

(別紙1)

## 磐田市のふるさと納税業務に係る課題事項

### 1 返礼品サイトの掲載内容に係る更新作業について

本市は、年度ごとに返礼品取扱事業者から返礼品に係る提案申込みを募り、適正と認められた返礼品を返礼品サイトに登録している。本市の返礼品数は400を超え、使用している返礼品サイトは、本市特設サイトを含めて5サイト（磐田市特設サイト、ふるさとチョイス、ふるなび、楽天ふるさと納税、さとふる）である。登録作業については、既存のふるさと納税寄附管理システム（ledgHOME）に登録した情報に基づき、返礼品サイトに手作業で登録作業を行っている。返礼品サイトの登録作業を手作業で行っているため、更新作業に時間を要するとともにヒューマンエラーを防止するため確認作業に膨大な時間を要している。さらに、掲載写真や掲載内容等のPRについて、専門性に乏しく適切な助言が行えていない状況にある。

本市としては、より円滑かつ適切な返礼品サイトの運用を行うため、専門業者のノウハウやスキルを活用し、より効率的かつ効果的な業務遂行を図りたいと考えている。

### 2 返礼品の管理について

1で述べたとおり、返礼品サイトは市が管理している。本市が取り扱う返礼品数が増加したこともあり、返礼品ごとの在庫管理や定期便管理、数量限定や季節限定の返礼品の管理が困難になりつつある。こうした状況を踏まえ、専門業者のノウハウやスキルを活用し、適切な返礼品管理を行うとともに、より多くの返礼品を取り扱う体制を構築する必要がある。

### 3 寄附者を増やす方策について

現在、ふるさと納税業務全般を市が運用している。限られた人員体制の中では、返礼品の新規開拓や効果的な返礼品のPRが行えない状況にある。また、ポータルサイトの拡充やワンストップ特例申請書のオンライン受付対応など新たな取組みに着手しにくい状況にある。こうした状況を踏まえ、専門業者のノウハウやスキルを活用し、寄附者を増やす方策を講じる必要がある。

以上