

仕様書

- 1 委託名 草加市ふるさと納税を核とした地域活性化業務委託
- 2 履行期間 令和8年(2026年)4月1日から令和11年(2029年)3月31日まで
- 3 履行場所 市が指定する場所
- 4 委託料 単価契約とし、ふるさと納税の寄附金額に委託料率を乗じて得た額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額とする。
また、返礼品等調達費用は、別途本市に請求を行うこととし、委託料に含めないものとする。
- 5 支払方法 業務完了月払(業務の完了確認後、月ごとに支払うものとする。)
- 6 前提条件
 - (1) ポータルサイトについて
発注者が利用するふるさと納税ポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務を遂行すること。
なお、提案のあったポータルサイト運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市との間で直接締結するものとする。
また、本業務の受託に当たり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市との協議の上、疑義等が生じないように確認すること。
 - (2) 市への提案について
- 7 委託内容
 - (1) 寄附の受付、返礼品の募集・提供に関する基本業務
 - ア ポータルサイトの管理運営業務
 - イ システムを活用した寄附管理運営業務
 - ウ 返礼品等の募集・開発に関する業務
 - エ 返礼品等の発注・発送管理業務
 - オ 寄附受領証明書等発送に関する業務
 - カ コールセンター業務
 - キ 寄附金の募集に要する経費管理
 - (2) 本市及び協力事業者のPRに資する業務
 - ア ポータルサイトを活用したPR支援業務
 - イ 返礼品を通じた事業者支援業務
 - ウ 広報・広告等に関する業務
 - エ ガバメントクラウドファンディング(以下「GCF」という)支援業務
 - (3) その他産業振興の活性化に資する業務
 - ア 域内でふるさと納税業務実施に向けた取組
 - イ 産業振興の発展に資する業務
- 8 委託業務の詳細
 - (1) 寄附の受付・返礼品提供に関する基本業務
寄附募集から返礼品の提供など、ふるさと納税に係る基本的な業務を円滑に実施できるよう、次のとおり行うこと。
 - ア ポータルサイトの管理運営業務

- ① ポータルサイトへの自治体紹介ページ・返礼品掲載ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- ② ページ作成に当たっては、返礼品のPRにつながる内容とすること。
- ③ 大規模災害等が発生した場合において、代理寄附を含む災害支援の寄附を受け入れられるよう対応すること。

イ システムを活用した寄附管理運営業務

- ① 寄附に関する情報は、株式会社Workthyが提供するふるさと納税管理システム「ふるさと納税do」を活用し、一元的に管理すること。ポータルサイトを經由しない寄附に関する情報など、本市と情報共有し、管理すること。
- ② 寄附の受付から返礼品の配送に係る進捗状況を随時把握すること。
- ③ 管理している情報は、随時、本市に提供すること。

ウ 返礼品等の募集・開発に関する業務

- ① 返礼品について、本市が定める「草加市ふるさと納税推進事業実施要領」及び国が定める「地場産品基準」等の規定に基づき、返礼品及び協力事業者を募集するとともに、事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。
- ② 返礼品等については、地場産品や市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

エ 返礼品等の発注・発送管理業務

- ① 受注者は返礼品等の調達・発送等の管理を行うこと。これらを実施するに当たり協力事業者との契約等については、受注者の責任において対応すること。
- ② 協力事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ③ 返礼品等の配送が円滑に行われるよう協力事業者と連携し、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトの動向を把握し、適切な在庫配分を行うこと。
- ④ 受注者は協力事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ⑤ 返礼品調達費は、協力事業者の出荷実績に基づき、受注者が協力事業者へ支払うこと。なお、本市への委託料請求に当たっては、毎月実績を集計の上、協力事業者名、返礼品名称等の内訳がわかる明細を添付すること。

オ 寄附受領証明書等発送に関する業務

- ① 寄附者に対し、次のとおり送付すること。ただし、寄附者が希望しない場合や、本市と協議の上で決定した場合はこの限りではない。
 - ア 寄附金受領証明書
 - イ ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
 - ウ ワンストップ特例申請書記載例
 - エ 料金後納返信用封筒
- ② 寄附金受領証明書等の発送体制については、本市と協議の上、構築すること。
- ③ 発送後、住所相違等での戻り分については、電話等による確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- ④ 寄附金受領証明書等の発送に係る郵便料等の実費分については、市が負担する。

カ コールセンター業務

- ① 受注者は、寄附、返礼品、ワンストップ特例制度など、ふるさと納税に関する問い合わせに対応するコールセンターを設置し、その問い合わせ先をポータルサイト等において明示すること。
- ② 対応時間は、土・日・祝日を含む午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末年始等の繁忙期については、人員の増加や受付時間の延長等の対応について、本市との協議の上、決定する。
- ③ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について記録し、随時、本市と情報共有すること。
- ④ 苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要に応じて、協力事業者や配送事業者等と連携して対応し、随時、本市に報告を行うこと。

- ⑤ 協力事業者や新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対応し、草加市ふるさと納税推進事業実施要領や国の定める地場産品基準等、関係法令に基づき適切に対応するとともに、PRに資する助言を行うこと。
- キ 寄附金の募集に要する経費管理
- ① 本業務の委託料を業務の趣旨に合わせて分割提示しないこと。
 - ② 地方税法、平成31年総務省告示第179号及びその他関係法令に基づき、寄附金の募集に要する費用は、返礼品代30%を含み寄附金額の50%を超えない範囲において実施できるよう、本業務以外の経費を含めた管理を行うこと。
- (2) 本市及び協力事業者等のPRに資する業務
- ふるさと納税の本来の主旨を踏まえ、本市や協力事業者のPR等につながる取組を提案し、実施すること。
- ア ポータルサイトを活用したPR支援業務
- ① 返礼品の掲載に当たり、協力事業者や返礼品の魅力が伝わるよう内容を充実させること。
 - ② 各ポータルサイトの特徴に合わせたSEO対策（返礼品タイトルの変更等）、メルマガ・特集ページの作成、レビューへの返信等、本市のPRを効果的に行うこと。
- イ 返礼品を通じた事業者支援業務
- ① 寄附の動向について分析を行い、協力事業者の販売促進活動につながるよう、寄附金額の推移や人気商品の動向など、情報提供を行うこと。
 - ② 協力事業者と連携し、返礼品の品質向上に努めること。
 - ③ 説明会や個別訪問により、多くの事業者がふるさと納税に協力し、返礼品を提供できるよう取り組むこと。
 - ④ 本市及び協力事業者の魅力が伝わる返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
 - ⑤ 返礼品の掲載に当たり返礼品の写真撮影や加工、紹介文を作成し、効果的にPRできるよう内容を充実させること。また、撮影、作成した写真・画像素材等は全て本市に著作権を帰属させ、協力事業者からの要望に応じて、協力事業者に対し、データ納品し、ふるさと納税業務以外でも活用できるようにすること。
- ウ 広報・広告等に関する業務
- ① 検索連動型広告を中心に、寄附額の0.25%以上の広告プロモーションを実施すること。
 - ② 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努めること。
 - ③ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウや発送を駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市との協議の上、実施すること。
 - ④ PRに必要なインターネット広告配信用や本市のホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
 - ⑤ SNS（Instagram、Facebook等）を活用し、協力事業者や返礼品の紹介、イベントの告知等のPRを行うこと。
 - ⑥ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議の上、実施すること。
 - ⑦ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書を取りまとめること。
 - ⑧ 返礼品見本市へ年2回以上出展するなど、本市及び協力事業者のPRの機会を創出し、寄附者からの愛着を深める取組を実施すること。
- エ GCF支援業務
- ① 本市又は本市が募集し採択を受けた団体等が行うGCFに対し、企画、取材、撮影、ページ作成、プロジェクト紹介、寄附管理等の支援を行うこと。（年間15件程度を想定）
 - ② GCFに関する庁内研修会・利用者に対する説明会・紹介動画作成等広告支援を行うこと。

(3) その他産業振興の活性化に資する業務

ア 本市内でふるさと納税業務を実施

本市内に営業所を設置し、2名以上の常勤職員（アルバイト・パートを除く）を配置すること。

イ 産業振興の発展に資する業務

ふるさと納税をきっかけに、事業者の販路拡大や売上向上に資する支援を行うこと。

9 寄附情報等の管理

受託者は、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。

10 業務報告

受託者は、前月に実施した業務内容を毎月本市に報告すること。

11 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達、発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

12 法令遵守及び個人情報等の保護

(1) 地方税法、平成31年総務省告示第179号等の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。

(3) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、別記個人情報取扱特記事項、特定個人情報取扱特記事項及び外部委託における情報セキュリティ遵守事項を遵守すること。また業務上知り得た事項を漏らしてはならない。また、本業務終了後又は解約後も同様とする。なお、事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

13 その他

(1) 草加市環境マネジメントシステムに基づく取組に協力すること。

(2) 草加市政における公正な職務執行の確保に関する条例（平成19年条例第16号）第6条及び草加市が締結する契約からの暴力団排除措置要綱（平成8年告示第155号）第9条の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

ア 受注者及び受注者の下請業者が、不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、市長に報告するとともに、所轄の警察署に通報すること。

イ 受注者は、本市及び所轄の警察署と協力し不当要求行為の排除対策を講じること。

(3) 業務の実施に当たっては、人権を尊重するとともに、業務に関わる者が人権に配慮することができるよう努めること。

(4) 業務の遂行に当たり、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。

(5) 契約締結後、速やかに本業務の管理体制表を提出すること。提出に当たり、提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。

(6) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。

(7) 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、担当課と協議の上、決定すること。

14 問合せ先

産業振興課 商工係 本澤・岸

電話048（922）3477（直通）