

御所市ふるさと応援寄附事業事務委託仕様書

1. 目的

本業務は、平成31年総務省告示第179条第2条の「募集に要した費用の額（5割基準）」への対応を踏まえ、ポータルサイトごとに異なった管理（株式会社さとふるが運営及び管理するポータルサイトは除く）を避け事務の効率化を図ることにより、本市の地域魅力発信を強化するとともに、地場産業の活性化とさらなる寄附の獲得を目的とする。

2. 業務名：御所市ふるさと応援寄附事業事務委託

3. 業務委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※令和8年4月1日から令和8年6月30日までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して発生した費用は受託者負担とする。

4. 業務履行場所

奈良県御所市1-3（御所市役所内）とする。

ただし、本市が認めた場合のみ業務履行場所はこの限りではない。

5. 前提条件

- (1) 本市が利用している（利用予定含む）インターネット上において運営されているポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (2) 本市が現在利用するポータルサイトから寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等の情報を取り込み、一元的に管理可能なシステムを提供すること。また、新規導入したポータルサイトがあれば、その管理・運用も行うこと。
- (3) 本市は寄附に関する情報を一元管理するための寄附情報管理システムとしてシフトプラス株式会社のふるさと納税管理システム「レジホーム」を導入済みであるため、同システムを継続使用すること。
- (4) 各種法令順守はもちろんのこと、ふるさと納税制度の改正等に隨時対応できること。

- (5) 自治体業務の委託作業のため情報セキュリティの取り組みが組織的に行われており一般財団法人日本情報経済社会推進協議会によるプライバシーマーク又はI S M S (情報セキュリティマネジメントシステム) の認証を取得していること。
- (6) 特定個人情報を扱う業務について再委託は禁止とする。
- (7) 業務の想定件数は、3,000件、寄附想定額は100,000千円とする。

6. 委託料

業務委託に関する委託料については、寄附総額の7.6%（税込）を上限とする。

委託料には以下のものを含めること。

- ・本業務にかかる事務経費全て（ワンストップ特例申請に関する経費は除く）
- ・管理システムの運用利用料及び保守料
- ・返礼品配送業者との配送連携手数料や振込手数料
- ・寄附希望者への送付時郵便料（寄附申込書、納付書等）
- ・寄附者に対する送付時及び返信時郵便料（寄附受領書等）
- ・封筒代（仕様については、別途当市と協議の上決定する）
- ・用紙代（お札状、寄附受領書）
- ・通信費（電話代等）
- ・新たな返礼品の企画・開発に関する経費
- ・ポータルサイトの管理運営経費
- ・寄附金に関する問い合わせに関する経費

なお、以下のものについては上記とは別に本市に請求することができる。

- ・ワンストップ特例申請に関する経費 500円／1件（税込）
(システム入力、e L T A Xデータ作成経費、ワンストップ特例申請に係る郵便経費、事務経費を含む)
- ・返礼品代金
- ・返礼品配送料金
- ・ポータルサイト等に要した広告経費

7. 業務の概要

- (1) 管理システムの管理・運用及び提供に関する業務を行うこと。

- (2) ふるさと納税返礼品の発注及び配送管理等返礼品に関する業務を行うこと。
- (3) 本市が利用している（利用予定含む）ポータルサイトにおいて返礼品情報の更新・自治体ページの更新等を含めた保守管理に関する業務を行うこと。ただし、ポータルサイトにおける返礼品情報の軽微な更新・自治体ページの更新については、原則、依頼後5営業日以内に対応すること。

【本市が現在利用しているポータルサイト】

- ①ふるさとチョイス
- ②ふるなび
- ③楽天ふるさと納税
- ④マイナビふるさと納税
- ⑤さとふる
- ⑥近鉄百貨店
- ⑦その他連携サイト

- (4) 寄附者からの問い合わせに関する業務を行うこと。
- (5) 寄附金受領証明書の送付、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の送付及び受付等、寄附者等への送付物の配送に関する業務を行うこと。
- (6) 寄附金税額控除に係る申告特例申請に関する業務を行うこと。
- (7) 寄附者がポータルサイトを介さず、申込書等により本市に直接行った寄附に関する業務を行うこと。
- (8) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等、寄附額の向上に関する業務を行うこと。
- (9) 法令改正等に対応した返礼品提供事業者への説明会又は個別訪問を実施すること。
- (10) 寄附金額、寄付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、定期的に本市へ報告すること。
- (11) その他本業務に関連する業務を行うこと。

8. 業務の仕様

- (1) 管理システムの管理・運用及び提供に関する業務について、シフトプラス株式会社のふるさと納税管理システム「レジホーム」を管理・運用すること。
なお、下記事項を管理システムにて適宜対応すること。

- ①申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を寄附情報管理システムで正確に一元管理すること。なお、内容に不備がある場合、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ②寄附申込後、寄附者の情報に変更が生じた場合に、寄附情報管理システムにおいても随時修正・登録を行うこと。
- 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寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。（土・日・祝日「年末年始等を含む」については、翌開序日）
- ⑤札状、寄附金受領証明書等を作成・印刷すること。
- ⑥寄附金税額控除に係る申告特例申請書等を作成・印刷すること。また、e L T A X 用電子データをシステムより出力すること。
- ⑦返礼品の定期便に対応できること。
- ⑧ワンストップ特例申請がすべてのポータルサイトにおいてマイナンバーカードを利用了公的個人認証の仕組みで申請できるサービスを提供すること。

（2）ふるさと納税返礼品の発注及び配送管理等返礼品に関する業務について

- ①受託者は返礼品の調達・発注及び管理・個人情報保護を行うこと。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。
- ②寄附者が寄附に当たって返礼品を希望した場合、これを調達し、寄附者へ発送等を行うこと。また、季節商材等の発送時期管理も行うこと。なお、発送が確実に行われるよう、適切な措置を講じること。
- ③返礼品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。なお、期間限定で発送する返礼品については、発送前にまとめて発注を行うなど返礼品事業者の負担を減らすよう工夫すること。
- ④返礼品提供事業者と緊密に連携し、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、各ポータルサイトにおける在庫確認を適宜行い、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。
- ⑤返礼品の発送情報について、返礼品提供事業者及び配送業者と連携を密にし、隨時情報を把握すること。

- ⑥返礼品の調達費用・配送費用は、返礼品提供事業者の寄附実績に基づき、受託者返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本市への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、発送数量等の内訳が分かる明細書を添付すること。
- ⑦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、寄附者等への対応を行うとともに、本市へも報告すること。
- ⑧返礼品提供事業者への支払いは原則締切後30日で行うこと。なお、最長60日を期限とする。
- ⑨現行システムから新システムに移行する際、返礼品提供事業者に対して説明会又は個別訪問を実施するなど、返礼品提供事業者にとって円滑な移行となるよう対応を行うこと。ただし、説明会を開催する場合、開催場所は本市内施設とする。
- ⑩返礼品の品質管理と品質向上に向けた、戸別訪問等による返礼品提供事業者指導監督、及び支援を行うこと。
- ⑪返礼品の発注及び配送状況を管理システムに適切に記録し、問い合わせに対応できるようにすること。
- ⑫その他、寄附者や返礼品等取扱事業者及び市との各種調整を行うこと。

(3) ポータルサイトの管理運営業務（今後追加するポータルサイトを含む）

- ①本市が利用するポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。（クラウドファンディングを含む。）
- ②寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ③ポータルサイトのレイアウトは寄附者目線で見やすいつくりとし、本市の希少性や独自性を生かしたものとすること。また、SEO対策や回遊性が高くなるよう隨時更新をかけていくこと。
- ④返礼品の魅力が寄附者に伝えられるよう、デザイン性の高い画像を選定するものとし、必要に応じて返礼品協力事業者と打ち合わせ等を実施したうえで、写真の撮影及び加工を行い、各種ポータルサイトに適した画像を掲出することで、掲載情報を充実させること。
- ⑤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ができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
- ⑥特定の返礼品について、ポータルサイトを限定して掲載できるようにすること。

- ⑦ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受託者が作成する返礼品パンフレット又は各ポータルサイト出力のカタログを送付するとともに、郵便振替（払込取扱票）等の案内を送付すること。
- ⑧本市にとって有益となるポータルサイトの導入について、提案や協議を隨時行うこと。
- ⑨ポータルサイトや返礼品情報の内容充実に関する費用は委託料に含むものとする。

（4）寄附に関する問い合わせに関する業務について

- ①本事業に関する問い合わせ先としてコールセンターを設置することとし、寄附者及び返礼品協力事業者からの対応に適切に対応できる体制を確保すること。
- ②コールセンターは原則として、土曜日・日曜日・国民の祝日（年末年始等を含む）を除き、毎日午前8時30分から午後5時15分まで対応すること。
- ③電話、電子メール、FAXにより対応するものとし、内容等を隨時記録すること。
また本市でも隨時内容を確認できるようにすること。重大な苦情・事故が発生した場合は、本市に速やかに報告し協議のうえ対応すること。
- ④返礼品出荷前において、申込み内容の不備が発覚した場合は、寄附者に連絡し対応すること。また、隨時データ修正・返礼品の出荷変更等の対応も行うこと。
- ⑤寄附申込や返礼品、証明書等に関する寄附者からの問合せ返礼品登録関係等に係る返礼品協力事業者からの問合せに対して適切に対応すること。

（5）寄附金受領証明書等発行及びふるさと納税ワンストップ特例申請受付に関する業務について

- ①寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封減し速やかに寄附者に対して発送すること（寄附者意向で不要な場合を除く）。また、寄附金受領証明書については電子公印を使用すること。
- ②発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。
- ・お礼状
 - ・寄附金受領証明書
 - ・ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）

- ・ワンストップ特例申請書記入例
 - ・返信用封筒
- ③お札状、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の送付及び再発行が可能であること。
- ④ワンストップ特例申請の受付状況をシステムで適切に管理し、利用を希望する寄附者に対して、ワンストップ特例制度申請書を作成し、寄附者情報を入力の上、申請書と返信用封筒を発送すること。
- ⑤発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- ⑥寄附者から書類の再発行や送付先の変更等の申し出があった場合、可能な範囲で希望通りに対応すること。
- ⑦ワンストップ特例制度申請書を希望者へ送付する際、オンライン申請に誘導できるよう施策を施すこと。
- ⑧受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用封筒及びワンストップ特例申請書の返送用封筒は、受託者の負担において準備すること。
- ⑨電子チケットを発送する場合は、メールアドレスでの送付又は二次元バーコード又はURLを記載した書面を寄附金受領証明書等の発送の際に同封など工夫して対応すること。

(6) 寄附金税額控除に係る特例申請（ワンストップ特例申請）に関する業務について

- ①マイナンバーカードを利用した電子申請データをもとにeLTAXデータ作成を行うこと。
- ②紙による申請の場合は、ワンストップ特例申請の受付、審査、マイナンバーのシステム入力、eLTAXデータ作成を行うこと。
- ③審査業務における申請書と本人確認添付書類の確認を目視で2回以上、マイナンバー入力業務における申請書とシステム入力後の確認を目視で2回以上行うこと。
- ④紙による申請の場合、送り先を業務履行場所にする。
- ⑤業務履行場所へ送付する場合の費用（封筒・郵送費）は受託者負担とする。
- ⑥ポータルサイトさとふるより寄附された場合のワンストップ特例申請書も②から⑤と同様に処理すること。
- ⑦eLTAXに投入するデータはすべてのポータルサイトの情報が名寄せされていること。

(7) 寄附者への送付物の発送に関する業務について

- ①本市が独自で発行する案内資料等を同封する場合は、寄附金受領証明書と礼状の送付時に同梱する等の方法で発送すること。
- ②寄附金税額控除に係る申告特例申請書の送付及び受付に関する業務を行うこと。
- ③発送にかかる郵送料は受託者が負担すること。
- ④発送は原則5営業以内にすべて完了すること。

(8) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等寄附額の向上に関する業務について

- ①総務省の告示内容を遵守した返礼品開発を行うこと。
- ②受託者が有する知識やノウハウを生かし、本市のプランディングやイメージづくりに加え、本市の返礼品に有効なプロモーション戦略を積極的に講じること。
- ③市内の特産品だけでなく、市内企業の製品やサービス提供型の返礼品開発など多様な新規返礼品の提案を行うこと。
- ④返礼品協力事業者の地域参加意欲向上を目的とし、積極的な戸別訪問等を行い、恒常的な寄附額向上に努めること。
- ⑤返礼品の採用について、市と協議のうえ決定すること。
- ⑥受託者は返礼品協力事業者と返礼品提供に関する契約を締結すること。
- ⑦返礼品の認知度や魅力向上のため、ポータルサイト等に効果的な広告を行い、寄附額向上に努めること。

(9) 各種報告業務

- ①受託者は各月ごとに、次に掲げる業務実績（業務完了報告書）を書面にて報告すること。
 - ・寄附件数及び寄附金受付実績
 - ・寄附動向に関する分析
- ②年度末に当該年度の総括の報告書を作成し、提出すること。
- ③寄附金納付状況等の情報や委託業務の履行状況等について、本市が必要と認めるときは、報告を求めることができる。

(10) その他本業務に関連する業務について本仕様書に定めの無い業務についても、本業務の履行に必要な業務について対応を行うこと。

9. 委託料の請求

委託料の請求については下記のとおりとし、いずれも書面にて本市に請求することとする。各月ごとに業務完了報告書の提出及び検査終了後、請求に基づき支払うものとする。

（1）委託事務費用

寄附に係る事務費用（寄附1件に一定の割合を乗じた額）は、下記の請求基準を満たしたものについて、当該月の翌月に本市に請求できるものとする。

【請求基準】

①寄附者が返礼品を希望した寄附申込みの場合

寄附を通して当月に選択された返礼品の代金とその配送料

②寄附者がお礼品を希望しない寄附申込みの場合

寄附の入金が確認できたとき。ただし、クレジット決済等の与信日と入金日が異なる決済手段については与信審査を通過したとき。

（2）ワンストップ特例申請に関する経費

ワンストップ特例申請に関する経費として支払った内容の詳細が分かるものを添付し、当該月の翌月に本市に請求できるものとする。

（3）返礼品調達・配送料費用

返礼品の調達に関する費用及び配送料費用は、当該月の翌月に本市に請求できるものとする。

（4）ポータルサイト等に要した広告経費

広告経費として支払った内容の詳細が分かるものを添付し、当該月の翌月に本市に請求できるものとする。

10. 個人情報保護対策、個人情報保護体制の確立

守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。なお、このことに関しては、御所市情報セキュリティポリシー及び個人情報保護に関する法律をあわせて遵守すること。

11. 安全管理措置の確立

マイナンバーを取り扱うため安全管理措置として以下の基準を満たすこと。

- (1) マイナンバーを取り扱う部屋については、ICカード認証等による入退館システムで管理すること。
- (2) マイナンバーを取り扱う部屋については、監視カメラを設置し、その記録は30日間保存可能なこと。

12. 業務の引継ぎ

- (1) 業務開始日は、令和8年7月1日とする。
- (2) 業務開始までの準備期間中に下記の業務を行うものとする。
- (3) 受託者は準備期間中に下記の業務を行うものとする。
 - ①当市が指定する事業者から、業務継続に必要な情報の引継ぎを受けること。
 - ②受託者の変更に伴う混乱が生じないよう、全返礼品協力事業者を対象に、業務の履行に際して必要となる事項に関する説明会又は個別訪問を実施するなど必要に応じ対応し、円滑な業務が開始できるようサポートすること。
 - ③契約満了に伴い、寄附受付に係る本事業を受託する事業者が新たに決定した場合は、次の事業者が遅滞なく業務が開始できるよう十分な引継ぎを行い誠実に対応すること。なお、引継ぎに際し要する経費は受託者の負担とする。

13. その他

- (1) 本仕様書に記載のない細部事項は、本市と受託者が協議の上決定する。
- (2) 受託者は本業務に関する資料を書面又は磁気的記録により一定期間保存すること。
- (3) その他委託内容に疑義が生じたときは、本市と受託者が相談を行い決定する。