

幸田町の魅力発信及びふるさと納税事務支援業務仕様書

1 業務名

幸田町の魅力発信及びふるさと納税事務支援業務

2 業務目的

本業務は、ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、町の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

3 業務場所

受託者の提案によるものとする。

4 業務期間

令和7年7月1日から令和8年3月31日まで

ただし、契約締結日（4月下旬から5月上旬を予定）の翌日から令和7年6月30日までは業務開始準備期間とし、その期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

なお、業務期間の満了の3か月前までにいずれの当事者からも書面による契約終了の申出がない場合は、同一の条件でさらに1年間契約が更新されるものとし、以後も同様とする。ただし、幸田町議会にて本業務の予算が可決されなかった場合は、町から業務期間の満了の3か月前までに書面による契約終了の申出がなかった場合であっても、契約は終了するものとし、それにより受託者に損害が発生したとしても、幸田町はその補償等の一切の義務を負わないものとする。

5 業務委託料

- (1) 業務委託料は、ふるさと納税のうち、返礼品の発生した寄附であり、かつ、配送が完了したものを積算の対象とする。
- (2) 業務委託料は、ふるさと納税の寄附金額の7.0%（税込）を上限とする。
- (3) 業務委託料は、月ごとの実績に応じ、各月の業務実績報告後、受託者の請求に基づき支払うものとする。

6 前提条件

- (1) 町は、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、ふるさと納税プレミアム、セゾンふるさと納税、JAL ふるさと納税、ふるさと本舗、ふるラボ、ふるさとパレット、JR 東日本のふるさと納税（JRE モール）、マイナビふるさと納税、まいふる、ふるさと納税百選、ふるさぼん、エアウィーヴふるさと納税、KABU&ふるさと納税、Yahoo!ふるさと納税の各ポ

ータルサイト、窓口、郵送、FAX で寄附を受付けており、これらにおいて受け付けた寄附が、本業務の委託料算定の対象となるため、これを前提とした業務の遂行が可能であること。なお、随時ポータルサイトを追加する場合がある。

ただし、さとふるについては、町は掲載プランでの契約であるため、別に委託料率を示すこと。

- (2) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行及び発送業務、ワンストップ特例申請書の受付に関する業務については、町と本業務受託者又は町と本業務受託者が指定する事業者と別途契約を行うため、協議に応じること。

なお、寄附者への対応は本業務受託者又は町と本業務受託者が指定する事業者が行うこと。ただし、「(1)」に加え「三越伊勢丹ふるさと納税」及び「ふるさとらべる」での寄附者の対応もすること。

7 業務内容

【魅力発信に関する業務】

- (1) 幸田町及びふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (2) 新たな特産品の企画及び既存の特産品の改良に関する業務
- (3) 特産品の PR イベント等の企画及び支援に関する業務
- (4) 特産品の PR のための広告及び宣伝に関する業務
- (5) 特産品の PR のためのパンフレット、ポスター等の販促物に関する業務
- (6) 公式 SNS 等の運営に関する業務

【寄附に関する業務】

- (1) ふるさと納税に係る寄附情報（受付・収納）の管理に関する業務
- (2) ふるさと納税に関するポータルサイトの管理、運営、更新等に関する業務
- (3) 寄附管理システムの管理、運営、更新等に関する業務
- (4) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務

【返礼品に関する業務】

- (1) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務
- (2) 町と直接契約をしている返礼品提供事業者の返礼品の発送及び配送管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- (4) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

【その他】

- (1) 町との連絡調整及び報告に関する業務
- (2) その他魅力発信関係及びふるさと納税関係業務に関すること。

8 別途随意契約を行う業務内容

【寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する業務】

- (1) ワンストップ特例申請書等の受付に関する業務
- (2) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行及び発送業務

9 業務の要求水準

【魅力発信に関する業務】

(1) 幸田町及びふるさと納税のプロモーションに関する業務

ア 町の魅力や特産品、ふるさと納税の PR を、ポータルサイトを含めメールマガジンなど各種媒体を活用して効果的かつ積極的に実施すること。

イ 各ポータルサイトでの特集の企画や記事等の作成を行うこと。

(2) 新たな特産品の企画及び既存の特産品の改良に関する業務

ア 町の魅力を伝えることができる特産品の企画、提案をすること。また、町と協力し、新たな特産品の発掘や体験型メニューの提案などに積極的に努めること。
なお、当該特産品をふるさと納税の返礼品として採用する場合の判断は町で決定する。

イ 既存の特産品のブラッシュアップ等のコンサルティングを行うこと。

(3) 特産品の PR イベント等の企画及び支援に関する業務

ア 町が出展する特産品の PR イベント（年 4 回程度を想定）について、実施内容の企画、必要な物品の準備（物品の製作を含む）、会場の設営及び撤去、イベントの運営及び補助を行うこと。ただし、イベント出展料、必要な物品の購入及び製作に要する費用、交通費及び宿泊費は町が別途負担する。

イ 町の実施する町の魅力発信イベント（年 4 回程度を想定）について補助を行うこと。

ウ 町の公式キャラクター等の PR を実施すること。

(4) 特産品の PR のための広告及び宣伝に関する業務

Web、新聞、雑誌、交通機関や看板等の広告のコンサルティング、アドバイス、運用支援、結果の分析報告を行うこと。ただし、広告に要する費用は町が別途負担する。

(5) 特産品の PR のためのパンフレット、ポスター等の販促物に関する業務

特産品の PR に必要な印刷物（カタログ、パンフレット、チラシ、ポスター等）の制作を行うこと。なお制作及び印刷に要する費用は町が別途負担する。また、在庫の保管および管理を行い、2 か月に 1 回程度所定の場所（10 か所程度）に補充すること。

(6) 公式 SNS 等の運営に関する業務

幸田町に帰属する SNS アカウント等の運用をすることを通じて、町の魅力発信及び特産品の販路拡大による地域活性化プロモーションを実施すること。

【寄附に関する業務】

(1) 町ふるさと納税に係る寄附情報（受付・収納）の管理に関する業務

ア ポータルサイトを經由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。

- イ ポータルサイト以外の方法による寄附があった場合（窓口等）においても、寄附者が返礼品を選択し、寄附の申込情報を管理するシステムに情報を入力することによる取扱いが可能な体制を整えること。
- ウ クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替、その他の決済状況を管理すること。
- エ 寄附金額及び寄附件数等、町が定める項目について、毎月報告を行うこと。
- (2) ふるさと納税に関するポータルサイトの管理、運営、更新等に関する業務
 - ア 町が指定するポータルサイトについて、町の自治体ページ、返礼品詳細ページ等の更新、修正等を含む保守管理を行うこと。ただし、随時ポータルサイトを追加する場合があります、その追加したポータルサイトも本業務に含むものとする。なお、町が認めた場合は、ポータルサイトを減らすこと又は返礼品の一部を登録しないことも可能とする。

なお、ポータルサイト「さとふる」に関してはこの限りではなく、委託者の補助業務（画像の提供、テキスト文章の提供等）を適宜行うこと。
 - イ ポータルサイトが実施する広告について、費用対効果が最大となるよう調査検討し、町に提案すること。また、実施する場合は、広告の申込み、広告の作成及び入稿、広告結果の分析及び報告等を行うこと。ただし、広告に要する費用は町が別途負担する。
 - ウ 寄附が最大化するよう、ポータルサイト内の SEO 対策を実施すること。町から指示があった場合は速やかに対応し、結果を報告すること。
 - エ 返礼品の写真撮影や画像処理を行うこと。
 - オ 返礼品の画像は原則として受託者が撮影したものを使用すること。しかし、返礼品提供事業者から提供を受けることを制限しない。
- (3) 寄附管理システムの管理、運営、更新等に関する業務
 - ア 寄附管理システムは、シフトプラス株式会社のレジホーム又は株式会社シフトセブンコンサルティングのふるさと納税 do のいずれかを使用することとする。

ただし、システムの使用又は保守に要する費用は町が別途負担する。
 - イ 寄附管理システムへの返礼品提供事業者及び返礼品の登録等を行い、随時修正すること。
 - ウ ポータルサイト等から寄附管理システムへのデータの取り込みを行い、常に最新の寄附状況等を町が確認できるようにすること。
 - エ 返礼品の配送管理は寄附管理システムにて行うこと。
- (4) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務
 - ア 寄附受付、返礼品の詳細、返礼品の配送状況等についての問合せに対応すること。
 - イ 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する問合せに対応すること。

ウ 「ア」及び「イ」の対応日時は、土曜日、日曜日及び祝日を除く日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、12月29日から31日までについては、曜日にかかわらず対応すること。

エ 寄附者等からの返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。

オ 苦情・事故があった場合は、速やかに町へ報告すること。

カ 本業務に含まれないポータルサイト等に関する問合せについても、概要を聞き取り、適切に引き継ぐこと。

【返礼品に関する業務】

(1) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

ア 町が指定した寄附金額区分及び商品価格以内で返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。返礼品に係る費用には、品物代、梱包代、消費税等、その他返礼品に係る一切の経費を含むものとする。

イ 返礼品提供事業者を適切に補助及び支援できるよう、愛知県内に営業所をかまえ、週に1日以上幸田町を訪れ（週の営業日が2日以下の場合はこの限りでない。）町及び返礼品提供事業者と十分に連絡調整できる体制を整えること。ただし、町又は返礼品提供事業者に求められた場合は、週に2日以上となる場合でも幸田町を訪れること。

ウ 返礼品の配送について、管理及び寄附者と連絡調整を行うこと。なお、楽天ロジスティクス等を利用する場合の管理運営及びSCMを実施する場合の管理運営等も本業務に含む。ただし、それらの業務に要する費用については、町が別途負担する。

エ 返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、随時行うこと。ただし、楽天ロジスティクス等を利用する返礼品については、翌営業日までに発注すること。

オ 時期限定品についての発注及び配送管理も行うこと。

カ 未発送の返礼品についての管理を行うこと。

キ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を町が確認できるようにすること。

ク 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるように、在庫管理及び品質管理を行うこと。

ケ 町及び返礼品提供事業者との各種調整を十分に実施し、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。

コ 返礼品配送実績及び配送状況等、町が定める項目について、毎月報告を行うこと。

サ 返礼品においては、別途町と協議し、定めた品質基準に沿ったものを取り扱うこと。特に食品については、総務省の基準に則り、返礼品提供事業者を管理監督すること。

(2) 町と直接契約をしている返礼品提供事業者の返礼品の発送及び配送管理に関する業務

町と直接契約をしている返礼品提供事業者の返礼品の発送及び配送管理に関しても、「(1)」と同様に実施すること。ただし、返礼品提供事業者への発注は町が行い、返礼品に要する費用（品物代、梱包代、消費税等、その他返礼品に係る一切の経費を含む。）の返礼品提供事業者への支払は、町が行う。

(3) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務

ア 「(1)」の「ア」で行った発注について、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめて町へ請求すること。

イ 「ア」の請求について町から支払いを受けた返礼品に係る費用について、各返礼品提供事業者へ支払うこと。なお、各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料については、本業務委託料に含むものとする。

ウ 「ア」の請求を行う際には、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。

エ 当該業務においては、契約日前の寄附に対しての返礼品を発送する場合も同様とする。

(4) 新たな返礼品の企画提案及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

ア 返礼品は、ふるさと納税に関する各種法令を遵守したものであること。

イ 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、特産品取扱業者、観光業者等と交渉し、町のPRや産業振興につながる新たな返礼品候補の企画及び選定について、町に提案及び助言等を行うこと。また、返礼品提供事業者との交渉も行うこと。

ウ 返礼品については、町の特産品はもとより、サービス提供型プラン等多様な提案をすること。

エ 新たな返礼品の開発に向け、積極的に返礼品提供事業者の開拓を行うこと

（PayPay 商品券、地域通貨等の適用事業者の開拓も含む。）。なお、町外の事業者もその対象とすることとし、町内への製造拠点の誘致を行うこと。

オ 新たな返礼品については、本業務に含まないサイトを管理運営する中間事業者から求めがあった場合は、情報提供をすること。

カ 返礼品の選定及び単価については、町の承認を経て決定すること。

キ 返礼品提供事業者向けの説明会を必要に応じて開催すること。

ク 返礼品提供事業者の法令遵守に関して指導、助言を行い、必要に応じて営業許可証の写し等、各種確認書類を提出させること。

【その他】

(1) 町との連絡調整及び報告に関する業務

ア 円滑な事業の運営のために、受託者は町と適宜報告、打合せを行うこと。

イ 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、ただちに町と協議を行うこと。

(2) その他魅力発信関係業務及びふるさと納税関係業務に関すること

- ア すべての業務において、各種法令を遵守すること。
- イ 町が目指す寄附額達成のための効果的な支援及び提案を行うこと。
- ウ 受託者が有するその他のふるさと納税に関するサービスで、活用できるものがあれば、提案すること。
- エ 本業務契約期間中、又は次年度以降で本業務を行わないことになった場合、一定期間町が指定するものに事務等を引き継ぐこと。
- オ 総務省へ提出する書類の作成について、補助を行うこと。

【寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する業務】

(1) ワンストップ特例申請書等の受付に関する業務

- ア ワンストップ特例申請書の送付及び申請された情報を入力、管理すること。
- イ 寄附者からワンストップ特例申請書が提出され、不備がある場合は、修正を求めること。なお、不備がないと認められる場合は、ワンストップ特例申請書を受け付けた旨を通知すること。

(2) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行及び発送業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入、封かんし、原則として2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、12月の寄附については、2週間以内又は翌年1月5日までの早い方を発送の期限とする。
- イ 発送する書類は原則として以下のとおりとする。ただし、内容については町と協議の上で決定する。
 - (ア) お礼状（裏面を活用し、寄附の使いみちの紹介やアンケートを実施すること。ただし、裏面を使用せず、別の用紙を封入して対応することも可とする。
 - (イ) 寄附金受領証明書
 - (ウ) ワンストップ特例申請書及びその記載例ただし、ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力の上、送付すること。
- (エ) 返信用封筒

10 寄附情報等の保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

11 再委託

受託者は、業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務の一部など軽微なものや、再委託することが本業務の目的達成に効果的に資すると認められるものについては、本町とあらかじめ協議し、書面にて届出することで再委託することができるものとする。

12 委託料の支払い

委託料の支払いについては、業務実施状況を町に報告し、請求書を送付すること。

13 返礼品に係る費用の支払い方法

- (1) 受託者は、毎月末日締めで返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめた請求書を町へ提出すること。
- (2) 町は、「(1)」の請求に基づき、返礼品に係る費用を支払う。
- (3) 「(2)」で町から支払いを受けた返礼品に係る費用を、各返礼品提供事業者へ支払うこと。

14 報告及び検査

町は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

15 業務報告書の提出

- (1) 受託者は、業務の履行の経過を月ごとに業務報告書（用紙A4サイズ）として提出すること。
- (2) 受託者は、業務終了後に年次業務報告書（用紙A4サイズ）を1部提出すること。
- (3) 月次業務報告書には、業務内容、業務の進捗状況、寄附金額及び寄附件数、返礼品配送実績及び発送状況、問い合わせ、クレーム等、町が定める項目について記載すること。
- (4) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、ただちに業務報告書を提出し、町と協議を行うこと。

16 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり個人情報を含む町の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、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、適切な管理を行うこと。これは、契約の解除又は業務履行完了後においても同様とする。受託者は、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、また不正な目的で使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 個人情報等の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第30条第1項又は第31条第1項の規定により一部の規定が適用されず、又は読み替えて適用される場合を含む。）及び幸田町個人情報の保護に関する法律施行条例その他関係法令等を遵守しなければならない。
- (3) 返礼品提供事業者の個人情報の取扱いに関して、指導、助言、監督をすること。
- (4) ISMS又はPマークを取得していること（業務開始日までに取得が条件）。

17 その他

- (1) 本仕様書に記載のない事項、その他業務の履行上必要な事項については、町と協議を行い、指示に従うものとする。
- (2) 本業務期間中に、町が有益と判断する提案があった場合は、補正において提案に応じた予算要求を行うが、議会の議決が得られなかった場合、またその他諸般の事由により随意契約が不可能となった場合、町は一切の責任を負わないこととする。
- (3) 本業務における制作物の著作権については、受託者が従前から著作権を有していた著作物を除き、発注者に帰属するものとする。ただし、受託者が従来から権利を有していた受託者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利留保」という。）については、受託者が業務着手後速やかに申し出ることによって留保できるものとし、この場合、本町は、権利留保分についての当該権利を非独占的に使用できるものとする。
- (4) 従事者の交代時は、業務連絡を綿密にし、業務に支障をきたさないこと。
- (5) 幸田町の約款等（業務委託契約約款（単年度契約用）、暴力団等排除に関する特記事項、個人情報取扱特記事項及び特定の違法行為に対する措置）の規定に従うこと。

参考資料

1 寄附件数・寄附金額

	寄附件数	寄附金額
令和3年度	29,676 件	3,376,359,800 円
令和4年度	30,632 件	3,325,215,073 円
令和5年度	33,273 件	3,032,878,110 円

2 町が考える目標寄附金額の推移

年度	寄附金額
令和7年度	3,000,000,000 円
令和8年度	3,300,000,000 円
令和9年度	4,000,000,000 円

※さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税、Amazon ふるさと納税等、本業務の対象外の寄附金額を含んだ目標値

3 本業務に含まない現在契約しているポータルサイト等

三越伊勢丹ふるさと納税、ふるさと to らべる、Amazon ふるさと納税

（さとふるは掲載プランであることに留意すること。また、三越伊勢丹ふるさと納税及びふるさと to らべるについては、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する業務に含む。）

4 現在使用している寄附管理システム

レジホーム（シフトプラス株式会社）

5 返礼品提供事業者数

38 社（うち、2 社は酒類の取扱いあり）

6 返礼品提供割合

寝具 5 割、雑貨 3 割、その他 2 割

7 業務委託料に含まれない費用

返礼品に係る費用、ポータルサイト使用料、寄附金入金に係る決済手数料、寄附管理システム使用料、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行及び発送業務、ワンストップ特例申請書等の受付に関する業務