

須恵町ふるさと応援寄附金事業管理業務委託 仕様書

1. 委託業務名

須恵町ふるさと応援寄附金事業管理業務委託

2. 業務目的

須恵町(以下「発注者」という。)が行うふるさと応援寄附金事業について、民間事業者(以下「受託者」という。)に委託することにより、適正かつ透明に実施し、且つ寄附者の利便性と信頼を確保することで、寄附を通じた関係人口の創出と地域の魅力の発信を推進することを目的とする。

3. 委託業務期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日までとする。

ただし、運用開始日は令和 8 年 4 月 1 日からとし、契約締結日から運用開始日までは、引継ぎ及び寄附管理システム等の準備期間とする。なお、準備期間中の委託料は発生しないものとし、進捗に応じて準備期間は延長する場合があるものとする。

4. 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイト

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、発注者が指定するポータルサイトの管理・運営を行うこと。ただし、最終候補者選定後に再度運用するポータルサイトについて協議を行うものとする。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発注者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

寄附情報並びに返礼品の管理にあたっては、発注者にて寄附情報を一元管理しているシステム「ふるさと納税 do」(以下「寄附管理システム」という。)を利用することとする。

なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受託者の責任において利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については別途見積書に記載すること。

5. 業務の概要

委託業務の概要は次のとおりとする。ただし、本業務に係るプロポーザルの実施により決定した最終候補者の企画立案により変更する場合もあり得る。

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務(さとふるを除く)
- (2) 寄附管理システムの管理運営に関する業務
- (3) 寄附の受付に関する業務
- (4) 返礼品等の在庫管理及び発注、配送管理に関する業務

- (5) 問い合わせ対応に関する業務
- (6) クラウドファンディング型の寄附の受付に関する業務
- (7) その他の業務

6. 委託業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務(さとふるを除く)
 - ア. ポータルサイト内の適正な管理に努め、寄附者に対して、利便性の高いページを制作し、適宜更新すること。
 - イ. 自治体紹介、寄附に関連する各種案内(受付、配送、書類発送等)における掲載情報の更新を適切に行うこと。
 - ウ. 返礼品情報、受付期間、配送に関する情報等を適切に掲載すること。
 - エ. 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
 - オ. 受注者は、ポータルサイトが提供しているサービス機能(メールマガジン、SNS、特集企画等)について、発注者と協議のうえ、活用すること。
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
 - ア. 本業務に係る寄附について、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. 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、発注者への情報提供が可能である形式で定期的に保存し、必要に応じ提供すること。
 - ウ. 寄附管理サイトの各種機能等の操作方法について、発注者が適切な利用ができるよう必要に応じたサポートを行うこと。
- (3) 寄附の受付に関する業務
 - ア. ポータルサイトを経由した寄附について、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を行うこと。(土・日祝日等については翌開庁日まで)
 - イ. ポータルサイトを経由せず、寄附を希望する場合において、パンフレット及び返礼品カタログ等を送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。
 - ウ. ポータルサイトを経由せず、寄附を行った場合においても、寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する必要な情報を収集し、寄附管理システムに取り込むこと。
- (4) 返礼品等の在庫管理及び発注、配送管理に関する業務
 - ア. 受託者は、予算の定める範囲内で返礼品等の調達及び発送を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品等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。
 - イ. 返礼品提供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。

- ウ. 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- エ. 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連絡を行うこと。
- オ. 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破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者及び関係者への対応を行うこと。
- カ. 返礼品の調達及び配送に係る費用は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が関係事業者へ支払うこと。
- キ. 運用開始日(令和 8 年 4 月 1 日を予定)以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても本業務の対象とする。

(5) 問い合わせ対応に関する業務

- ア. 受託者は、次に定める項目に対応するため、コールセンター(電話、FAX 及びメールアドレス)を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。
なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の9時 00 分から 17 時 00 分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、発注者と協議のうえ、人員の増員や受付時間の延長、休日等の対応について決定する。
 - ① 寄附の手続きに関すること
 - ② 返礼品に関すること
 - ③ ワンストップ特例制度に関すること
 - ④ 寄附のキャンセル、変更等に関すること
 - ⑤ その他、発注者が必要と認める事項に関すること
- イ. 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、発注者に対し情報共有を行うこと。
- 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の関係者に対して対応、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、発注者に報告を行うこと。

(6) クラウドファンディング型の寄附の受付に関する業務

発注者がポータルサイトを利用して、ふるさと納税を活用したクラウドファンディングを実施する場合であっても、前各号で示す業務を行うこと

(7) その他の業務

その他、本業務の履行において、発注者が必要とする業務について双方協議のうえ、実施すること。

7. 経費の負担

本業務の実施に係る経費は、受注者が負担する。ただし、以下に掲げる経費は、発注者が負担することとする。

- (1) 返礼品の調達に係る費用
- (2) 返礼品の配送に係る費用
- (3) ポータルサイト及び寄附管理システムの利用に係る手数料
- (4) ポータルサイト内広告に係る費用
- (5) 証明書関係書類の発行、送付に係る費用
- (6) その他、発注者が支払うことが適切であると認める費用

8. 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月の業務実績を報告書に取りまとめ、毎月発注者へ提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 発注者は、必要に応じて受託者に対して履行状況等の必要事項について隨時、報告を求め、検査することができる。
- (3) 受託者の責任において、障害、トラブル等が発生した場合においては、速やかに報告することともに、適切な対応及び改善策を講じること。

9. 委託料及び支払い

- (1) 業務委託料は、取り扱い寄附金額に対する一定割合とする。
- (2) 7.経費の負担に該当する費用は、毎月の実績を集計のうえ、内訳が分かる明細を添付し、発注者に対し請求を行うこと。
- (3) 受託者は、本仕様書 8.報告及び検査に定める報告について、発注者より承認があった後、その実績に応じた請求を行うものとする。
- (4) 発注者は、適正な請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

10. 一括再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、事前に書面により発注者の承認を得た場合は、業務の一部を委託することができるものとする。

11. 制作物に関する著作権等

本業務において使用する写真及びデザイン、テキストデータ等は、利用許諾を受けているものを発注者に提供するものとし、当該著作物の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。なお、発注者が利用するにあたって、第三者より権利侵害等の主張を受けた場合、受託者又は提供者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、発注者に一切の損害を及ぼさないものとする。

12. 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 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。
- (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。

13. 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 受託者(再委託事業者含む)は、本業務の履行にあたり、ふるさと応援寄附金に関連する法令を遵守すること。
- (2) 業務上取得した個人情報の取扱については、別記「個人情報取扱特記事項」及び須恵町個人情報保護条例を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。なお、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。
- (3) 個人情報を含む情報の取扱について、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盜難、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。

14. 損害賠償

委託業務の実施にあ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、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。

15. 残存義務

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。

16. その他

- (1) 本業務については、受託者選定時の提案と乖離がないよう、提案書及び仕様書に基づく内容を遵守し履行すること。
- (2) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者並びに次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (3) 本仕様書に記載のない事項については、発注者と受託者で双方協議のうえ、決定する。

以上