

田野町ふるさと納税等支援業務委託仕様書

1 業務名

田野町ふるさと納税等支援業務

2 目的

田野町（以下「本町」という。）では、ふるさと納税制度を活用し、町内の特産品や独自サービスを全国に広くPR することで、寄附を促進し、財源の確保及び地域産業の活性化を図る取り組みを進めており、本業務は、新たな返礼品の企画・開発、返礼品取扱事業者の支援、クラウドファンディング型ふるさと納税の実施支援、ポータルサイト運営支援を委託することにより、事務の効率化を図るとともに、サイトをより効果的に運用することで、寄附金の増加並びに本町の魅力発信及び特産品の販路拡大を図り、地域の活性化に寄与することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

良好な管理運営が実施され、次年度以降も受託者による事業継続が妥当であると認められた場合は、会計年度ごと（単年度契約）に最長3年間（令和11年3月31日まで）契約を更新できるものとする。

※業務の履行期間は、令和8年4月1日からとする。なお、契約締結日から履行開始日の前日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間として対応し、その間に発生した費用は受託者の負担とする。

※令和8年度の本事業委託に係る予算が議決されない場合は、契約は行わない。

4 業務内容

- (1) ポータルサイト等の運用及び管理に関する業務
- (2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務
- (3) 返礼品の受発注及び配送に関する業務
- (4) 返礼品取扱事業者への対応に関する業務
- (5) 配送経費の圧縮等に関する業務
- (6) 返礼品代金及び配送料金の支払いに関する業務
- (7) 返礼品の新規開発及び既存返礼品の魅力向上に関する業務
- (8) 寄附者対応に関する業務
- (9) 地域プロモーションに関する業務
- (10) その他必要な業務

5 業務内容の詳細

(1) ポータルサイト等の運用及び管理に関する業務

ア 受託者は、本町が契約しているポータルサイトにおける自治体トップページの作成、返礼品情報の登録、更新、保守管理等を適切に行うこと。また、返礼品は原則すべてのポータルサイトに掲載し、掲載基準や取扱事業者の意向を踏まえつつ、各サイト間で情報の不一致がないよう管理すること。なお、現在の利用サイトは下記のとおりであるが、契約期間中に追加があった場合も同様に対応すること。

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ さとふる（Yahoo!ふるさと納税）
- ④ Amazonふるさと納税（FBA 運用含む）
- ⑤ ふるさとプレミアム
- ⑥ ANA のふるさと納税
- ⑦ まいふる
- ⑧ au PAY ふるさと納税
- ⑨ ふるラボ
- ⑩ マイナビふるさと納税
- ⑪ JAL ふるさと納税
- ⑫ ふるさと納税百選
- ⑬ JRE MALL ふるさと納税
- ⑭ ふるさと本舗
- ⑮ ふるなび
- ⑯ ふるさと納税ニッポン
- ⑰ 東急ふるさとパレット
- ⑱ セゾンふるさと納税
- ⑲ ふるさとマーケット

※現在①、②、③、④以外は、レッドホースコーポレーション株式会社提供の「Furusato 360（返礼品プラットフォーム管理）」とシフトプラス株式会社提供の「レジボックス」にてサイト運用を行っている。

イ ポータルサイトを經由しない寄附申込み（窓口申込・郵送・FAX・電子メール等）を受付するため、返礼品カタログを制作した場合、制作の都度、本町にカタログ等をデータ及び紙ベースにて納品すること。

ウ 寄附をしようとする者から寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。（参考：令和6年度対象件数約50件）

- エ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、内容を確認のうえ受付すること。また、申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し補完すること。
- オ ポータルサイトへの掲載に当たっては、返礼品の写真撮影や加工等を行うとともに、ＳＥＯ（検索エンジン最適化）対策に配慮した返礼品名称や紹介文など掲載内容の充実を図ること。
- カ 楽天ふるさと納税やふるさとチョイスの検索連動型広告等の的確な運用を行い、専門的な知見に基づき、サイトごとの寄附者の特性を考慮したうえで、最小のコストで最大の効果を上げるよう努めること。また、寄附の集中する年末における運用体制を構築すること。
※広告運用に要する費用については、受託者の負担とするが、経費率の改善や市場の動向に応じて、別途本町の負担により実施する場合がある。
- キ 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大に繋がるようきめ細かい運営を行うこと。
- ク 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。

（２）寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

- ア 寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報を一元管理しているシステム「レジホーム」（以下「寄附管理システム」という。）を使用することとする。ただし、それ以外の寄附管理システムを排除するものではなく、受託者が別の寄附管理システムを提案する場合は、変更によるメリット、デメリットについて企画提案の中で明確に説明し、導入にあたっては、本町及び返礼品取扱事業者向けに操作マニュアルの作成や説明会の実施、必要に応じ支援員の派遣等、運用に支障がないよう配慮すること。また、ポータルサイトと寄附管理システムの連携については、API 連携を想定しているが、API 連携が不可の場合は、手動での連携や独自の提案を行うこと。なお、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこととする。
- イ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。

（３）返礼品の受発注及び配送に関する業務

- ア 返礼品の受発注管理についても「レジホーム」を基本とする。ただし、受託者が別のシステムを提案する場合は、前述（２）の記載内容に留意し提案を行うこと。
- イ 寄附金の入金確認後、返礼品取扱事業者に返礼品の配送を依頼するとともに、配送業者の手配及び寄附者への納品が速やかに行われるよう、適切な措置を講じること。

なお、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に管理すること。

ウ 寄附者に対して返礼品の配送に関する事前メールを送信すること。

エ 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知すること。

オ 返礼品の配送状況の管理を適切に行い、配送遅延や破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者等関係者と連絡調整を行い、迅速な解決に向けて対応すること。

カ 返礼品に瑕疵がある場合など、寄附者への再配送が必要となった場合の費用については、本町は負担しないものとする。

(4) 返礼品取扱事業者への対応に関する業務

ア 受託者は返礼品取扱事業者との間で「返礼品の取扱いに関する契約」を締結し、法令等に準拠した返礼品の安定的な供給ができるようにすること。また、「返礼品の取扱いに関する契約」については、国から地方自治体への通知等に沿ったものにするとともに、その対応を行うこと。

イ 本事業は、本町の産業振興を一つの目的としていることから、返礼品取扱事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。また、返礼品の取り扱いを希望する事業者から相談を受けた場合等においては、本制度の説明や返礼品掲載に至るまでの手順、事務手続き方法等を案内するなど、適宜対応すること。

ウ 返礼品取扱事業者を適切に補助および支援するため、原則、月1回以上訪問するように努めること。また、返礼品取扱事業者から依頼があった場合は、速やかに現地を訪問できるよう体制を整えること。

(5) 配送経費の圧縮等に関する業務

指定配送業者との契約期間は令和9年3月31日までである。期間中に契約内容の変更や更新があった場合、受託者は本町の指示に従い速やかに運用を変更すること。また、今後配送事業者との一括契約によるスケールメリットを活かした配送等による経費の圧縮を行うこと。なお、一括契約の契約主体は、受託者とする。

(6) 返礼品代金及び配送料金の支払いに関する業務

ア 返礼品調達費及び配送料は、返礼品取扱事業者の毎月の出荷実績に基づき、受託者が返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、支払に必要な振込手数料は受託者の負担とする。

イ アで支払った費用については、月次集計の上、本町に請求すること。なお、請求に際しては、返礼品取扱事業者名、返礼品名称、返礼品調達費、配送数量、配送料等の内訳が分かる資料を添付すること。

(7) 返礼品の新規開発及び既存返礼品の魅力向上に関する業務

- ア 本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、法第37 条の2 第2 項第3 号及び法第314 条の7 第2 項第3 号において「当該都道府県等の区域内において生産された物品又は提供される役務その他これらに類するものであつて、総務大臣が定める基準に適合するもの」（以下、「地場産品基準」という。）に適合する返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行うこと。さらに、特産品等の地場産品のみならず、本町内で提供されるサービスや、アクティビティ、宿泊等、実際に本町へ足を運ぶ着地型の返礼品を拡充するなど本町の特色を生かした多様な提案を行い、返礼品を充実させること。
- イ 本業務を行うに当たっては、地場産品基準を遵守すること。地場産品基準の要件に適合しなくなったと確認した場合は、速やかに本町へ報告するとともに、取り扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本町との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取り扱いの変更等により本町が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。
- ウ 返礼品取扱事業者と連携して商品選定や開発を行い、寄附拡大につながる魅力的な返礼品（宿泊・体験等のサービス提供型プランなど含む）の拡充を行うこと。
- エ 寄附拡大につながる魅力的な返礼品を取り扱うことが可能な返礼品取扱事業者の新規開拓を行うこと。
- オ 返礼品取扱事業者の登録、返礼品の申請・変更については、本町の承認を経て決定すること。

(8) 寄附者対応に関する業務

- ア 寄附者からの問合せ専用コールセンターを設置するとともに、本町の利用する各ポータルサイトに電話番号及びメールアドレス等の連絡先を明示すること。
- イ 寄附者からの問合せ及び苦情に対しては、迅速かつ適切に対応し、必要に応じて本町に報告すること。また、ポータルサイトに寄せられたレビューについても迅速に回答すること。
- ウ 返礼品に関する問合せ及び苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、問合せ及び苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町へ報告をすること。
- エ 問合せ及び苦情に関する内容は、寄附情報管理システム等を活用し、本町においても随時確認ができるようにすること。また、月ごとに上記問合せの件数を委託者に報告すること。
- オ 委託者が寄附者からの問合せ及び苦情を受け、その対応を受託者に依頼をした場

合、問合せ及び苦情内容の対応を引き継ぐこと。

(9) 地域プロモーションに関する業務

ア まちづくりの戦略的活動の企画立案に関するコンサルティング

- ・ 田野町全体を俯瞰し、統計データなどを活用して現状を把握し、そのうえで、町の強みと課題を明らかにし、今後のまちづくりに向けた企画を提案すること。

イ 町に交流人口が増えるための具体的な施策の提案

- ・ 地域特有の文化や自然を活かした観光イベント（祭り、体験型ツアー、農業体験など）を企画提案すること。特に季節ごとのイベントを企画し、年間を通じて集客する、できる施策を提案すること。

ウ 地域ブランドの整理及びプロモーションの方針の検討

- ・ 田野町の特産品や歴史的・文化的資源を再定義し、他地域との差別化を図るためのブランドコンセプトを明確化すること。ターゲット層（性別・年齢・居住地等）を明確に設定したうえで、町の魅力を一貫したメッセージとして発信するための中長期的なプロモーション戦略を策定すること。

エ 循環型社会形成に資する物販販売イベントに係る仕組みの検討及び企画立案

- ・ 持続可能なまちづくり（SDGs）を体現するため、地産地消の促進や廃棄物削減など環境負荷を低減する循環型の物販・イベントモデルを構築すること。単なる販売会に留まらず、生産者や提供者と消費者が直接つながり、町の資源循環を体感できるような持続可能な運営体制を検討し、企画提案すること。

オ 民間事業者等と連携したプロモーションの企画

- ・ 行政単独の枠組みを超え、多様なノウハウを持つ民間企業やインフルエンサー、メディア等との戦略的なパートナーシップを構築すること。企業との共同キャンペーンやタイアップ企画を通じ、民間の拡散力やネットワークを最大限に活用した、話題性と波及効果の高いプロモーションを企画すること。

カ プロモーション効果の測定及び分析

- ・ 実施した各施策について、寄附額の推移やWebサイトのアクセス数、イベント動員数、SNSでの反応などの多角的なデータを収集・分析すること。分析結果に基づき、投資対効果を客観的に評価したうえで、施策の改善点（PDCAサイクル）を明確にし、次段階の戦略立案に向けたフィードバックを行うこと。

(10) その他必要な業務

ア 本町では寄附者及び返礼品取扱事業者をはじめ、関係者との直接的・対人的なコミュニケーションを重視しており、本業務の効果を最大限に発揮するため、本町との窓口を明確化するとともに、担当者を配置し、本町内又は本町近隣に営業拠点を設けるなど組織的な対応や連携が可能な体制の構築を行うこと。

イ 本町と受託者の意見交換及び動向報告のため、定期的な打合せを月1回以上行うこ

と。また、本町のふるさと納税の状況及びふるさと納税市場の動向を注視し、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示した上で、全国的な寄附動向、競合自治体や事業者の成功事例等に基づき、3年間を見据えた次月以降の寄附獲得につながる実効性の高い施策について提案すること。

ウ 本町が総務省に提出する書類の作成を補助すること。その際、一定期間申込みのない返礼品について、掲載し続けるか否か、返礼品取扱事業者の確認を取ること。

エ 各種経費の削減に係る提案を積極的に行うこと。

オ 返礼品取扱事業者向けに年2〜3回程度のセミナー（スタートアップ、EC サイト支援、ふるさと納税の制度改正における勉強会等）を開催すること。

6 ふるさと納税の推進に関する業務の提案

令和10年度までの契約期間について、経費の見直し及び本町のファンやリピーターの増加につながる取り組みがあれば提案すること。なお、本業務については提案金額には含めないこと。

7 返礼品の契約不適合責任

(1) 本町は、寄附者に対し返礼品の契約不適合責任を負わない。

(2) 受託者は、返礼品取扱事業者との間で締結する返礼品の取り扱いに関する契約に基づき、返礼品取扱事業者に寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。

8 著作権等の取り扱い

(1) 本町が受託者に提供する情報に基づくデータ等は、本町に帰属する。

(2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）及び事業者取材等で撮影した写真データ等に係る知的財産権及びその他の権利は本町に帰属するものとし、本町による二次利用及び他サイトへの転用を可能とする。ただし、第三者が権利を有する著作物においてはこの限りではない。

(3) 第三者が権利を有する著作物を使用する場合は、受託者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行う。

(4) 受託者は成果物について、第三者の知的財産権、肖像権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証するものとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、すべて受託者が負うものとする。

(5) 契約満了後も上記に記載の権利等は本町が保有する。

9 再委託の禁止

委託業務の一括再委託や主体業務の再委託は認めない。ただし、一部業務の再委託の必要がある場合は、別途本町と協議の上書面により申請し、事前に書面にて承認を受けるものとする。なお、参加申し込み時点で再委託をすることが明らかな場合、再委託先と業務内容を企画提案書に明記すること。

10 業務報告について

(1) 受託者は、本町が必要と認める内容についての業務報告を月末締め翌月15日までに報告するものとする。なお、報告内容については、「5 業務内容の詳細」に記載している内容が確認できること。

(2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が発生した場合は、前号に関わらずその都度速やかに報告書を提出し、本町と協議すること。

11 法令遵守

(1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。

(2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

12 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

(1) 受託者は、本業務を処理するにあたって個人情報を取り扱う際は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(2) 本業務の履行に当たり、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、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

(3) 個人情報の取り扱い、安全管理基準について、プライバシーマークを取得（業務に必要な範囲の取得を行っていること。）し、定期的に更新を行っていること。または、今後取得の見込み、もしくはそれらと同等のセキュリティ規格を有すること。

13 業務の引継ぎ

(1) 契約締結日から令和11年3月31日までに受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は契約期間終了後も責任を持って行うこと。

(2) 契約期間終了後に本業務と同様の業務を本町が発注し、受託者が変更となる場合、本町の指示により次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。

(3) 次期受託者との引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこととし、本町は委託料以外の費用は一切負担しない。

1 4 損害賠償

受託者は、委託業務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、町、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。

1 5 その他

(1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

(2) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて町と協議すること。

(3) 業務の実施に当たり、疑義が生じた事項については、町と協議のうえ決定する。

(4) 本業務を実施するに当たり、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、受託者の責任において補充するものとする。

(5) 本町が委託契約期間中に目標とする寄附金額は下記のとおりとする。

令和8年度	500,000千円
令和9年度	550,000千円
令和10年度	600,000千円

(6) 上記に定める目標寄附金額を達成できなかった場合は、業務内容の見直し（委託期間の変更を含む）について、協議を行う場合がある。

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1条 受託者及びその従事者（以下「受託者等」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 受託者等は、契約の履行に関して知りえた個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用をしてはならない。契約期間が満了し、契約が解除され、若しくは契約が終了（以下「満了等」という。）し、又は廃業、退職した後においても同様とする。

（従事者への周知）

第3条 受託者は、従事者に対し、在職中及び退職後においても契約の履行に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

（適正な管理）

第4条 受託者は、契約の履行に係る個人情報の漏洩、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（収集の制限）

第5条 受託者等は、契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行に必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

（目的外利用・提供の禁止）

第6条 受託者等は、本町の指示又は承諾が有る場合を除き、契約の履行に関して知り得た個人情報を当該契約の履行のため以外に利用し、又は第三者に引き渡してはならない。

（複写等の禁止）

第7条 受託者等は、本町の指示がある場合を除き、契約の履行のために本町から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(下請負又は再委託業者への情報提供の禁止)

第8条 受託者は、個人情報等を自ら取り扱うものとし、契約の履行の下請負又は再委託する者に取り扱わせてはならない。ただし、本町が事前に承認した場合はこの限りではない。

(資料の返還等)

第9条 受託者は、契約履行のために本町から貸与され、又は受託者等が収集し、若しくは作成した個人情報が記載された資料等を契約が満了等した後、遅滞なく本町に返還し、又は引き渡すものとする。

ただし、本町が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(立入調査)

第10条 本町は、受託者がこの契約による事務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について、臨時調査することができる。

(事故発生時における報告)

第11条 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知った場合は、直ちに本町に報告し、本町の指示に従うものとする。契約が満了等した後においても同様とする。

(契約解除及び損害賠償)

第12条 本町は、受託者が「個人情報取扱特記事項」の内容に反していると認めたときは、契約の解除または損害賠償の請求をすることができるものとする。