

福山市ふるさと納税（ばらのまち福山応援寄附金）業務委託仕様書

1 業務名

福山市ふるさと納税（ばらのまち福山応援寄附金）業務委託

2 業務目的

本市では、ふるさと納税制度を活用して本市の魅力や政策を発信し、本市の取組に共感し応援していただける寄附者を増やすとともに、本市特産品等のPRや地域経済の活性化を図る取組を進めている。

この取組における、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、新規返礼品の開発・提案、本市の魅力発信に繋がる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3 委託期間

2024年（令和6年）4月1日から2025年（令和7年）3月31日まで
ただし、当該業務に係る「令和6年度福山市当初予算」が議決されない場合は、契約は行わないものとする。

4 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイト

本市が利用する次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。）での寄附受付に関する業務遂行が可能であること。

- ①ふるさとチョイス（パートナーサイト含む。）
- ②楽天ふるさと納税
- ③ANAのふるさと納税
- ④ふるなび

なお、委託期間中にポータルサイトの追加・変更等をする場合は事前協議による。

(2) 利用する寄附金管理システム

本市が利用する寄附金管理システム（以下「管理システム」という。）は、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税d o」とする。

ただし、「ふるさと納税d o」と並行して別途システムを導入することで、本市

及び返礼品提供事業者の利便性が向上する提案がある場合は妨げるものではない。
なお、別途システムの利用料については受注者の負担とする。

5 業務内容

業務内容は、次のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事業に必要と考えられる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受注者の企画提案書の内容により調整する場合がある。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (4) 寄附者からの問合せ等に関する業務
- (5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- (6) 返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (7) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- (8) ふるさと納税の推進に関する業務
- (9) ガバメントクラウドファンディングに関する業務

6 業務の詳細

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務

ア 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、管理システムにより一元的に管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せず本市に寄附を行った場合において、本市からの寄附情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。

ウ ポータルサイトから寄附申込情報を取り込むことができる管理システムを提供すること。

エ 管理システムは、次の機能を有すること。

- ・ ポータルサイトとのAPI自動連携が可能であること。ただし、API自動連携ができない場合は、市の事務負担軽減のための具体的な対策を講じること。
- ・ ポータルサイトが提供する多様な決済手段の入金情報について閲覧可能であること。
- ・ お礼状、寄附金受領証明書及び寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下

「ワンストップ特例申請書」という。)の作成・印刷を可能とし、発行履歴が閲覧可能であること。

- ・ 返礼品の配送状況について閲覧可能であること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況の一覧表示を可能とすること。
- ・ ポータルサイト以外からの寄附申込分の管理が可能であること。
- ・ システム上のデータについて、条件を指定して随時CSV形式でダウンロード可能であること。
- ・ システムでの作業をログとして記録し、保管できる機能を有すること。
- ・ 各種条件での検索、集計が可能であること。
- ・ ワンストップ特例申請書の受付状況を管理し、寄附者に対し申請を受け付けたことを電子メール等で通知する機能を有すること。
- ・ 地方公共団体間で送付する寄附金税額控除に係る申告特例通知書（ふるさと納税ワンストップ特例通知書）のeLTAX用電子データの作成ができること。
- ・ 全てのポータルサイトの寄附者情報について、一括して名寄せができること。

(2) ポータルサイト管理運営に関する業務

ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、返礼品等の掲載情報の追加登録、更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。（ガバメントクラウドファンディングを含む。）

イ 寄附者に寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。なお、2024年（令和6年）6月1日までに全てのポータルサイトが寄附の受付をできるように、システム及び返礼品掲載の準備を行うこと。

ウ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

エ 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れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

オ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、本市の指定に対応すること。

カ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受注者が作成する返礼品のカタログを送付すること。なお、返礼品のカタログについては、ポータルサイトのシステムから出力が可能なカタログを使用してもよい

ものとする。

(3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

ア 受注者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品等取扱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し、本市は返礼品等の調達・送付に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。

イ 返礼品提供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。

ウ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

エ 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こと。

オ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

カ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、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迅速に行うこと。なお、重大な案件については、本市に直ちに報告すること。

キ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受注者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。

ケ 寄附者や返礼品提供事業者、市との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては総合的に返礼品提供事業者を支援すること。

(4) 寄附者からの問合せ等に関する業務

ア 受注者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター（電話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、

コールセンターにおける対応は以下のとおりとする。

対応日：年中無休（1月1日から1月3日までを除く）

対応時間：午前10時から午後5時まで

ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供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、本市に報告を行うこと。

ウ 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し、本市の「ばらのまち福山応援寄附金の使い道及び返礼品に関する要綱」（以下「返礼品要綱」とする。）や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問合せについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

（5）寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の内容について、本市と協議の上決定する。

①お礼状・寄附金受領証明書

②ワンストップ特例申請書

③ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む。）

④返信用封筒（料金受取人払い）

ウ 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書には寄附者情報等を記載の上、送付すること。

エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な用紙及び封筒は受注者が用意し、郵送料は受注者において支払いをすること。

オ 発送後、住所不明等での返還分について、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

カ 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。

キ 各ポータルサイトとの調整は、本市と協議すること。

(6) 返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務

ア 本市が提供する情報や受注者が独自に入手した情報等をもとに、市内外の事業者との連携や返礼品提供事業者間のマッチング等により、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案，新たな返礼品の開発を行うこと。

イ 既存の返礼品については，返礼品提供事業者と調整の上，ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し，より一層返礼品の魅力アップに努めること。また，必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。

ウ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合，返礼品掲載への基準や事務手続等を案内すること。

エ 本市へ新たな返礼品を提案する際，又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には，関係法令のほか返礼品要綱及び総務省からの通知内容等が遵守されているかを確認の上報告すること。

オ 受注者は，常に本市の寄附金額の増大につながる提案を行うとともに，本市と協議の上，実施すること。

カ 返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお，説明会の開催時期については本市と協議の上，適切な時期・方法により行うこと。また，新規返礼品登録及び返礼品提供事業者との協議の状況について，定期的に市に対して報告を行うこととし，その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

キ 返礼品として登録する最終決定は，本市にて行うものとする。

(7) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務

ア 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，より多くの寄附者に訴求すること。

イ 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アイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し，本市と協議のうえ実施すること。

ウ 市ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。

エ 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，本市と協議のうえ，実施すること。

オ 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，業務報告書に取りまとめること。

(8) ふるさと納税の推進に関する業務

ア ふるさと納税の分析

ポータルサイトごとに、寄附の状況について分析を行い、全国的な動向を踏まえた上で、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に本市に報告すること。

イ ふるさと納税の募集の適正な実施についての費用管理

寄附の募集に要する費用については、地方税法（昭和25年法律第226号）及び平成31年総務省告示第179号の基準に従い、費用管理をすること。また、本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

ウ 返礼品出荷に係る返礼品代及び送料の返礼品提供事業者及び配送事業者への支払い業務

(ア) 返礼品提供事業者からの各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、受注者は、出荷状況を正確に管理するものとする。

(イ) 上記（ア）により得られた出荷状況に基づき、各月の返礼品代及び送料を返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。

(ウ) 本市は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な請求を受けたときは、当該請求のあった日から起算して原則30日以内に、受注者に支払うものとする。

エ 上記の業務内容について、本市の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策など、独自提案があれば、積極的に提案すること。

(9) ガバメントクラウドファンディングに関する業務

本市がポータルサイトを使用して、ふるさと納税を活用したガバメントクラウドファンディングを実施する場合であっても、前各号で示す業務を行うこと。

7 業務実績の報告及び検査

(1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書の内容は、次のとおりとする。

ア 寄附の受入状況について

寄附金額及び寄附件数に関する毎月の実績を本市に報告すること。

イ 返礼品の発送状況について

仕様書6（8）ウにおいて算定する返礼品の発送状況に関する毎月の実績を本

市に報告すること。

ウ 寄附者問合せ状況のデータについて

受注者において対応した問合せの概要について、毎月の実績を本市に報告すること。

エ 寄附金受領証明書及びお礼状等の発送について

寄附金受領証明書及びお礼状等の発送に関する毎月の実績を本市に報告すること。

オ 返礼品等の開発及び提案について

返礼品提供事業者との協議について、協議の記録を本市に毎月提出すること。また、返礼品等の紹介記事について、作成した記事の概要の一覧を本市に毎月提出すること。

カ 寄附件数増加のための情報発信について

寄附の増加及び魅力的な返礼品等をPRするために行った情報発信の概要を本市に報告すること。

(2) 市は、上記のほか必要があると認めるときは、受注者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

8 業務委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、仕様書7に記載の業務報告書を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 本契約について、受注者に支払う委託料はおおむね次のとおりとする。

ア 基本業務委託料

(ア) 寄附金額に一定の割合を乗じた額（寄附金受領証明書等の送付業務を含む）。ただし、寄附金受領証明書等の送付業務費用を単価契約とする場合は、送付件数に決まった額を乗じて得た額とする。

(イ) 返礼品を発送しない寄附及びガバメントクラウドファンディングにおいて、基本業務委託料が異なる場合は、見積書（任意様式）に記載すること。

イ 返礼品代及び送料

仕様書6（8）ウにおいて算定した費用。

(2) 本契約に付随して、本市が受注者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費

用等があれば見積書（任意様式）に記載すること。

9 個人情報の取扱いについて

受注者は、委託業務を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）をはじめとする個人情報保護に関する法令及び別紙1「個人情報取扱特記事項」等を遵守しなければならない。

10 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市、寄附者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りでない。

11 その他

- (1) ポータルサイトの運営については、本市と十分協議して行うこと。
- (2) 受注者は、業務従事者（以下「従事者」という。）の名簿を事前に本市に提出すること。異動のあるときも同様とする。
- (3) 本契約により発生した本著作物に関する全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を本市に譲渡されるものとする。また、受注者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作者人格権を行使しないものとする。本著作物等の著作権は本市に帰属することとする。
- (4) 従事者の交代時は、業務連絡を綿密にし、業務に支障をきたさないこと。
- (5) 業務委託の実施に当たっては、関連法令を遵守すること。
- (6) 受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託すること又は請け負わせることはできないものとする。ただし、あらかじめ市の書面による承諾を得たときは、この限りでない。
- (7) 受注者は、業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らすこと又は自己の利益のために利用することはできないものとする。また、業務委託終了後も同様とする。
- (8) 本業務の遂行に関し、本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じたときは、本市、受注者と協議の上、解決するものとする。

別紙 1

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(取得の制限)

第3 受注者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を利用目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第5 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(従事者への周知及び監督)

第6 受注者は、業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことを周知するとともに、業務を処理するために取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(個人情報の持ち出しの禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承諾を得た場合を除き、個人情報が記録された資料等をこの契約に定める実施場所その他発注者が定める場所の外に持ち出してはならない。

(複写・複製の禁止)

第8 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、業務を行うために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託に当たっての留意事項)

第9 受注者は、発注者の書面による承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託をする場合を含む。以下「再委託」という。）する場合には、再委託の相手方に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを

周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託に係る連帯責任)

第10 受注者は、再委託の相手方の行為について、再委託の相手方と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託の相手方に対する管理及び監督)

第11 受注者は、再委託をする場合には、再委託する業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第12 受注者は、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自らが取得した個人情報が記録された資料等について、業務完了後、発注者の指定した方法により、直ちに返還又は廃棄しなければならない。

(取扱状況の報告及び調査)

第13 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託の相手方に対して、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。

(漏えい等の発生時における報告)

第14 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生したおそれがあること(再委託の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。)を知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

(契約解除)

第15 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第16 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。