

ふるさとひょうご寄附金制度運用業務委託仕様書

1 業務目的

県内外の個人・団体等から、「ふるさとひょうご寄附金」（個人においては、ふるさと納税として受入れ）を獲得するため、効率的かつ効果的な制度運用を行うことを目的とする。

2 業務名称

ふるさとひょうご寄附金制度運用業務委託

3 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日（令和9年3月31日まで延長の可能性あり）

4 前提条件

（1）ふるさと納税管理システム（以下「管理システム」という）について

業務遂行にあたり、本県が既に導入しているシフトプラス株式会社のふるさと納税管理システム「LedgHome（クラウド版）」を使用すること

データ移行等作業及びその経費が必要な場合は、委託業務に含むこと

（2）ふるさと納税ポータルサイトについて

本県が既に導入している下記の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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること

ア ふるさとチョイス（株式会社トラストバンク）

イ 楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）

ウ ふるさとぷらす（株式会社エスツー）

エ 食べチョクふるさと納税（株式会社ビビッドガーデン）

オ ふるなび（株式会社アイモバイル）

カ ANA のふるさと納税（ANA あきんど株式会社）

キ JAL ふるさと納税（株式会社 JALUX）

ク まいふる（イオンフィナンシャルサービス株式会社）

ケ STAYNAVI ふるさと納税（株式会社ピアトゥー）

今後の検討によりポータルサイトを新規増設の可能性があるので、この場合は、導入に向けたスムーズな連携に努めること

（3）寄附金の使途について

本県では、寄附者が複数のプロジェクトを包摂するコース（使途）を選択する「コース方式」を来年度より採用することとし、17 コースで（ガバメント・クラウドファンディングを含む）展開予定としている

※ ポータルサイトでの使途選択階層では「コース」を選択、特に個別のプロジェクトを指定する場合、自治体アンケート欄等で自由記載により指定することを想定

(4) 寄附金の納入方法

現状では、ポータルサイトを通じたクレジット・マルチペイメント払、納入通知書払、県の窓口払（即納）、口座振込、現金書留による支払を受け付けている
納入方法に指定がある場合は、提案に盛り込むこと

(5) ワンストップ特例申請書受付業務について

ワンストップ特例申請書の受付及び寄附者への受付済み通知の発送業務は、県で実施する
なお、本県では、令和6年受付分からオンラインによる申請を導入済み

5 業務内容

(1) ふるさと納税管理システム及びふるさと納税ポータルサイトの運営

寄附申込情報管理	<ul style="list-style-type: none">ポータルサイトを経由した寄附申込について、必要な情報を原則自動連携により取り込み、収納状況及び返礼品配送状況等の寄附者情報を一元管理し、適切に運用すること県担当者による管理システムの入力・編集作業ができる運用とすること
ポータルサイト管理	<ul style="list-style-type: none">自治体ページの修正、更新、保守管理（返礼品情報の掲載、更新、在庫管理等を含む。）を行うこと。ページ作成に当たっては、寄附者の関心を引くよう、掲載画像や紹介コメント等を工夫すること寄附者基本情報の管理編集、寄附ステータス管理など、ポータルサイト運用に必要な業務を行うこと本県に寄せられるレビューに対し、返信を行うとともに、必要なものについては寄附者対応を行うなど、各ポータルサイトにおける本県に対するレビューの平均値以上を維持するように努めること
障害発生時の対応	<ul style="list-style-type: none">管理システムに障害が発生した場合は、運用事業者と適切に連携し、データの保全・漏洩対策はもとより、事案に対して適切かつ速やかに対応できるよう具体的対応策を講じること

(2) 寄附受付及び寄附情報管理に関する業務

寄附者への通知	<ul style="list-style-type: none">寄附申込が完了した場合、寄附者に対して電子メールにより通知すること
寄附情報管理	<ul style="list-style-type: none">寄附申出書による寄附申込については、県担当者が管理システムへの寄附申込情報入力を行った上で、一元管理すること寄附受納書等や返礼品の発送状況や問い合わせ内容等、寄附情報に紐付く情報を管理システムに反映させ、変更が生じた場合は修正を行う等、適切に管理すること
データ管理	<ul style="list-style-type: none">寄附金の収納状況及び寄附受付状況等について、各種データ分析を行うとともに、CSV形式等でのデータ出力を可能とすること

(3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

返礼品の発注・発送管理	<ul style="list-style-type: none">寄附者が指定した返礼品を提供事業者が発注し、発送が確実に行われるよう配送状況等を管理すること返礼品発注は寄附者からの入金を確認でき次第、速やかに行うこと寄附者が返礼品の配送日時の指定を希望する場合は、可能な範囲で提供事業者との調整に努めること
返礼品の在庫管理	<ul style="list-style-type: none">返礼品の在庫状況を常に把握し、配送遅延や品切れによる提供不可とならないよう、県及び提供事業者と常に調整し、サイト間の在庫調整を行うこと数量限定品や季節限定品、定期便等の受付管理及び配送時期の管理を適切に行うこと
申込不備・変更依頼対応	<ul style="list-style-type: none">返礼品発送前において、申込内容に不備・不足があった場合は、寄附者に内容確認を行うこと（データ修正、提供事業者調整を含む）
返礼品調達費用の支払	<ul style="list-style-type: none">発送手配の完了した返礼品の調達費用及び送料を月次集計し、その費用を提供事業者を支払うことチケットやクーポン券については、これを発行し、寄附者に発送した時点で発送手配完了とする（自治体が直接契約するポータルサイト固有返礼品除く）送料については、提供事業者等と交渉し、極力安価となるよう努めること
問い合わせ・クレーム対応	<ul style="list-style-type: none">返礼品の発送等に関する寄附者、提供事業者等からの問い合わせ・クレームに適切に対応すること
返礼品調達費用等の一括請求	<ul style="list-style-type: none">提供事業者を支払った返礼品調達費用及び送料を月次集計し、県に一括請求すること寄附金の募集に要する費用は返礼品代 30%を含み各年度の寄附金額の 50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと請求の際は、返礼品調達費用と送料の内訳を明示し、調達した内容の詳細が分かる資料を添付すること

(4) 返礼品の開発に関する業務

新たな返礼品の開発・拡充	<ul style="list-style-type: none">提案者の自由な発想に基づいて新たな返礼品の開発・拡充の提案を行うこと返礼品の申込状況等を注視し、傾向に沿った返礼品開発・拡充を行うこと返礼品の開発・拡充に当たっては、総務省告示に掲げる地場産品基準等の趣旨に合致するか確認の上、導入について県に協議すること
--------------	---

提供事業者支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提供事業者と商品調達、価格調整等について誠意を持って調整し、当該提供事業者と返礼品提供にかかる適切な契約関係を結ぶこと ・ 訪問等により、提供事業者に対して返礼品の魅力向上に資するアドバイス、個人情報など必要な情報提供を実施すること ・ 本業務を混乱なく開始できるよう、説明会や訪問等により、返礼品取扱事業者を対象として、業務の円滑な履行に際して必要となる事項に関する説明を行うこと ・ 必要に応じて、返礼品取扱事業者を対象としたふるさと納税制度の運用に関する勉強会、説明会等を実施し、制度の周知徹底や、返礼品取扱事業者の意識向上に努めること ・ 新規返礼品開発、返礼品のリブランディングを積極的に進められる体制があること
---------	---

(5) マーケティングに関する業務

プロモーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本県のシティプロモーションの取組を理解し、ふるさと納税に関するコミュニケーション戦略を策定・実施できる体制を構築すること ・ 関西圏だけでなく、首都圏に対しても兵庫県ふるさと納税の効果的なPRを実施できる体制であること ・ 新聞や雑誌、各種メディア等による本県の魅力及び寄附・謝礼品のPRを実施すること ・ 兵庫県のふるさと納税を平面・動画等において効果的にPRできるクリエイティブを行うこと
市場分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ ふるさと納税市場や消費者購買動向等に関する分析を行い、兵庫県と定期的な協議を通じて、効果的なマーケティング戦略を提案・更新すること

(6) 寄附受納書等の発送に関する業務

寄附受納書等の発送	<ul style="list-style-type: none"> ・ 寄附者からの入金を確認でき次第、寄附受納書兼礼状、ワンストップ特例申請書（希望がある場合のみ）及び返信用封筒を寄附者に対して発送すること、寄附受納書兼礼状には県知事印の印影印刷を行うこと ・ 寄附受納書の再発行依頼があった場合は、適宜対応すること ・ 発送に係る用紙、封筒等の必要物品は、受託者が準備すること ・ 送付物の見直しを行う場合があるので、適宜対応すること ・ 年末の寄附申込については、入金確認、書類発送等について可能は限り速やかに対応し、寄附者満足度の向上に資するよう努めること
-----------	--

(7) 寄附者及び返礼品提供事業者対応に関する業務

寄附者対応	<ul style="list-style-type: none"> 寄附者からの電話・メールによる問い合わせ窓口を設置し、寄せられた問い合わせに対して真摯に対応すること 必要に応じて、提供事業者、管理システム運用事業者・ポータルサイト運用事業者とも調整を行うこと 問い合わせ内容及び対応内容について、適切に記録を作成し、県に月次報告すること 受託者において対応困難な場合は、速やかに県に協議すること
提供事業者対応	<ul style="list-style-type: none"> 提供事業者からの返礼品登録、発送、寄附者対応等に関する問い合わせに対して、真摯に対応すること 必要に応じて、提供事業者、管理システム運用事業者・ポータルサイト運用事業者とも調整を行うこと 受託者において対応困難な場合は、速やかに県に協議すること

(8) その他本業務を円滑に行うための対応

事前準備	<ul style="list-style-type: none"> 4月1日からの円滑な制度運用のため、ポータルサイトの内容整備等の事前準備を行うこと ※下記スケジュール表参照
協議の実施	<ul style="list-style-type: none"> ふるさとひょうご寄附金制度運用の効果的かつ効率的な運用に向けて、随時県との協議の機会を設けること
業務の引継	<ul style="list-style-type: none"> 委託期間満了により受託者が変更となる場合、契約期間内に受け付けた寄附申出に対する申込受理、寄附受納書等及び返礼品の発送、その他寄附者対応について、次の受託事業者に確実に業務引継を行うこと。 受託者が変更した場合でも、切れ目ない円滑な制度運用ができるよう、データ移行等の必要な作業を実施すること。また、それに伴う経費が必要な場合は、あらかじめ提案内容に含むこと。
リスクマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、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
ふるさとひょうご寄附金の獲得に寄与する取組	<ul style="list-style-type: none"> 上記のほか、県と連携して、ふるさとひょうご寄附金の獲得に寄与する取組を行うこと

(参考：委託初年度スケジュール表)

区分	～	R6. 4月	R6. 5月	R6. 6月
受託事業者	R6準備作業	本格実施 返礼品拡充等(随時)	本格実施 返礼品拡充等(随時)	本格実施 返礼品拡充等(随時)
ポータルサイト	既存返礼品、 使途等反映	本格実施	本格実施	本格実施

6 対象経費

委託業務料には以下の経費を含む

- ① ふるさと納税ポータルサイトの運営、返礼品発送管理、寄附者対応にかかる経費
- ② 提供事業者を支払った実費額
- ③ 寄附受納書、礼状等の発送にかかる経費
- ④ プロモーションにかかる経費
- ⑤ その他、委託業務の遂行に必要な経費

(2) 県への請求について

業務が完了したものについて、月次集計のうえ県に請求する

なお、1か月の業務完了基準は、毎月末日 23 時 59 分時点で次の基準を満たしたものであるとする

- ① 返礼品の希望ありの寄附申込みの場合
返礼品の発送手配が完了したときただし、1回の申込みで複数の返礼品を希望する場合は、全ての発送手配が完了したときまた、定期便の返礼品を希望する場合は、初回の発送手配が完了したとき
- ② 返礼品の希望なしの寄附申込みの場合
寄附金の入金を確認できたときただし、クレジット決済・コンビニ支払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

7 調査・報告等

(1) 月次報告

受託者は、月次請求に合わせて、当該月のコース毎の寄附額（5（2）業務完了基準を満たすもの）を集計し、翌月 10 日までに県に報告すること

(2) 随時調査又は報告

県は、必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることがある、この場合において、受託者はこれに従わなければならない

8 その他

- (1) 業務終了後は速やかに業務完了報告及び委託者が求める資料を提出すること
- (2) 本委託業務の遂行にあたっては、関連する法令の内容を熟知の上、遂行すること
- (3) 事業の実施にあたり個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、その取扱に万全の対策を講じ、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は絶対に行わないこと
- (4) 業務遂行にあたり収集した個人情報及び法人情報、ポータルサイト等に掲載した画像やデザインデータ、その他本業務によって得られた成果は、県に帰属するものとする
- (5) その他、本仕様書に定めのない事項は、県及び受託者の協議により定めるものとする