

神戸市ふるさと納税寄附管理等業務委託仕様書

1. 案件名称

神戸市ふるさと納税寄附管理等業務委託

2. 業務の目的

神戸市(以下「本市」という。)が行うふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報の管理、お礼の品発送等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに本市の魅力発信をはかる。

3. 契約期間

2024年4月1日～2027年3月31日

4. 前提条件

業務の遂行に当たり、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム(2023年度は、株式会社 JTB が提供しているシステムを使用している。)を活用することとし、システムの利用環境の構築・整備費用、システムの利用料・管理費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料・管理費用については委託料に含むこと。

本市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。)は、2023年12月時点においては、「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「さとふる」「ふるなび」「ANAのふるさと納税」「ふるさとパレット」「G-Callふるさと納税」「一休.comふるさと納税」「JRE MALLふるさと納税(12月下旬導入予定)」である。なお、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する可能性がある。

5. 業務の内容(実施必須業務)

- (1) ポータルサイトのシステム管理等に関する業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (4) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、及び寄附金税額控除に係る特例申請書(以下、ワンストップ特例申請書)等の送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- (6) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務
- (7) 神戸市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (8) 返礼品公募受付業務
- (9) その他

6. 業務の詳細(実施必須業務)

以下(1)～(9)に掲げる実施必須業務について、(1)(2)(3)(6)は「さとふる」を業務対象外とすることも可とする。

(1) ポータルサイトのシステム管理等に関する業務

- (ア) 本市が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。
- (イ) ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理(返礼品の更新、返礼品の在庫管理等)を行うこと。本市からの指示に基づき自治体ページの修正・更新を迅速に行うこと。
- (ウ) ポータルサイト上の返礼品ページの修正・更新・保守管理を行うこと。特に、返礼品写真、商品説明については返礼品事業者から提供される素材だけではなく、各バナー及び返礼品のサムネイル画像の作成を行うなど受託者独自の工夫を凝らすこと。返礼品ページの掲載にあたっては、常に最新のトレンドを把握し、本市への情報提供及び協議のうえ、魅力的な返礼品ページになるよう努めること。なお、本契約期間中に受託者が作成し、返礼品ページにて掲載された画像及び文章については委託契約約款第8条で定める成果物とする。
- (エ) ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
- (オ) 寄附者に対して、寄附申込完了又は決済完了メールを送信すること。
- (カ) 本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上決定した業務の範囲について対応すること。

(2) 寄附管理システムの管理運營業務

- (ア) 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を、寄附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に、本市に対して直接寄附の申込みをした場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、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。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- (ウ) 寄附申込完了又は決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。
- (エ) 受託者が管理する寄附管理システムにおいて、本市が保有し引継ぎの際に取り込まれた過去の寄附者情報も含め、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- (オ) 寄附申込状況、寄附金の納付状況及び配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- (カ) 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の寄附管理システム内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。
- (キ) API 連携できていないポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。(土・日祝日については本市の翌開庁日まで)

(3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算等に関する業務

- (ア) 受託者は、寄附者からの申込内容に沿って、本市が指定する返礼品を調達し発送管理を行うこと。なお、本市が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合があるので、本市の指示に従って対応すること。
 - (イ) 受託者は、返礼品を受託者以外の返礼品提供事業者から調達する場合には、返礼品の発送完了を確認の後、返礼品提供事業者からの請求があった日から30日以内に返礼品代金を返礼品提供事業者に支払うこと。なお、返礼品の調達に要する費用は全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
 - (ウ) 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30日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品等である場合等30日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。なお、返礼品の発送者が本市自身である場合は、本市が指定する所管部署に寄附者に関する情報を連絡すること。
 - (エ) 本市の指示に従い、季節限定品の発送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。
 - (オ) 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の発送が申込時の受付内容に沿って確実に履行されるよう必要な措置を講じること。
 - (カ) 発注及び発送管理等業務にあたっては、配送会社が提供する支援サービス(以下、配送支援サービス)を導入し、当該サービスシステムと連携することにより、返礼品提供事業者の負担軽減と寄附者の個人情報保護強化に努めること。
 - (キ) 受託者は、発送遅滞または返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに寄附者への対応を行うこと。
 - (ク) 受託者は、返礼品の発送に関する毎月の実績を翌月の末日までに本市に報告し、委託料を請求すること。なお、請求に際しては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、郵送料(返礼品価格に郵送料が含まれていない場合のみ)等の内訳が分かる明細を添付すること。
 - (ケ) 本市は受託者からの請求後、受託者の指定する口座に請求日から30日以内に請求額を振り込むものとする。
 - (コ) ただし、受託者が構築した寄附管理システムを通さずに、各ポータルサイトから寄附者へ直接提供される返礼品の場合、(ア)～(ケ)に定める内容は適用されない。なお、2023年12月時点において本市が採択している該当の返礼品は「楽天トラベルクーポン」「ふるなびトラベルポイント」「ANA トラベラーズダイナミックパッケージクーポン」「ANA トラベラーズホテルクーポン」「一休.com 割引クーポン」である。なお、委託期間中に随時同様の返礼品を追加する場合がある。
 - (サ) 兵庫県の地域資源認定制度の活用等において、制度上定められた運用ルールを遵守するため、返礼品提供事業者への同梱物の発送やヒアリング等、必要に応じて返礼品提供事業者との連絡・調整を行うこと。なお、2023年度は「但馬牛(ぎゅう)、神戸ビーフ」について、地域資源認定制度を活用している。
- (4) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、及びワンストップ特例申請書等の送付に関する業務
- ※本業務は、「さとふる」経由の寄附についても業務対象とする。
 - (ア) お礼状を作成し、本市の用意する寄附金受領証明書を印刷の上、封入封緘して発送すること。その際、寄附金受領証明書は厳正に保管し、出納状況を本市へ定期的に報告すること。また、

印刷ミスがあった場合には、破棄せず保管し、本市へ報告すること。

- (イ) 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。
 - (ウ) ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、封入封緘して発送すること。その際、返信用封筒は寄附者が送料を負担する必要があるように、受託者が作成した後納郵便専用封筒を使用すること。また返信用封筒は、できる限り長形3号封筒を使用する等、寄附者が特例申請書等を返信する際の負担の軽減に努めること。なお、寄附者からの返信用封筒の郵送に伴い発生する日本郵便への送料及び手数料は本市で負担するが、受託者に同額を請求できるものとし、受託者は本市の請求に基づき支払うものとする。
 - (エ) ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際に同封する送付状等に、オンラインでのワンストップ特例申請手続き(以下、オンラインワンストップ)に関するサービス概要と、本市が指定するオンラインワンストップサービス提供元のWEB ページに遷移するためのQRコード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。
- (5) ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- ※本業務は「さとふる」経由の寄附についても業務対象とする。
 - (ア) ワンストップ特例申請の受付審査を行うこと。なお、受付完了時は、申請者へメールやハガキ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、寄附者に対しメールやハガキ等により通知を行い、補正対応を行うこと。
 - (ウ) ただし、(ア)及び(イ)における「さとふる」経由の寄附者への受付完了通知および不備通知については、本市から連絡することを基本とするが、具体的な運用方法については両者協議の上対応方法を決定すること。
 - (エ) 申請書等の書類は、受付に必要な業務が完了するまで保管し、業務終了次第返還すること。
 - (オ) ワンストップ特例申請の受付状況について、本市においても随時確認できるようにシステム等で管理し、共有すること。
 - (カ) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。
 - (キ) その他ワンストップ特例申請書やそのデータの取扱いに関しては「11.個人情報保護・情報セキュリティ」に記載の内容を遵守すること。
- (6) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務
- (ア) 寄附者からのふるさと納税に関する問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。
 - (イ) 寄附者からの問い合わせに対し、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、電話または電子メール等により、受付日を含め原則2営業日以内に寄附者に回答すること。年末・年始等の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員の増員や、受付時間の延長など柔軟に対応すること。
 - (ウ) 問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本市においても随時確認ができるようにすること。
 - (エ) 行政に関する事項等、受託者において対応判断しかねる問い合わせについて、本市に取り次ぐこと。
 - (オ) コールセンターで対応した電話及び電子メールによる問い合わせやクレーム等件数を集計し、

本市の求めに応じて実績を報告すること。

(カ) コールセンターの年間を通じた要員計画を策定し、人員体制や対応可能期間等を明記した体制表を毎年度提出すること。

(7) 神戸市ふるさと納税のプロモーションに関する業務

(ア) 本市の寄附受入状況、および他自治体やふるさと納税市場全体に関する情報について、毎月報告を行うとともに、本市の寄附額の拡大に向けて、適切な助言や提案を行うこと

(イ) 本市がポータルサイト内広告を実施する場合は、本市の求めに応じて、広告の効果が最大限得られるよう、受託者の経験や実績を生かして適切な助言や提案を行うこと。

(ウ) その他、ふるさと納税寄附拡大に資すると考えられるプロモーション業務について、本市から提案や相談があった場合は、両者協議の上、受託者業務として決定したプロモーションを実施すること。

(2023年から以下は削除)

(ウ) 前年の寄附者に対して、案内文等を印刷の上、本市が用意するパンフレットとともに、封入封緘発送すること。発送時期については、本市と協議の上、決定すること。

(工) 受託者が返礼品をPRするためのクリエイティブ素材を作成する場合、本市の求めに応じて、成果物を提供すること。成果物に係る権利関係については、委託契約約款に基づくものとする。

(8) 返礼品公募受付業務

(ア) ふるさと納税返礼品の公募について、本市が定める方法により、返礼品提供事業者からの応募受付や問い合わせ対応等の窓口業務を行うこと。

(イ) 返礼品提供事業者から受け付けた応募資料を取りまとめ、本市へ提出すること。その際、本市の指示に応じて、受託者は応募事業者から追加資料や情報を収集すること。

(ウ) 本市が設置する返礼品選定委員会により決定した採択結果を、応募のあった返礼品提供事業者へ通知し、ポータルサイト掲載に向けた作業を進めること。

(工) なお、2023年度において、返礼品提供事業者からの応募は9月まで随時受け付けており、応募資料の取りまとめと採択結果通知は例月業務としている。2024年度以降については未定ではあるが、2023年度と同程度の業務頻度を想定している。

(9) その他

2024年4月1日から寄附受け付け業務を開始できるよう体制を整えること。

(2023年から以下は削除)

(イ) 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、配送、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こと。

→この部分は後述の引継ぎ項目に記載

7. 受託者提案業務

以下の神戸市ふるさと納税寄附額の拡大に向けた受託者提案業務の詳細については、受託者の提案内容に基づき、本市と受託者の協議により決定する。

(1) PR・広告宣伝業務

- (2) 返礼品開発業務
- (3) 返礼品の品質を担保するための取り組み
- (4) その他寄附受入額拡大等に向けた対策業務

8. その他遵守事項

(1) 本業務の作業場所の設置

本業務の作業場所、その他必要となる環境、パソコン等の事務機器備品や消耗品等については、受託者の負担により用意するものとする。個人情報保護のために、受託者は許可された者以外の立入を制限するなどの適正な入退室管理ができる作業場所を設置し、当該作業場所以外の場所において業務を実施しないこと。

(2) ふるさと納税書類の保管場所の設置

未使用のお礼状及び寄附金受領証明書並びにワンストップ特例申請書等ふるさと納税関係書類

等の保管は、防犯設備の整った施設可能な場所を設置して保管すること。

(3) 業務担当者の選任

受託者は本業務の履行に係る責任者(以下「業務責任者」という。)をあらかじめ選任し、毎年度、本市にその氏名、連絡先その他の必要な事項を書面により通知すること。また、通知した事項に変更が生じたときは、速やかに、本市に対し、変更した事項を書面により通知すること。

(4) 委託業務に関する情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により本契約期間終了後、1年間保存すること。

(5) 業務の引き継ぎ

(ア) 本業務については、2024年4月1日から2027年3月31日までの受付分の寄附に対する業務のほか、2024年3月31日までの受付分の寄附に対する未発送の返礼品の配送や書類一式の送付、ワンストップ特例申請の受付、寄附金受領証明書の再発行依頼等の問い合わせの対応についても対象とする。そのため、2024年3月31日までの寄附受付に係る本業務を受託する事業者から、本業務の履行に必要な情報等の引き継ぎを遅滞なく行うものとし、現行の業務からの継続性を損なわないよう留意すること。同様に、2027年4月1日以降の寄附受付に係る本業務を受託する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等の引き継ぎを行うこと。引き継ぎに際し要する費用については両者の協議により応分に負担すること。引き継ぎに要する費用は委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。

(イ) 委託料の支払い

2024年4月1日以降に行う、2024年3月31日までの受付分の寄附に対する業務にかかる本市からの委託料の支払いについては、以下のとおりとする。

I. 委託業務手数料について

2024年3月31日までの受託者に対して支払うものとする。

II. 未納品の返礼品にかかる返礼品代金及び配送料

2024年4月1日以降の受託者に対して支払うものとする。

III. 未発送のお礼状、寄附受納書、及びワンストップ特例申請書等の書類一式の送付に係る費用

2024年4月1日以降の受託者に対して支払うものとする。

IV. ワンストップ特例申請の受付に係る費用

2024年4月1日以降の受託者に対して支払うものとする。

V. 配送管理及び問い合わせ対応等の業務委託料

2024年4月1日以降の寄附実績に対して支払う委託料の範囲内とする。

(2024年3月31日までの受付分の寄附に対する問い合わせ等に対応した場合でも、追加の委託料は発生しないものとする。)

(6) 返礼品提供事業者への説明

受託者は、返礼品提供事業者に対して、返礼品のポータルサイトへの出品、受発注・配送管理、および精算に関する説明(例:契約に関すること、寄附管理システムの変更があった場合は引継ぎ方法や利用方法等)を丁寧に行い、必要に応じて返礼品提供事業者への全体説明会や個別訪問を実施する等、混乱なく業務を実施できるよう努めること。

9. 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、受託者は委託業務を、自己の責任において完全に履行するものとし、本市の書面による事前の承諾なく、委託業務を第三者へ委託（請負その他これに類する行為を含む。）することはできない。その他、再委託に関する規定は、委託契約約款第2条の定めによるものとする。

10. 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応すること。

11. 個人情報保護・情報セキュリティ

- (1) 受託者は、神戸市個人情報保護法を遵守し、個人情報の漏えい個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏洩等が発生した場合は、直ちに漏洩等を防止する措置を講じるとともに、本市に書面で状況を報告し、指示を受けること。
- (3) 受託者は、契約前に別添の本市が定める、「特定個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト（以下、委託先チェックリスト）」を提出するものとする。
- (4) (3)の委託先チェックリストに一つでも「×」の項目がある場合、契約時まで「○」となるよう改善されていなければ、契約は締結できないものとする。
- (5) 本委託業務の履行にあたっては、以下の URL を参照の上で「神戸市情報セキュリティポリシー」情報セキュリティ遵守特記事項（委託契約用）について遵守し、万全の対策を講じること。
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>
- (6) 受託者は、4.により導入する寄附管理システム及び、6.(3)(力)により導入する配送支援サービスにおいてクラウドサービスを使用する場合は、「別紙4 外部サービス要件」に示す要件を担保すること。
- (7) (6)で示したシステムで使用できる回線はインターネット回線（TLS 通信）、インターネット VPN、閉域網（閉域イーサネット、専用線、IP-VPN 等）に限る。
- (8) (7)のインターネット回線及びインターネット VPN を使用する場合は「別紙5 回線要件」に示す要件を担保すること。
- (9) (6)で示したシステムへのログインに際しユーザー別の ID・パスワード等による認証が行えること。ユーザーの管理においては、登録・削除及び権限設定等を適切に行うこと。
- (10) (6)で示したシステムの機器及びその他情報資産を廃棄する場合には、内部の記憶装置から全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にする措置を講じること。なお、クラウドサービスを使用する場合は、「別紙 外部サービス要件」1.26 の規程を遵守すること。
- (11) (6)で示したシステムのアクセスログ等の証跡を1年以上保存すること。
- (12) (6)で示したシステムの利用にあたり、受託者は(6)～(10)の要件のほか、(5)で示した神戸市セキュリティポリシーに適合したシステムであることについて本市に示し、本番稼働日までに本市の承認を受けること。
- (13) (12)において本市の承認が受けられないと判断された場合は、契約は締結できないもの

とする。

- (14) 受託者は、本市が必要であると認めるときに加え、契約から半年ごと及び契約終了時に委託業務に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について本市指定の「情報セキュリティ対策の実施状況報告書」を用いて報告を行わなければならない。

12.業務委託料の支払い

- (1) 本市は、委託契約約款第6条の定めに基づき、受託者の請求により委託料を支払う。
- (2) 受託者は、委託料の請求に際して、請求対象期間にかかる次の(ア)～(カ)の内訳が分かる明細を添付すること。
- (ア) 受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理及び精算業務等を行う必要のある返礼品が申し込まれた寄附受入金額
 - (イ) 受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理及び精算業務等を行う必要のない返礼品が申し込まれた寄附受入金額
 - (ウ) 受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、返礼品の申込が無い寄附受入金額
 - (エ) 受託者が返礼品提供事業者に対して支払った返礼品及び送料等の代金の実績額
なお明細に、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、郵送料(返礼品価格に郵送料が含まれていない場合のみ)等の内訳を記載すること。
 - (オ) 受託者が構築した寄附管理システムへ、本市が直接寄附者情報の取込を行った寄附者のうち、本市が指定する寄附者に対する、お礼状、寄附受納書、及びワンストップ特例申請書等の書類一式の送付件数
 - (カ) ワンストップ特例申請の受付件数の内訳及びオンラインワンストップ活用に係るシステム利用料
- ただし、本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入し、当該ポータルサイトを經由した寄附について受託者と協議の上委託業務範囲を決定したことで、本市が上記(ア)～(カ)以外の内訳が必要であると認めた場合には、本市の求めに応じて内訳を追加するものとする。
- (3) 請求は、原則として、1ヵ月ごとに請求するものとするが、本市と受託者の協議により請求の方法を変更することができる。

13.その他

本仕様書及び委託契約約款に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は本市と受託者が協議の上定めるものとする。

参考数量

2024 年度に見込まれる業務量の概数

< 寄附件数は、概ね 2022 年度及び 2023 年度の実績より算出 >

項目	2024 年度
総寄附件数	202,430 件
受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理及び精算業務等を行う必要のある返礼品の申込件数と寄附単価	件数: 168,000 件 寄附単価: 32,000 円
受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理及び精算業務等を行う必要のない返礼品の申込件数と寄附単価	件数: 7,200 件 寄附単価: 82,000 円
受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、返礼品の申込がない件数	件数: 2,200 件 寄附単価: 65,000 円
本市が直接受け付け、受託者が構築した寄附管理システムへ直接寄附者情報の取込を行う件数	30 件
受託者が構築した寄附管理システムへ、本市が直接寄附者情報の取込を行った寄附者のうち、本市が指定する寄附者に対する、お礼状、寄附受納書、及びワンストップ特例申請書等の書類一式の送付件数【さとふる】経由の寄附含む)	25,000 件
ワンストップ特例申請書の受付件数(紙)	28,000 件
ワンストップ特例申請書の受付件数(オンライン)	48,000 件
返礼品提供事業者数	約 400 社
取扱返礼品数	約 2,000 品目
コールセンターでの問い合わせ受付件数 (電話)	1,700 件
(メール)	1,000 件

なお、上記に示す業務量はあくまで現時点での見込みであり、変動することを承知すること。また上記寄附単価については過去の実績等や全国動向等を参考に算出した本委託業務の業務量積算用の単価であり、実際の寄附額とは異なることを承知すること。