

大津市ふるさと納税管理等業務委託仕様書

1 業務名

大津市ふるさと納税管理等業務（大津市ふるさと納税に係る寄附者管理並びに書類及び返礼品の送付等業務）

2 委託期間

契約締結日から令和9年8月31日まで

※履行開始日は令和6年9月1日とする。契約締結日から令和6年8月31日までの間は業務開始に向けた準備期間とし、現委託業者との業務引継ぎ等を漏れなく実施すること。なお、準備期間に発生する費用については、受託者が負担することとする。

3 業務の目的

大津市（以下、本市という。）が行うふるさと納税業務について、その事務の効率化及び本市の魅力発信を図ることを目的とする。

4 業務内容

- (1) 寄附受付に関する業務
- (2) ふるさと納税額及び寄附者のデータ管理、状況報告（月1回以上）
- (3) 返礼品提供事業者及び返礼品の提案・選定
- (4) 返礼品の発注、送付、管理事務業務の代行
- (5) 礼状、領収証書、ワンストップ特例申請書の送付
- (6) パンフレット作成等プロモーションに関する業務
- (7) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務
- (8) ワンストップ特例申請書の受付・審査に関する業務
- (9) その他本業務に関連する業務
- (10) その他独自提案に関する業務

5 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、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「さとふる」、「ふるなび」の4つのサイト（及び各サイトのパートナーサイト等を含む。）を基本とし、新たなポータルサイト（現地決済型を含む）を追加又は変更する場合は本業務の対象となる。

- (2) 「さとふる」に係る業務について

4の業務内容のうち、ポータルサイト「さとふる」に係る業務は、(8)のワンストップ特例申請書の受付・審査に関する業務に限る（ワンストップ特例申請に係る問い合わせ対応を含む）。

- (3) 利用する寄附管理システム

本市が利用するふるさと納税の寄附者管理システムは、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 do」とし、ワンストップ特例申請書の受付・審査状況についても、本市が「ふるさと納税 do」上で確認できることを条件とする。受発注、清算等のために受託者が別途でシステムを導入することを妨げるものではないが、「ふるさと納税 do」と連携可能なシステムを利用することとし、別途システムの利用料については受託者の負担とする。

6 業務の詳細（主な項目）

(1) 寄附受付に関する業務

- ア ポータルサイトに情報掲載を行い、広く大津市の返礼品を周知できるようにすること。特に、返礼品の紹介に係る画像・文章には工夫を凝らし、市場の動向を把握した上で、魅力的なページの作成に努めること。
- イ ポータルサイト内にて寄附申込みから決済までの対応が可能であること。
- ウ クレジットカード及びマルチペイメント決済に対応すること。
- エ 電話やFAX等、インターネットを利用しない寄附申込みにも対応すること。
- オ 本市に直接申出のあった寄附については、本市から提供を受けた情報を基に寄附管理システムへの代理登録を行うこと。
- カ ポータルサイトに掲載する市及び市の返礼品に係る情報の修正、更新、保守管理（返礼品の在庫管理等を含む）を行うこと。
- キ 申込受付後、寄附者に受付完了の旨通知すること。

(2) ふるさと納税額及び寄附者のデータ管理、状況報告（月1回以上）

- ア 各ポータルサイトの寄附者情報を一元管理できること。
- イ 運用開始からの情報をすべて保持し、管理システムにより確認できること。
- ウ 個人情報の取扱いに関し、強固なセキュリティ環境を構築すること。
- エ 寄附状況等業務内容について、市が求める項目に応じて取りまとめた報告資料を定期的に提出すること。

(3) 返礼品提供事業者及び返礼品の提案・選定

- ア 本市が定める「大津市ふるさと納税推進事業実施要綱」及び国の定める地場産品基準等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を開発・開拓すること。なお、返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な返礼品の企画開発に努め、本市へ提案すること。
- イ 返礼品提供事業者が市に提出する申請書等を作成する際の調整や支援を行うこと。
- ウ 既存の返礼品について、魅力の向上及び寄附を増加させる取組を行うこと。
- エ 返礼品を募集する説明会を開催し、返礼品提供業者へ説明すること。
- オ 返礼品提供業者への助言やノウハウ等のレクチャーを行うこと。
- カ 誘客促進のため、観光地や宿泊施設を活かした体験型返礼品等を提案すること。
- キ びわ湖大花火大会チケットや、琵琶湖疏水船チケット等、本市のプロモーション施策として重要な返礼品の掲載に協力すること。その取扱いについては別途協議するものとする。

(4) 返礼品の発注、送付、管理事務業務の代行

- ア 返礼品提供事業者との交渉、契約のほか、返礼品の在庫管理やポータルサイトへの情報掲載、

発注、発送、納品管理等を行うこと。

イ 受託者は寄附金の入金確認後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定した送付先に送付すること。ただし、寄附者から送付日を指定された場合や、期間限定の返礼品の場合等を除く。

ウ 何らかの事情により返礼品の発送が遅れる場合には、寄附者へのフォローを行うこと。

エ 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（清算含む）。なお送料については、なるべく安価となるよう返礼品提供事業者に対し適切な助言を行うこと。

オ 受託者が返礼品提供事業者へ返礼品を発注する際の価格と、受託者が市に請求する返礼品の価格は同額とすること。

(5) 礼状、領収証書、ワンストップ特例申請書等の送付

ア 受託者は、寄附金の収納を確認できたものについて、礼状及び寄附金受領証明書、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。）、返信用封筒等を作成し、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。なお発送に必要な郵送料は受託者負担とする。

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

① 礼状

② 寄附金受領証明書

③ ワンストップ特例申請書

④ 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。）

⑤ 返信用封筒

ウ 業務効率化の観点から、ワンストップ特例申請を希望する寄附者に対し、オンライン申請の活用を促すこと。

(6) パンフレット作成等プロモーションに関する業務

ア 本市の魅力を広く発信し寄附の増加を図るため、返礼品等の効果的なPRに努めるとともに、必要に応じて津市内の観光協会等、関係団体との連携を図ること。

イ 実施したPRの具体的な内容及び効果の分析結果等について報告すること。

ウ 本市の魅力や返礼品を紹介するチラシ等の作成及び印刷（1,000部程度／年）について提案すること。

エ メールマガジンや、Instagram、X（旧Twitter）等のSNSを活用したPRについて提案すること。

(7) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務

ア 受託者は、本業務に係る問い合わせ先としてコールセンターを設置し、各ポータルサイト等に問い合わせ先を明示すること。

イ コールセンターは、寄附者等からのポータルサイト、寄附の申し込み手続き、返礼品、発送書類、ワンストップ特例申請書、その他本市ふるさと納税に係る問い合わせ全般について、電話、メール等による対応が可能であること。

ウ 緊急性や重要性の高い案件については、市へ速やかに報告し、協議した上で対応すること。

エ 返礼品に関する苦情等については、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、本市及び寄附者に報告を行うこと。

(8) ワンストップ特例申請書の受付・審査に関する業務

ア ワンストップ特例申請書の受付及び審査業務を本市に代わり行うこと。なお受付完了時は、申請者へ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 申請書等の書類は、委託業務の完了まで保管すること。

エ ワンストップ特例申請書の電子的送付に係る csv データ (eLTAX 送信レイアウトに合わせる) を作成し、本市が指定する期日までに納品をすること。なお、当該データの他自治体への送信は本市が行う。

オ 審査後のワンストップ特例申請書は、本市に納品すること。

カ エに係るデータは、オンライン申請分を含む。なお「さとふる」が独自に提供するオンライン申請サービスを利用した申請データについては、本市が「ふるさと納税 do」に取り込むこととし、審査については受託者が行うこと。

(9) その他本業務に関連する業務

ア 顧客管理システム等を活用し、適宜、寄附状況や返礼品開拓等の効果を分析し、その結果を本市に報告すること。また分析結果に基づき、さらなる寄附獲得に向けた提案を行うこと。

イ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

ウ 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代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、本事業が実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び支援を行うこと。

エ 本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

オ 令和9年度に受託者が変更となる場合は、次期事業者決定後、次期事業者への業務の引継ぎを確実にすること。

カ 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こと。

(10) その他独自提案に関する業務

大津市ふるさと納税の増収及び業務効率化、経費削減につながる独自のアイデアがある場合は積極的に提案すること。

7 返礼品の契約不適合責任

(1) 市は、寄附者に対して返礼品の契約不適合責任を負担しない。

(2) 返礼品提供事業者は、寄附者に対して契約不適合責任を負担するものとし、受託者は、責任問題が生じたときは、上記6(7)により、寄附者に対応すること。

8 納付情報等の管理

受託者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、委託業務締結期間中については保存

すること。契約解除後は、資料の引継ぎ完了後に削除すること。

9 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

- (1) 受託者は、1 か月ごとに寄附金額、寄附件数等の受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況等が分かる報告書を市に提出する。
- (2) 受託者は、報告書を基に、委託料及び返礼品代金等に係る請求書を本市に提出する。
- (3) 本市は、適正な請求書を受領した日から起算して原則30日以内に受託者へ支払う。
- (4) ポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供がない寄附については、上記の委託料は生じない。

10 委託業務の一括再委託の禁止

委託業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。

ただし、委託業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、市と協議の上で、委託業務の一部を委託することができるものとする。

11 報告及び検査

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な事項について、報告を求め、検査することができる。また、代理納付に関する受託者等の帳簿、書類、その他の物件等の検査を行うことができる。

12 情報セキュリティの確保

本業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

13 個人情報の保護

本業務の履行にあたり、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

14 損害賠償

本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、損害の責を負うこと。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はない。

15 参加申込及び企画提案書の提出等

(1) 参加申込書等の提出期限

ア 持参による提出の場合 令和6年7月3日（水）午後5時まで

イ 郵送による提出の場合 令和6年7月3日（水）までに必着のこと。郵便事故等については提出者のリスク負担とする。

(2) 企画提案書等の提出期限（一次審査で選定された者を対象とする）

ア 持参による提出の場合 令和6年7月18日（木）午後5時まで

イ 郵送による提出の場合 令和6年7月18日（木）までに必着のこと。郵便事故等については提出者のリスク負担とする。

(3) 提出先

〒520-8575 大津市御陵町3-1

大津市政策調整部企画調整課（大津市役所本館2階）

16 その他

- (1) 返礼品提供候補事業者の勧誘時には、仕様書に基づく内容を遵守し実施すること。
- (2) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議すること。
- (3) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 業務の実施に当たり、疑義が生じた事項については、市と協議の上対応すること。

17 参考データ（本市のふるさと納税寄附の状況）

(1) 返礼品数と寄附実績の推移

年度	返礼品数 毎年6月時点	寄附額(円)	対前年 伸び率
令和2年度	150	120,714,624	24.87%
令和3年度	277	248,414,728	105.79%
令和4年度	333	286,385,000	15.29%
令和5年度	584	337,315,000	17.78%

(2) ポータルサイト別寄附実績（直近2年度分）

令和4年度	寄附件数計：10,537件	寄附金額計：286,385,000円
ふるさとチョイス	2,010件	80,063,000円
楽天ふるさと納税	3,014件	60,970,000円
さとふる	5,061件	128,990,000円
ふるなび	450件	16,260,000円
直接寄附	2件	102,000円
令和5年度（見込み）	寄附件数計：11,030件	寄附金額計：337,315,000円
ふるさとチョイス	1,478件	62,273,000円
楽天ふるさと納税	3,611件	104,413,000円
さとふる	5,076件	136,561,000円
ふるなび	836件	30,747,000円
直接寄附	29件	3,321,000円

(3) 令和5年度人気上位の返礼品（さとふる経由を除く）

順位	品名	寄附単価(円)	数量(件)	前年比(%)	構成比(%)
1	松喜屋近江牛厳選すき焼き・しゃぶしゃぶ用（3～4人前）	20,000	449	148.68	4.5
2	冷凍でもおいしい人気パン詰め合わせ（10種35個入）	12,000	432	52.3	2.59
3	叶匠寿庵 和菓子詰合せ あも歌留多詰合せ AK-30	10,000	196	337.93	0.98
4	ローストビーフのトリコ 400g（極上赤身モモ）	10,000	176	217.28	0.88
5	トレビノー（R）カセットシリーズ 交換用カートリッジ	23,000	163	127.34	1.73
6	松喜屋近江牛切り落とし 約1100g	20,000	155	111.51	1.55
7	超新鮮&美味！大津市で飼育した近江しゃもor名古屋コーチン！	12,000	153	83.61	0.85
8	松喜屋近江牛切り落とし 約500g	10,000	149	124.17	0.75
8	トレビノー（R）PTシリーズ 交換用カートリッジ	12,000	149	165.56	0.81
10	トレビノー（R）ポット型浄水器+交換用カートリッジセット	13,000	147	88.55	0.81

(4) ワンストップ特例申請書受理件数（令和5年1月1日から12月31日までの寄附分）

他自治体への eLTAX データ送信件数 3,285 件

（内） オンライン申請 2,187 件（自治体マイページ、さとふる）

（内） 用紙による申請 1,098 件

(5) コールセンター対応件数（さとふる経由を除く）

曜日	令和3年度			令和4年度			令和5年度		
	1_TEL	2_メール	計	1_TEL	2_メール	計	1_TEL	2_メール	計
日	2	5	7	14	20	34	16	19	35
月	22	32	54	24	35	59	30	27	57
火	20	28	48	28	33	61	23	53	76
水	21	26	47	28	24	52	22	35	57
木	20	31	51	20	25	45	13	25	38
金	20	22	42	26	32	58	16	28	44
土	7	8	15	13	18	31	16	22	38
総計	112	152	264	153	187	340	136	209	345