

京都府ふるさと納税企画・運営業務 仕様書

1 業務名称

京都府ふるさと納税企画・運営業務

2 業務目的

京都府（以下「府」という。）自らの努力によって必要な財源の一部を確保するとともに、府域の均衡ある発展を目指すための府内市町村に対する支援の強化及び地域の魅力の磨き上げ並びに地域の担い手と寄附者との交流促進等への寄与を目的に、府として令和5年10月からふるさと納税の募集の取組を強化（返礼品の提供による寄附募集の本格的な実施）することとしている。

本格的な実施に当たり、府及び府内市町村、事業者（生産者を含む。以下同じ。）との密接な連携の下、返礼品提供事業者及び返礼品（府が推進する「もうひとつの京都」エリアの返礼品を基本とする。以下同じ。）を増加させるとともに、返礼品については、寄附者に訴求する内容（タイトル及び写真、紹介文など、主にインターネット上での掲載内容）の充実などにより、府に対する寄附を増加させることが必要である。

併せて、ふるさと納税を活用することにより、地域の魅力の磨き上げ及び発信強化、地域の担い手と寄附者との交流促進等に寄与することで、京都府及び府内市町村のファン獲得、地場産業の振興、地域経済における好循環の創出につなげることが必要である。

こうした返礼品の企画開発、プロモーションなどふるさと納税の取組の推進に当たり、専門的な知見及び企画力等を活かすとともに、付随して発生する返礼品の受発注、寄附管理、事業者及び寄附者への対応について、円滑かつ効果的・効率的に進められるよう、ふるさと納税企画・運営業務を委託する。

3 契約期間

契約締結日から令和6年3月31日（日）まで

※ 京都府令和5年度6月補正予算が京都府議会において議決されない場合は、契約を締結しないこととする。

4 前提条件

（1）ふるさと納税ポータルサイト

本業務は、「3 契約期間」の期間中、府が利用を想定している以下の①～③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。）を活用し、「5 業務内容の概要」及び「6 業務内容の詳細」に掲げる業務を行うものとする。なお、契約期間中に新規にポータルサイトを追加した場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

- ① ふるさとチョイス
- ② ふるなび
- ③ 楽天ふるさと納税

(2) ふるさと納税管理システム

寄附管理業務遂行に当たり、府において導入するふるさと納税管理システム「ふるさと納税 do」(以下「寄附管理システム」という。)を使用すること。

(3) 業務規模

京都府令和5年度6月補正予算額を基準とする。(寄附受入予定金額1.8億円)

5 業務内容の概要(各業務の詳細は「6 業務内容の詳細」を参照)

本業務で実施する業務は、以下の(1)～(3)とする。

なお、業務の実施に当たっては、総務省通知、「京都府ふるさと納税返礼品取扱要領」(以下「要領」という。)をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守するとともに、府と十分協議・調整すること。

(1) 返礼品の企画開発

- ① 事業者開拓
- ② 返礼品の企画開発
- ③ 事業者フォロー
- ④ 事業者のスキルアップ

(2) プロモーション

- ① ポータルサイト運用
- ② ポータルサイト上でのプロモーション
- ③ ポータルサイト外でのプロモーション

(3) 寄附受付の対応

- ① 寄附受付
- ② 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理
- ③ 寄附金受領証明書等の作成及び発送
- ④ ワンストップ特例申請の受付
- ⑤ 寄附者対応
- ⑥ ファン・リピーター獲得推進
- ⑦ 返礼品の代金・送料の精算

6 業務内容の詳細

(1) 返礼品の企画開発

府及び府内市町村、事業者との密接な連携の下、返礼品提供事業者及び返礼品を増加させるための業務であり、特に、返礼品については、府が推進する「もうひとつの京都」エリアの返礼品を基本とすることから、府の特性を活かし、市町村域を越えた返礼品及び府の特徴・

魅力を活かしたオリジナル返礼品、市町村の地場産品など、要領に基づき、府と協議の上、府内市町村の実情を踏まえつつ企画開発を進めること。また、府及び府内市町村、事業者と十分な関係性を構築するため、契約期間内に、府内に本店、支店又は営業所等（以下「事業所」という。）の設置を必須とし、日常的に府及び府内市町村、事業者を直接訪問してコミュニケーションを図ること。

① 事業者開拓

府の返礼品としてふさわしいと認められる商品・役務を扱う事業者と関係性を構築し、開拓すること。

なお、事業者に対しては、要領に基づく登録手続及び調達・配送方法など、返礼品の提供に当たって必要な事項を事前にかつ丁寧の説明、調整すること。また、調整に当たっては、府の返礼品提供事業者として適切であるか確認し、返礼品登録の手続をサポートすること。併せて、必要に応じ事業者への説明会などを開催し、広く周知・調整すること。

② 返礼品の企画開発

府及び府内市町村の魅力を全国に発信する返礼品として望ましい新たな地場産品、観光地としての特性を活かした体験型サービス、地場産品の詰め合わせ及び定期便等について、府及び府内市町村、事業者との連携の下、府内市町村の実情を踏まえつつ返礼品の企画開発を進め、返礼品として提供すること。なお、企画開発をした返礼品については、府との協議により、府内市町村に当該市町村の返礼品として提供する場合もあること。

返礼品の企画開発及び選定に当たっては、事業者へ公平に情報提供を行い、調整及び交渉の上、返礼品の選定及び寄附額の設定を行うとともに、品質管理及び個人情報の保護に留意すること。また、返礼品の提供を希望する事業者からの相談及び申出があった場合、返礼品掲載への基準及び事務手続等を案内すること。

③ 事業者フォロー

事業者からの返礼品及び配送等に関する各種問合せに対応するため、コールセンター機能（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置すること。

なお、対応時間は、休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。年末年始の繁忙期についても対応を求めるが、府と協議の上、受付時間及び休日等の対応について決定すること。

問合せ及びその対応内容については、軽微な内容を除き、寄附管理システム等に記録し、府において随時確認できるようにすること。緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに府に報告し、府と協議の上で対応すること。

また、定期的に事業者とコミュニケーションを図り、在庫不足による寄附トラブル等の問題発生を未然に防ぐ対応をとるなど、万が一、問題が発生した際には、迅速かつ適切に対応すること。

④ 事業者のスキルアップ

事業者に対し、電子商取引（eコマース、ネットショッピング等）対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方のブラッシュアップ、商品開発などを促すとともに、事業者間のつながりの強化及び府におけるふるさと納税の推進に向けた意識啓発などを目的とした研修会を開催すること。なお、内容及び回数については、府と協議の上、決定すること。

（２）プロモーション

各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者に訴求するための効果的な施策の実施、府独自の事業者及び地場産品を取り上げた特集の実施など、寄附額を増加させるために行う業務である。なお、施策実施後のデータ分析・改善を併せて実施すること。

※各施策の実施は、総務省の定めるルール等を遵守して、実施すること。

① ポータルサイト運用

府が利用するポータルサイトの寄附メニュー及び返礼品内容等の情報について、迅速かつ適切な管理・更新対応を実施すること。（操作権限を有するポータルサイトのみの対応で可）

② ポータルサイト上でのプロモーション

ア ポータルサイト掲載に係るプロモーション施策

ポータルサイトに今後登録する全ての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに、定期的な改善を行うこと。その上で、返礼品の魅力及びそこに込められた想い、事業者の魅力等が、寄附者に伝わるようにするとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文など掲載内容の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、事業者と調整の上、インターネット上の掲載情報を充実させること。なお、使用する写真及び文章は、著作権及び肖像権、その他の権利に抵触しないこと。

イ ポータルサイトごとの特色を捉えたプロモーション施策

管理上、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、可能な範囲で、掲載内容の工夫及びキャンペーン等の利用など、ポータルサイト対策を行うこと。また、寄附額の大幅な増加が見込まれるポータルサイトの分析及び府への提案などを月1回、業務の進捗報告に併せて行うこと。

ウ 広告運用

寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体等の把握分析を行い、客観的な資料と併せて、府に提案すること。なお、広告運用を実施する場合、費用については府と協議を行うこと。

エ 返礼品感想投稿数・レビュー数増加施策

各ポータルサイトにおいて、返礼品の感想数、レビュー評価及びレビュー数は、寄附者

の返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビュー数を増加する施策を考案し、実施すること。なお、経費がかかる場合には、府と協議を行うこと。

③ ポータルサイト外でのプロモーション

ポータルサイト外でのプロモーションとして、SNS運営、カタログ・パンフレット制作、受託者の保有するメディア・サービス等を通じて、府が寄附者に選ばれるためのプロモーション施策を府と連携して実施すること。また、寄附先として選ばれるだけでなく、府及び府内市町村の交流人口・関係人口の創出に寄与することを目指し、府と連携した情報発信を実施すること。なお、経費がかかる場合には、府と協議を行うこと。

(3) 寄附受付の対応

寄附受付について一連の対応を実施する業務であり、寄附者の満足度向上のために、迅速かつ適切な対応を求めるものである。なお、対応について問題が生じた場合、速やかに府に報告するとともに、府と協議の上、適切な対策を講じること。また、寄附を頂いた寄附者とのコミュニケーションを通じて、京都府及び府内市町村のファン、府のリピーターの増加を図るため、府と連携した施策を実施すること。

① 寄附受付

インターネット及び電話・FAX・メールによる寄附の申込みに対し、府が使用する寄附管理システムを使用し、データ管理を行うこと。

ア ポータルサイトから寄附管理システムへの情報の取り込み

イ 府が開設している寄附管理システムによる入金情報の管理

ウ 府が開設しているポータルサイトからの申込みに対する確認・照会

エ 電話・FAX・メールによる寄附の受付及び、カタログ送付・入金のご案内

② 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理

ア 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。

イ 返礼品提供事業者と連携し、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。

ウ 返礼品提供事業者に対し、発注・発送管理システムの利用方法の説明等サポートを行うこと。

エ 個数限定品についての受付管理及び季節限定品についての配送時期の管理を行うこと。

オ 返礼品の発注及び配送の管理は、府が随時確認できるシステムで行うこと。

カ 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、原則として指定された返礼品を迅速に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等を除く。

③ 寄附金受領証明書等の作成及び発送

ア 寄附金の入金確認が完了した場合、迅速に寄附者に対して寄附金受領証明書、お礼状、

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）及び説明書、返信用封筒を作成・封入れし発送すること。なお、送付物の内容については、府と協議の上、決定すること。公印の印影は府が指定するものを使用すること。

イ 府が同封物等を希望する場合についても柔軟に対応すること。

ウ 発送に係る用紙及び封筒など必要なものを用意すること。

④ ワンストップ特例申請の受付

ア 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。なお受付完了時は、申請者にメール等にて受付完了通知を行うこと。

イ 申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。

ウ 申請書に関する書類は、委託業務の完了まで保管すること。

エ 受付が完了した寄附金税額控除に係る申告特例申告書の内容は、府が使用する寄附管理システムに入力し、府が指定する期日までに府において eLTAX データの出力が可能な状態にすること。なお、eLTAX データの他の自治体への送付は府が行うものとする。

⑤ 寄附者対応

寄附者からの返礼品、配送及び寄附金受領証明書等に関する各種問合せに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。

なお、対応時間は、休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。年末年始の繁忙期についても対応を求めるが、府と協議の上、受付時間の延長及び休日等の対応について決定する。

問合せとその対応内容については、軽微な内容を除き、寄附管理システム等に記録し、府において随時確認できるようにすること。緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに府に報告し、府と協議の上で対応すること。

⑥ ファン・リピーター獲得推進

毎年繰返し寄附いただける京都府及び府内市町村のファン、府のリピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善、関係人口・交流人口の創出につながるような新たな仕組みの創設等を提案し、府と連携して実施すること（メールマガジンの利用、同梱物の製作等）。なお、経費がかかる場合には、府と協議を行うこと。

⑦ 返礼品の代金・送料の精算

返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること。

7 業務完了報告

受託者は、各月ごとに、業務を完了したときは、直ちに業務完了報告書を提出すること。ただし、(2)については、契約期間中、12月分及び3月分の業務完了報告時のみとする。

- (1) 業務内容及び実績が分かる資料
- (2) 次年度に向けた改善策等をまとめた資料

8 著作権等

- (1) 「5 業務内容の概要」及び「6 業務概要の詳細」の業務の遂行に当たり、第三者（府及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。
- (2) 受託者が制作し、「5 業務内容の概要」及び「6 業務概要の詳細」の業務を行う上で生じた著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。）は、契約が終了になった場合も含め府に帰属するものとする。
- (3) 受託者は、府又は府が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

9 情報セキュリティ

- (1) 本業務で取り扱う情報に対する、セキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他法令及び委託契約書の記載事項を遵守しなければならない。

10 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ府の承諾を得たときは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等業務の主たる部分を除き、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。
- (2) 受託者は、業務を再委託に付する場合、再委託先ごとに再委託する業務の内容、再委託先の概要並びにその体制及び責任者について、書面により再委託先との契約関係を明確にした上で府の承諾を得るとともに、再委託先に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

11 その他

- (1) 本業務の実施に当たっては、府と連絡を密にし、円滑な業務の遂行を図るため、府及び受託者の双方による少なくとも週1回の運営に関する協議等を開催すること。
- (2) 府が会議等への出席等、業務の要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。
- (3) 受託者は、契約期間中及び契約期間後において、本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならないこと。
- (4) 業務に支障が生じた場合又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、府と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- (5) 契約期間満了後、企画・運營業務の運営者に変更が生じる場合は、運営者に対して適切な業務の引継ぎを実施すること。
- (6) その他契約書及び仕様書に定めのない事項、細部の業務内容等については、府と協議して決定すること。