

大和村ふるさと納税業務委託 仕様書

1 業務名

大和村ふるさと納税業務委託

2 目的

本村のふるさと納税に係る寄付の受付、寄付者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発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、本村の魅力発信をはじめ、地場産業の振興や観光推進等の地域活性化に寄与することを目的とする。

3 業務履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

受託者の提案によるものとする。

5 大和村ふるさと納税の業務内容は、次の(1)から(12)までとする。

- (1) ふるさと納税業務の環境構築業務
- (2) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務
- (3) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (4) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (6) 寄附者及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務
- (7) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- (8) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務
- (9) 大和村のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務
- (10) 各種分析と寄附拡大に関する業務
- (11) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務
- (12) その他

6 業務の詳細

(1) ふるさと納税業務の環境構築業務（受託者）

① 現状のふるさと納税に係る事務を検証し、より効率的及び効果的な事務運営に対する環境構築を行う。

(2) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務（受託者）

① 本業務は、魅力ある返礼品の新規開拓、企画、開発及び既存返礼品の魅力向上等を行うことにより、村内産業の振興を目的とする。

② 国の定める「地場産品基準」等に適合していることを前提とし、大和村が提供する情報、委託者から提供される情報、受託者が独自に入手した情報等を基に、事業者及び生産者等と交渉し、新たな返礼品候補の選定や企画、開発を行い、大和村に対して提案すること。必要に応じて大和村担当者と連携して実施する。

③ 返礼品として登録する最終決定は、大和村にて行うものとする。

④ 大和村の承認を受けた返礼品については、受託者が返礼品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。返礼品協力事業者と、返礼品に関する契約は大和村が締結する。

⑤ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品協力事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行う。

⑥ 年1回以上返礼品協力事業者向け勉強会を開催する。

⑦ 大和村及び返礼品協力事業者の求めに応じ、可能な限り連絡を取り合い必要があれば訪問する。

⑧ 返礼品協力事業者と、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。

(3) ポータルサイト管理運営に関する業務（受託者）

① 大和村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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。なお、大和村の利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」「楽天」「チョイスパートナーサイト」である。また、委託期間中にポータルサイト追加の予定がある場合は、その立ち上げを行う。

② ポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行う（プロジェクト型の寄附を含む。）

③ 返礼品の情報の登録、更新は、大和村が返礼品を承認した後、原則2週間以内に行い、寄附申込の受付を開始する。

④ ポータルサイトの機能を活用した自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO（検索エンジン最適化）対策など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。なお、取組内容を月1回程度見直し、取組状況を大和村に報告する。

⑤ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入ることができるよう、迅速に対応する。

(4) 返礼品等のページデザインに関する業務（受託者）

① 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理する。

② 返礼品の登録に際しては、市及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者の返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、必要に応じてコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真撮影、写真加工など）を行い、返礼品等のページをデザインし、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させる。

(5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務（大和村・受託者）

① 寄附情報等の管理にあたっては、現在委託者にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附情報管理システム」という）の「ふるさと納税 do（株式会社 workthy）」を活用する。

② ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附情報を管理するシステムにより一元的に管理する。

③ 寄附者がポータルサイトを經由せずに大和村に寄附を行った場合においても、大和村からの寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理する。

(6) 寄附者及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務（受託者・大和村）

① コールセンター等（電話及びメール）の窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせ等（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、大和村と協議の上、受付時間の延長や休日等の対応を行う。

② 受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録する等の方法により、大和村と情報共有すること。

③ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、大和村と受託者の協議の上対応する。

④ 返礼品に関する苦情については、すみやかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品協力事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、大和村に報告を行う。

(7) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務（大和村）

(8) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務（受託者・大和村）

① 返礼品等の調達・発注・配送等の管理を行う。なお、これらの実施に必要な返礼品協力事業者との契約等については、大和村が対応する。

② 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付依頼する。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等1か月以内の発送が困難な場合を除く。

③ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信する。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行う。

④ 返礼品の配送にあたっては、返礼品協力事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫を行う。

⑤ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行う。

⑥ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、大和村が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払う。この際、請求や支払処理に係る返礼品協力事業者の負担軽減を図る。

⑦ 寄附者、返礼品協力事業者、配送事業者の各種調整を行う。

(9)大和村のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務（受託者）

①大和村のふるさと納税を通じたプロモーションについて提案、協力する。

②大和村や寄附の使い道、返礼品等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求する。

③ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの配信を定期的に行う。

④ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に大和村に対して報告を行う。その頻度・方法等については大和村と協議の上決定するものとする。（お便り含む）

(10)各種分析と寄附拡大に関する業務（受託者）

① 市場や寄附実績、返礼品のアクセス数や転換率その他業務の推進に関わることの分析を定期的に行い、大和村に報告し、業務改善に努める。

(11) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務（大和村）

(12)その他

①委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守する。

②寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費 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）が実施できるよう、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）等を大和村と協議しながら管理を行う。※最新の法令改正に準ずる

③ 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。

④ (1)から(10)に示した内容で、委託料に含んで提案することが出来ない場合は、費用や条件等を明示し提案する。

⑤報告及び検査

受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月10日までに大和村に提出し、確認を受ける。業務報告書には、以下の内容を含める。

業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、大和村と協議する。

⑥委託料の支払い等について

・委託料の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、大和村は、適正な請求書を受領した日から起算して原則30日以内に支払う（未締め翌月末払いのサイクル）。また、⑤に定める報告書により確認を受けたものについて支払うものとする。

・委託料 以下の寄附の受入額の区分に応じた委託料

(ア)ポータルサイト経由の寄附寄附であって、ポータルサイトにある寄附の受入金額

(イ)ポータルサイト非経由の寄附に関して委託料は生じない。

⑦業務の実施にあたり、定めのない事項については、大和村と協議の上対応する。