

小野市ふるさと応援寄附金業務仕様書

1 業務の目的

小野市が実施するふるさと応援寄附金業務のうち、指定するポータルサイトの運営管理等に係る寄附金募集に関する業務、返礼品の発注・発送業務、寄附情報の管理、寄附者対応、返礼品を提供する協力事業者（以下、「協力事業者」という。）の支援、返礼品開発、広告等の業務を効率的かつ効果的に実施し、寄附の拡大を図ることを目的とする。

2 業務名

小野市ふるさと応援寄附金業務

3 契約形態

小野市との委託契約

4 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし、業務履行上に問題がなく、業務目的に対し業績がある場合は、業務期間満了の日の翌日から1年間の契約更新について協議を行うこととする。なお、3年経過後には見直しを行うものとする。

5 前提条件

(1) 指定するポータルサイト

指定するポータルサイトは、次のとおり。なお、指定するポータルサイトは、随時追加する場合がある。

- ①ふるさとチョイス
- ②KDDI
- ③楽天
- ④ふるなび
- ⑤ANA
- ⑥ふるさと納税百選
- ⑦JRE MALL
- ⑧セゾン
- ⑨まいふる

(2) 寄附金管理システム

寄附金管理システムは、セキュリティの確保や利用環境構築を受託者の責任において行うものとし、その構築費用は委託料に含めること。構築したシステムの保守経費等についても同様とする。

6 業務内容

- (1) 寄附金管理システムの運営管理に関する業務
- (2) 協力事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料等の精算に関する業務
- (3) クレーム対応等、寄附者及び協力事業者への対応に関する業務
- (4) 返礼品のプロモーションに関する業務
- (5) プロモーション事業調整会議への出席
- (6) 寄附金受領実績等、データ分析等に関する業務
- (7) その他、ふるさと応援寄附金に関する業務

7 業務仕様

- (1) 寄附金管理システムの運営管理に関する業務
 - ① 指定するポータルサイトを經由して行われた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータを一元管理すること。
 - ② クレジット決済、銀行振込、郵便振替等の入金状況等について管理すること。
- (2) 協力事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料等の精算に関する業務
 - ① 受託者は、寄附申込みに対し、遅滞なく協力事業者へ返礼品を発注し、配送管理を行うこと。
 - ② 受託者は、協力事業者との連携を密にし、返礼品の在庫管理、返礼品の配送状況が確認できる等、返礼品の適切な管理を行うこと。
 - ③ 受託者は、返礼品の代金及び配送料について、出荷実績に基づき、毎月本市に請求するものとする。なお、請求の際には、ポータルサイト毎に返礼品名称、配送数量、返礼品代、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。
 - ④ 受託者は、返礼品送付状の作成等、協力事業者の配送業務に係るサポート事業を実施すること。
 - ⑤ 受託者は、協力事業者への返礼品代金を返礼品出荷日の翌月に行うこと。
- (3) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書の発行、発送に関する業務
 - ① 受託者は、寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書の発行及び送付に必要な情報を作成し、提供すること。
- (4) 寄附者及び協力事業者への対応に関する業務
 - ① 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せ先として、コールセンター等を設置すること。
 - ② コールセンター等は、寄附者等からの問合せに対し、情報提供、説明などの対応を行うこと。また、問合せ及び対応の結果について記録しておくこと。

- ③ 返礼品に関する苦情等については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は協力事業者や配送事業者等に対して対策を求めするなど対処するとともに、適宜本市へ報告すること。
- (5) 返礼品のプロモーションに関する業務
- ① 指定するポータルサイトの自治体ページの修正、更新等の管理を行うこと。また、契約期間中に本市が新規ポータルサイトの使用を開始した場合は、本市と協議のうえ自治体ページを作成する等の対応を行うこと。
 - ② 返礼品写真の撮影・掲示、PRバナーの作成等、返礼品を魅力的に見せる工夫を行うこと。
 - ③ 寄附の拡大に寄与する返礼品の開発を行い、本市へ提案すること。
 - ④ 新たな返礼品を提供する協力事業者を開拓し、本市へ提案すること。
- (6) プロモーション事業調整会議への出席
- ① 返礼品のプロモーションについて、小野市の観光PR等を行う事業者（以下、「観光PR業者」という。）と連携したプロモーション展開を検討し、実施すること。
 - ② 寄附金の募集状況を月毎に集計、分析し、その結果に基づいて効果的なプロモーションや新たな返礼品企画を提案すること（月1回程度）。
 - ③ 上記①の連携のために行う業務調整会議（年間6回程度）に出席すること。
 - ④ 上記①の連携のために必要とされる情報等について、観光PR業者にでき得る限りの情報提供を行うこと。
- (7) その他、ふるさと応援寄附金に関する業務
- ① 各業務の実施にあたっては、各種法令等を遵守すること。
 - ② 契約期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の配送等関連業務は、契約満了期間後も責任をもって完了させること。

8 再委託の禁止

受託者は、本業務の全てを第三者に委託してはならない。ただし、本市と協議のうえ、配送業務等、業務の一部を第三者に委託することができる。

9 報告及び検査

本市は、必要があると認めたときは、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、報告を求め又は検査を行うことができる。受託者は、本市からこれらの請求があった場合は、誠実に対応しなければならない。

10 業務委託料の支払い

本市は、本業務の委託料を受託者の請求により支払う。受託者は、毎月

実績等の明細を添付して請求すること。

1 1 その他

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議のうえ定めるものとする。

1 2 参考

本仕様に基づく見積書を作成するにあたっては、次表を用いて算出すること。

ポータルサイト名	件数	寄付額（円）
ふるさとチョイス	1,929	48,750,000
KDDI	109	2,045,000
楽天	6,965	135,659,000
ふるなび	2,216	51,464,000
ANA	136	3,033,000
ふるさと納税百選	114	2,756,000
JRE MALL	44	1,451,000
セゾン	90	1,466,000
まいふる	26	527,000