

大館市ふるさと納税中間管理業務

プロポーザル仕様書

大館市総務部ふるさと納税推進室

大館市ふるさと納税中間管理業務 プロポーザル仕様書

1 業務名

大館市ふるさと納税中間管理業務

2 業務の目的

大館市（以下「市」という。）が行うふるさと納税事業について、中間管理業務受注者（以下「受注者」という。）はポータルサイトの管理運営、返礼品の発注・発送、問い合わせ対応等多岐にわたる関係事務について、業務の効率化、寄附者へのサービス及び満足度の向上、民間事業者の持つ専門知識やノウハウを活用したPRの強化及び魅力的な返礼品の掘り起こし等により、市への寄附を増やすとともに、市の魅力を発信することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）までとする。

ただし、受注者決定から令和8年6月30日までは引継ぎ期間及びシステム等の準備期間とし、当該準備期間中は受注者の責任において引継ぎ・準備を行い、費用等については受注者が負担するものとする。

また、本業務は高い専門性と迅速な対応が求められるため、プロポーザルにより選定した受注者について、業務の継続が本市の施策の進展に資すると認められる場合は、翌年度において随意契約（地方自治法施行令第167条の2第1項第2号）とする予定である。

4 前提条件

(1) 業務の遂行に当たり市が利用する、シフトプラス株式会社が提供しているふるさと納税管理システム「LedgHome(レジホーム)」(以下「管理システム」という。)と連携を図ることが可能であること。

(2) 市が利用している以下の①から⑩の各ポータルサイトに関する業務遂行が可能であること。ただし、契約期間内に新たにポータルサイトの追加又は削除があった場合、受注者において①から⑩の各ポータルサイト同様に業務遂行すること。

- ① ふるさとチョイス
- ② さとふる
- ③ 楽天ふるさと納税
- ④ ふるなび
- ⑤ ANAのふるさと納税
- ⑥ JRE MALLふるさと納税
- ⑦ JALふるさと納税
- ⑧ Amazonふるさと納税
- ⑨ 旅先納税
- ⑩ ふるさとtoらべる
- ⑪ 大館市ふるさと納税特設サイト（管理システムにより構築している大館市独自の特設サイトのこと）

(3) 寄附金額とは、大館市ふるさと応援寄附で受入れた寄附金額のうち、災害支援寄附及び企業版ふるさと納税のほか、返礼品なしの寄附を除いた金額をいう。

(4) 業務の引き継ぎ・準備について

- ① 令和8年7月1日から支障なく寄附の受付が開始できるよう、現在の受注者から引継ぎ等、準備を行うものとする。
- ② 現在ポータルサイトに掲載されている画像データを含むWebページの一部は、現在の受注者が作成したものであり、引き継ぐことはできない。
- ③ 契約締結日の翌日から令和8年6月30日までは引継ぎ期間とし、当該準備期間は受注者の責任において引継ぎ・準備を行うものとする。
- ④ 受注者の変更に伴う返礼品の受注・発注・支払いの流れ等、返礼品を提供する事業者へ説明を丁寧に行うこととし、返礼品の発送誤り等の防止に努めること。

5 業務内容

(1) ポータルサイト等の管理運営に関する業務

- ① 返礼品の登録、更新等を行うこと。掲載に際して、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させるとともに、SEO（検索エンジン最適化）

によるCV（コンバージョン）の増加に努めること。

- ② 返礼品及び配送に関する寄附者の意見（レビュー評価）への対応を行うこと。
- ③ 市の依頼に基づく、サイト内情報の作成、修正及び更新について、迅速に対応すること。
- ④ ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）について、市と協議の上、積極的に活用すること。
- ⑤ ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、市へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関するサポートを行うこと。また、市のPR及び寄附金の増額のために、効果的な広告運用についてもサポートすること。ただし、市の許可を得ず、受注者の判断で広告運用を行わないこと。

（2）寄附者情報の管理に関する業務

- ① 管理システムにおいて寄附金の入金、返礼品の発送等情報の取り込み及び進捗状況の管理を行い、市が随時状況を確認できるようにすること。
- ② ポータルサイトを經由せず、ファクス、郵送等で申し込みがあった場合においても、寄附者情報を寄附管理システムに追加すること。
- ③ 寄附の申し込みで、申し込み内容に不備または不足等があった場合は、寄附者へ内容の確認を行うこと。
- ④ 寄附者対応時は、速やかに管理システムへ情報反映すること。

（3）返礼品の発注及び発送管理にかかる業務

- ① 受注者は、事業者と返礼品発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。
- ② 受注者は、寄附金の入金確認後、指定された返礼品を指定期間内に寄附者が指定する送付先に送付できるように手配すること。ただし、寄附者が受取日を指定若しくは、返礼品が受注生産又は季節限定品等である場合を除くものとする。
- ③ 受注者は、事業者との連絡を密にし、返礼品の円滑な発送に必要な措置を講じること。なお、過受注とにならないよう在庫管理には十分配慮すること。

(4) 事業者への支援及び精算業務

- ① 年に1回以上の事業者訪問を行うこと。
- ② 受注者は、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じてアドバイスを行うこと。
- ③ 受注者は、市と連携し、魅力的な返礼品が提供されるよう事業者に対する助言等を行うこと。
- ④ 受注者は、各月の返礼品の出荷状況について、事業者と相互に確認を行い、その状況を正確に管理すること。
- ⑤ 受注者は、事業者からの返礼品の代金請求及び配送業者の送料を月ごとに集計、市に報告するとともに、対象となる月の末日で締切り、翌月10日までに市へ請求する。配送料の請求に当たっては、内訳が分かる明細を添付すること。なお、配送業者との価格交渉等により配送料の圧縮に努めること。
- ⑥ 市は、受注者の請求に基づき、請求書の受理後、返礼品の代金及び送料を対象となる月の翌月末日までに振込により支払うものとする。なお、振込手数料は市の負担とする。
- ⑦ 受注者は、事業者からの返礼品の代金請求及び配送業者の送料について、対象となる月の翌月末日までに振込により支払うものとする。なお、振込手数料について市は負担しない。

(5) 返礼品の品質保持等の管理

- ① 事業者に対し、返礼品に関するセミナーを年に1回開催すること。
- ② 事業者に対し、制度改正や注意喚起事項などを周知すること。
- ③ 返礼品が総務省基準に適合しないと判断した場合又は疑われる場合は、速やかに市へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止すること。

(6) 寄附者や返礼品受取者からの問い合わせ等の対応

- ① 問い合わせ窓口の一元化として、専用電話等を設置し、寄附方法、寄附情報、返礼品及び配送に関する問い合わせ等に速やかに対応すること。
- ② 受注者は、問い合わせ内容等について、管理システムに記録し、市と情報共有すること。
- ③ 返礼品及び配送に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、事業者や配送業者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、市に報告すること。

- ④ 緊急及び重要な問い合わせ案件等の場合には、速やかに市に報告し、市と受注者の協議の上で対応すること。

(7) ふるさと納税のプロモーションに関する業務

- ① ポータルサイト上において、寄附者に対して効果的に返礼品をPRできるような内容の提案、掲載ページの編集を行うこと。
- ② 受注者は、寄附金額の増加に向けた取組として、次の業務を実施すること。
 - ア 事業周知用リーフレットの作成等
 - イ 販促用ノベルティ制作等
 - ウ 市と協議による首都圏等リアルイベントへの企画・出展
 - エ その他ふるさと納税の魅力向上に資するため必要となる業務
- ③ 新規事業者の開拓や既存事業者の育成を図るためのセミナー、相談会等を企画実施すること。
- ④ 新規事業者からの相談等に応じるとともに、必要な助言や支援を行うこと。
- ⑤ 新規返礼品の開拓及び募集を積極的に行うこと。

(8) 業務報告について

- ① 定期的なミーティングを月1回以上行うこと。ミーティングでは、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示した上で、次月以降の戦略について市に提案すること。
- ② 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号に関わらずその都度速やかに報告書を提出し、市と協議すること。

(9) 業務料の請求及び支払い

- ① 業務料は、発注者の報告する月ごとの寄附金額を基に業務料を積算し、請求の対象となる月の翌月10日までに発注者に請求するものとする。
- ② 上記請求の金額に1円未満の端数が生じた場合は切り捨てるものとする。
- ③ 業務料は、5(4)⑤の請求金額とは合算できない。
- ④ 発注者は、受注者の請求に基づき、翌月末日までに振込により支払うものとする。

(10) 知的財産権について

本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）及び本業務の過程で生じた発明その他の知的財産又はノウハウ等に係る知的財産権は、全て市に帰属するものとし、市における二次利用を可能とすること。

(11) 再委託の禁止

本業務の再委託は、原則認めない。ただし、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、市の承諾を得ること。

(12) 個人情報の取り扱いについて

受注者は、本業務の履行に当たり、個人情報を含む市の情報資産の取り扱いについて情報セキュリティの必要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講じること。また、本業務に係る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）」を遵守すること。

(13) 損害賠償

事業の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市、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ない。

(14) 特記事項

- ① 国の方針や制度改正に関する情報収集を行い、随時当市へ情報共有の上、対応に努めること。
- ② ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や事業者へ対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- ③ 本業務について、総務省、秋田県、税務署等関係機関に対して提出する書類がある場合や、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い、書類の作成支援等を行うこと。
- ④ 本業務開始は原則契約日の翌日寄附受付分からとする。ただし、業務開始前に寄附申込があり、業務開始後に発注・発送が行われるもの（定期便及び季節

限定品等) に関してはこの限りではない。

- ⑤ 本業務に係るパソコン等の事業機器等の備品及び消耗品等は受注者が用意すること。

(15) 情報セキュリティの保護

受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、セキュリティを徹底し、情報漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講じること。

また、受注者は本業務の履行にあたり知り得た情報を、本業務の目的以外に使用してはならない。本業務の履行期間が満了した後も同様とする。

(16) その他

- ① 本事業の履行にあたり、受注者は市と十分協議し、誠意を持って事業を遂行すること。
- ② 本事業の開始から終了までの間、事業の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。
- ③ 本事業の履行にあたり、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、受注者の責任において補充するものとする。
- ④ 業務期間の満了又は契約の解除により、本業務の受注者が変更になった場合は、新たな受注者に対し、業務の引継ぎを遅延なく行うものとし、業務の継続性を損なわないよう留意すること。
- ⑤ 契約期間終了後においても、契約期間内に発生した業務については引き続き効力を有するものとする。
- ⑥ 本仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は市と協議のうえ定めるものとする。