

奥出雲町ふるさと応援寄附推進業務
仕様書

令和6年12月

1 業務名

奥出雲町ふるさと応援寄附推進業務

2 業務の目的

本業務は、奥出雲町のふるさと応援寄附に係る、寄附の受付、寄附者情報の管理、寄附者情報管理、返礼品の発注、発送管理、お礼の品新規開発、プロモーション等を民間事業者に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さらなる寄附の増加や、本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 委託期間

契約締結日から令和10年3月31日まで。

なお、運用開始予定日は令和7年4月1日からとし、運用開始日までの準備期間には委託料は発生しないものとする。なお、この業務に係る委託契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に規定による長期継続契約であるため、本契約締結日の属する年度の翌年度以降において、歳出予算の該当金額に減額又は削除があった場合、発注者は、この契約を変更または解除することができる。

4 前提条件

業務の遂行にあたり、寄附情報及び寄附者情報管理、返礼品の発注等を行う寄附管理システムは、本町が指定するシステムを使用することとし、システムの利用環境構築費用については、委託料に含むこと。本町の契約する管理システムが変更となった場合にも対応すること。

本町が利用している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。）と特産品カタログでの寄附受付の業務遂行が可能であること。ポータルサイトは「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「さとふる（一括プラン）」を利用しているが、委託期間中にポータルサイトを追加する場合がある。その際は追加したポータルサイトの管理も行うこと。

なお、業務規模の参考値は以下のとおり。なお、本町における令和6年度の受入額目標は500,000千円程度。

ア 返礼品数 約200品

イ 返礼品提供事業者数 約30事業者

ウ 受入金額、受入件数

年度	受入金額（千円）	受入件数（件）
令和2年度	368,496	14,592
令和3年度	390,649	17,026
令和4年度	364,293	15,598
令和5年度	331,520	14,013

5 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事務に必要なと思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

(1) ポータルサイトの運用・管理に関すること

- ① 本町が利用するポータルサイトで寄附金の受付、寄附金の使途の受付及び寄附金の額に応じた返礼品の選択ができるよう本町の自治体ページを運用をすること。また、随時メンテナンス（寄附者の情報管理、返礼品の更新、ポータルサイト毎の返礼品在庫管理等）を行うこと。
- ② 返礼品の写真撮影や画像処理を行うこと。
- ③ 返礼品の画像は原則受託者が撮影したものを使用し、撮影した写真の著作権は本町に帰属するものとする。返礼品提供事業者（以下「事業者」とする。）から申し出があった場合は、事業者ホームページや広告等に使用できるものとする。
- ④ 委託契約締結後、本町が現在ポータルサイトに登録している返礼品の写真、紹介文の精査を行い、運用開始日までに本町と協議の上、協議内容を速やかに反映させること。
- ⑤ サイト上の情報ページの作成及び修正、更新について迅速に対応すること。
- ⑥ 新たな返礼品を掲載する際は、返礼品ページの写真、詳細ページに工夫を凝らし作成すること。あわせて、管理システムに返礼品の登録を行うこと。
- ⑦ 本町独自のポータルサイトを導入することが決定した場合には、ポータルサイトの構築と運用を行うこと。

(2) 返礼品の配送管理及び開発について

- ① 事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。あわせて返礼品の在庫管理、寄附者の個人情報保護等を適切に行うこと。
- ② 入金を確認した後、返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に配送すること。ただし、日時指定や複数回の返礼品を発送する定期便の場合は、時期を調整して配送すること。
- ③ ふるさと納税の市況やトレンドを注視し、傾向に見合った返礼品を開拓・提案すること。ただし、開拓・提案する返礼品は、総務省が示す基準（平成31年総務省告示第179号第5条）を満たすものとする。
- ④ 新たな返礼品の企画・開発に向け、積極的に新規事業者の開拓を行うこと。
- ⑤ 返礼品の企画・開発にあたっては受託者が事業者と調整・交渉のうえ、商品の選定、寄附額設定、品質管理を行うこと。なお、返礼品の採用については、町が最終決定を行う。
- ⑥ 採用後は、新たな返礼品を速やかにポータルサイトに反映させること。
- ⑦ 必要に応じて、提案のあった返礼品の産地・加工地・生産体制・梱包状況等の確認を事業者に対して行うこと。
- ⑧ 食品表示など法令を遵守した商品のみを取り扱うとともに、本町の基準に基づき、受付停止など、返礼品の品質確保、ブランド維持のための対策をとること。
- ⑨ 本町が取り扱うすべての返礼品のリスト（さとふるを含む）を返礼品事業者と調整を行い作成すること。

(3) 事業者へのサポートに関すること

- ① 事業者からの問い合わせや相談に対応するほか、定期的に事業者を訪問し、返礼品の新規提案や開発、発送に関して指導及び支援を行うこと。
- ② 事業者への説明会や研修会を年1回以上実施すること。

(4) 寄附者対応に関すること

- ① 本業務に係る問い合わせ窓口を設置し、寄附者からの問い合わせ、相談、クレームに適宜対応すること。

- ② 提出された特産品カタログの申込書の内容を管理システムに入力すること。
- ③ 寄附者の申し出により、管理システムの寄附者情報の変更、修正を行うこと。
- ④ 寄附キャンセルの申し出に対し、システム管理や事業者への連絡調整を行うこと。
- ⑤ 必要に応じて、事業者や寄附者との連絡調整を行い、本町へ報告すること。

(5) ふるさと応援寄附のプロモーションに関すること

- ① 本町が利用するポータルサイト等を活用して、奥出雲町の魅力及びふるさと応援寄附に関する情報を発信し、集客から寄附につながる魅力あるコンテンツ（カタログ含む）の作成やキャンペーンの実施などサイトの構築及び更新作業を行うこと。なおプロモーションに当たっては、総務省が示す基準（平成31年総務省告示第179号第2条第1号）に留意すること。
- ② 事業者へのPRコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真の取得など）、作成、掲載を行うこと。
- ③ 本町と協議の上、奥出雲町ふるさと応援寄附の統一的なブランディングを講じること。
- ④ 効果的なプロモーションとなるよう寄附の動向を分析し、各種広告媒体によるプロモーションについて、本町へ助言提案を行うこと。
- ⑤ メールマガジンやSNS等の各種媒体を活用し、奥出雲町及び返礼品の情報発信を行うこと。

(6) ふるさと応援寄附制度の改正等に対する対応

ふるさと応援寄附制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。特に、総税市第65号のふるさと納税に係る指定制度の運用について等、配慮すること。

(7) その他

クラウドファンディング型ふるさと納税のチャレンジャーの伴奏支援、企画、募集、返礼品の調達、発送を適切に行うこと。

ふるさと納税イベントの企画や準備、サポート業務を行うこと。

契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。また、奥出雲町の情報発信を行う際は、シティープロモーション、観光事業等との連携を図ること。

上記のほか、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。特に、寄附を増やすための独自の方策、町の業務効率化・業務軽減につながる方策があればその内容を記載すること。

6 委託成果品

(1) 実績報告

受託者は、発注者が認める期間の委託業務完了後、10日以内に委託業務実績報告書を発注者に提出し、検査を受けるものとする。

(2) 完了検査

受託者は、契約期間の各年度終了後に委託完了届を提出し、検査を受けるものとする。

(3) 成果物等の帰属

本委託業務に関して成果物等（業務を行う上で得られた記録等を含む。）はすべて、本町に帰属するものとする。

7 業務報告及び委託料の支払いについて

(1) 委託料については寄附額の5%（税込）を上限とする。

(2) 業務委託料については、本町に業務実績報告書を提出した後に請求するものとする。

- (3) 本町は受託者からの請求に基づき、正当な請求を受理した日から30日以内に委託料を支払うこととする。
- (4) 毎月の返礼品の代金を本町へ報告し、請求する。本町は受託者の指定する口座に請求日の30日以内に請求額を振り込むものとする。なお、返礼品の代金及び送料以外の中間手数料等は一切認めない。また、寄附金からの差し引きは認めない。

8 報告及び検査

本町は必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受託者は、町から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

9 秘密の保持

本業務の履行にあたり、知り得た秘密を他の目的に使用し、また他に漏らしてはならない。委託期間が終了した後も同様とする。

特に個人情報については別記「個人情報の取扱いに係る特記事項」を守らなければならない。

10 寄附情報の保存

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

11 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により本町の承認を得た場合はこの限りでない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者がすべて責任を負うものとする。

12 損害賠償

受託者の故意又は過失により受託者が本町に損害を与えた場合、受託者は本町のその損害を賠償しなければならない。

13 著作権の譲渡等

成果物が著作権法（昭和24年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受注者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を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。

成果物が著作物に該当するとしなにかかわらず、当該成果物の内容を受注者の承諾なく自由に公表することができる。成果物が著作物に該当する場合において、発注者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変するときには、その改変に同意する。

14 その他の事項

- (1) 関係法令にのっとり、適正に業務を遂行すること。
- (2) 本業務の実施にあたり、事故や運営上の問題などが発生した場合には、速やかに本町へ連絡すること。
- (3) その他、仕様書に定めのない事項については、適宜本町と協議の上、その指示に従うこと。
- (4) 本業務の達成にあたり、より効果的かつ魅力的な事業とするため、本仕様に関する新たな提案

は妨げない。

- (5) 受託者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (6) ふるさと納税制度が改正され、対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。
- (7) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率且つ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅延なく行うこと。また、契約終了後も、
- (8) 本業務の遂行にあたっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら実施すること。その他、業務の履行上必要な事項については、本町と受託者で協議の上決定すること。

別記

個人情報の取扱いに関する特記事項

(基本的事項)

- 1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密保持)

- 2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

- 3 受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲で適正な方法にて収集しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

- 4 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的外に利用、又は第三者に提供してはならない。

(管理)

- 5 受注者は、この契約にて知り得た個人情報について、漏洩・滅失・棄損の防止、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。

(第三者への委託等の禁止)

- 6 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による業務について第三者に委託又は請け負わせてはならない。

(第三者への準用)

- 7 この特記事項は前項に基づき、この契約による業務を第三者に委託又は請け負わせる場合に準用する。

(業務従事者への周知)

- 8 受注者は、この業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせ、又は不当に使用してはならないなど、個人情報の保護に必要な事項を周知及び教育させるものとする。

(複写又は複製の禁止)

- 9 受注者は、この契約による業務を処理するために受注者から得た個人情報を発注者の承諾なしに複写複製してはならない。

(調査)

- 10 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱い状況について、随時調査することができる。

(事故報告)

- 11 受注者は、この契約に違反する事項が生じ、又は生じるおそれがある事態を知ったときには、迅速に発注者に報告し指示に従うものとする。

(指示)

- 12 発注者は、受注者がこの契約による個人情報の取扱いにについて、その取扱いが不相当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。