金額向上施策、返礼品拡充、業務効率化及び経費削減に関する提案資料を作成すること。

オ　業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、月次報告を待たずに報告書を提出し、本市と対応を協議すること。

(10) その他の業務

ア　本市が行うふるさと上田応援寄附金推進事業の促進又は効率化に資する提案を行うこと。

イ　本市から合理的に求められる資料作成、データ抽出、照会対応その他本業務に付随する業務を行うこと。

ウ　上田市に拠点がある地元事業者と連携した業務を検討すること。

エ　本市の独自サイト構築を検討すること。

7 成果物及び権利の帰属

(1)　本市が受託者に提供する情報に基づく登録データ及び本業務により蓄積された寄附情報等は、本市に帰属する。

(2)　受託者が本業務の履行において作成又は編集した成果物には、ポータルサイトの商品ページ、特集ページ、ランディングページ、返礼品画像、動画、原稿、分析資料、マニュアルその他のコンテンツを含むものとする。

(3)　成果物に係る所有権及び著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）は、成果物の作成又は納品後、直ちに本市へ無償で譲渡されるものとする。ただし、受託者又は第三者が従前から保有する共通的なシステム、テンプレート、素材及びノウハウを除く。

(4)　受託者は、本市及び本市が指定する者に対し、成果物に関する著作者人格権を行使しないものとする。

(5)　第三者が権利を有する著作物等を使用する場合は、受託者の責任及び費用において必要な許諾を得ること。第三者から権利侵害の申立て等があった場合は、受託者の責任及び費用で解決すること。

8 委託料及び経費の支払い

受託者に支払う経費は、次のとおりとし、原則として 1 か月ごとに支払う。請求書には、寄附金額、件数、返礼品事業者名、返礼品名、配送数量、配送日、配送料その他の算定根拠が分かる明細を添付すること。

(1) 業務委託料

ア　寄附金額に契約で定める割合を乗じた額

イ　寄附金受領証明書等の送付件数に契約単価を乗じた額

ウ　ワンストップ特例申請の処理件数に契約単価を乗じた額

エ　その他、見積書及び契約書に定める額

(2) 返礼品及び配送に係る経費

ア　返礼品調達費は、関係法令及び国の基準に適合する額とし、本市、受託者及び返礼品事業者の協議により定める。

イ　配送料は、返礼品の品質を損なわず、かつ、過剰包装とならない合理的な配送方法による実費とする。

(3) 返礼品を希望しない寄附の取扱い

寄附者が返礼品を希望しない寄附については、返礼品の調達及び配送に係る業務手数料を 0 パーセントとする。ただし、寄附受付、寄附金受領証明書等の作成及び送付、ワンストップ特例申請の受付等に係る実費又は契約で定める手数料は、この限りでない。

9 報告及び検査

(1)　受託者は、第 6 項第 9 号に定める業務履行報告書を提出すること。

(2)　本市は、必要があると認める場合、受託者に対して業務の履行状況その他必要な事項の報告を求め、帳票、システム、作業場所その他の検査を行うことができる。

(3)　受託者は、本市による監査又は検査に必要な資料及び説明を提供すること。

10 個人情報保護及び情報セキュリティ

(1)　受託者は、個人情報の保護に関する法律、番号法その他の関係法令並びに本市が定める個人情報取扱特記事項及び情報セキュリティに関する規程等を遵守すること。

(2)　個人情報を本業務の目的以外に利用し、又は本市の承諾なく第三者へ提供してはならない。契約終了後も同様とする。

(3)　アクセス制御、認証、通信及び保存時の暗号化、ログの取得及び保管、マルウェア対策、脆弱性対応、バックアップ、媒体管理、教育及び監査等の適切な安全管理措置を講じること。

(4)　情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん、不正アクセスその他の事故が発生し、又は発生のおそれがある場合は、直ちに拡大防止及び原因調査を行い、本市へ報告し、その指示に従うこと。

(5)　本市から受領又は閲覧した資料及び本業務上知り得た秘密を、本市の承諾なく第三者に開示してはならない。契約終了後も同様とする。

11 再委託の制限

(1)　本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。配送、印刷その他の一部業務を再委託する場合は、あらかじめ再委託先、業務範囲、必要性、管理方法及び契約金額等を記載した書面を提出し、本市の承認を得ること。

(2)　受託者は、再委託先に本仕様書と同等以上の個人情報保護及び情報セキュリティ上の義務を課し、適切に指導及び管理すること。再委託先の行為については、受託者が責任を負う。

12 契約不適合責任及び損害賠償

(1)　受託者は、返礼品の調達、保管、発送及び本業務の履行について、契約の内容に適合しない状態が生じた場合、自己の責任及び費用で速やかに是正すること。

(2)　寄附者に対する返礼品の調達及び発送等に係る契約不適合については、受託者が返礼品事業者等と連携して対応するものとし、本市に責任を負わせないこと。

(3)　本業務の実施に関して本市又は第三者に損害を与えた場合、受託者はその損害を賠償すること。ただし、本市、寄附者又は第三者の責めに帰すべき事由による部分を除く。

13 業務引継ぎ及び契約終了後の対応

(1)　本業務の開始に当たり、前受託者及び本市から寄附情報、返礼品情報、事業者情報、問合せ履歴、画像及び文書その他必要な情報の引継ぎを受け、運用開始日までに業務を開始できる状態を整えること。

(2)　契約終了後に本業務を受託する事業者に対し、本市の指示に従い、データ、成果物、手順、未処理案件その他の必要事項を円滑に引き継ぐこと。引継ぎに要する費用は委託料に含むこと。

(3)　契約期間内に受け付けた寄附に係る返礼品の調達及び発送、書類処理、問合せ並びに苦情対応は、契約満了後も完了するまで責任をもって行うこと。

(4)　契約終了時は、本市の指示に従い、保有する個人情報及び機密情報を返却又は復元不能な方法で消去し、その結果を報告すること。

(5)　受託者は本契約終了後においても、後任事業者への円滑な業務移行を図るため、本市が指定する期間において説明及び質疑応答等の支援を行うこと、ただしその期間は契約終了日から 30 日以内とする。

14 その他

(1)　本業務は、本仕様書のほか、上田市ふるさと寄附金運営業務に関する要項、契約書及び受託者選定時の企画提案内容に従って実施すること。

(2)　受託者は、専門的な立場から本業務を分析し、他の地方公共団体の事例、市場動向及び技術動向を踏まえ、委託料の範囲内で業務効率化、職員負担の軽減、経費削減及び寄附金額増加につながる改善提案を随時行うこと。

(3)　本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、本市と受託者が協議の上定める。

15 担当

上田市　市民まちづくり推進部　移住交流推進課

担当　清水　公哉

所在地 〒386-8601 長野県上田市大手 1-11-16

電話 0268-71-6734　FAX 0268-23-5246

電子メール furusato-kifu@city.ueda.nagano.jp