

ふるさと納税支援委託業務仕様書

1. 委託業務名

ふるさと納税支援委託業務

2. 業務目的

本市ふるさと納税の寄附受付から寄附情報の管理、返礼品の発送、寄附者からの問合せ等の一連の業務について、ノウハウを有する事業者に包括的に委託することにより、業務の効率化を図るとともに、寄附金の増加及びふるさと納税制度を通じた本市の魅力発信並びに地域経済の活性化を図ることを目的とする。

3. 委託業務期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※ただし、契約締結日から令和7年3月31日までは、運用開始に必要な環境の整備に係る準備期間とし、令和7年4月1日より運用開始を予定するものとする。なお、準備期間中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。

4. 前提条件

(1) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理に当たっては、現在本市にて寄附情報を一元管理している「Ledg HOME」(株式会社シフトプラス提供)の使用を原則とすること。

ただし、本市と受託者で協議の上、データ管理、運用上問題ないと本市が判断した場合、他システムを使用することも可とする。

(2) インターネットを利用したふるさと納税ポータルサイトについて

本市が使用する、インターネットを利用した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。)は以下のとおりである。

- ①ふるさとチョイス、②楽天ふるさと納税、③ふるなび、④さとふる※掲載プラン、
- ⑤ANAのふるさと納税、⑥JALふるさと納税、⑦JRE MALLふるさと納税、
- ⑧マイナビふるさと納税、⑨Amazonふるさと納税

なお、ポータルサイトについては、受託者からの提案等に応じて本市の判断により、適宜追加及び削除を行うことができるものとし、追加及び削除に伴い発生するポータルサイトの保守等は受託者が行うものとする。ただし、ポータルサイト運営事業者との契約は本市が直接行うものとする。

(3) 本市の実績

・本市の令和5年度寄附実績等は以下のとおりである。

ポータルサイト、手段	寄附金額	件数
ふるさとチョイス	241,269,690円	11,928件
楽天ふるさと納税	103,752,000円	4,221件
ふるなび	53,317,000円	1,919件
ANAふるさと納税	13,859,000円	544件
その他ポータルサイト計	18,911,100円	1,372件
ポータルサイト非経由 (電話、メール、窓口等)	13,541,000円	183件
合計	444,649,790円	20,167件

・返礼品数… 993品 (令和6年12月時点)

・返礼品取扱事業者数… 109事業者 (令和6年12月時点)

5. 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、受託者の企画立案等により内容を調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの運営業務
- (2) 寄附管理システムの運営業務
- (3) 返礼品の調達発注、配送管理に関する業務
- (4) 返礼品取扱事業者及び返礼品の新規開発及び拡充に関する業務
- (5) 寄附者や返礼品取扱事業者等からの問合せに関する業務
- (6) 寄附額増加のための企画・提案・プロモーション支援に関する業務
- (7) ファン・リピーターの獲得推進について
- (8) お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成及び発送業務

6. 業務の仕様

- (1) ポータルサイトの運営業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

- ① 自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- ② 返礼品の掲載に際して、必要な写真撮影、加工、紹介文の作成等、寄附者に対し効果的にPRできる内容とすること。また、発送時期についても明記すること。
- ③ ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてポータルサイト間の調整を行うこと。在庫切れが発生した場合は、速やかに本市へ連絡するとともに、場合によっては返礼品取扱事業者と調整しながらポータルサイト上でも周知を行うこと。

(2) 寄附管理システムの運營業務

- ① 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等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ② ポータルサイトの利用が困難な方や紙申込を希望する方に対し、簡易なカタログ等を作成し、申込書、払込票等と合わせて受託者の負担で送付すること。
- ③ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合において、郵送・FAX等で本市に申請された寄附申込内容を寄附管理システムへ入力代行すること。
- ④ 寄附者に対し、寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ⑤ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、本市で随時確認できる状態にすること。
- ⑥ 寄附金額、寄附件数、寄附者属性のほか、うきは市や全国の寄附動向について分析を行い、その結果及び今後の対策等について、本市へ毎月報告を行うこと。
- ⑦ 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) 返礼品の調達発注及び配送管理に関する業務

- ① 受託者は、寄附者が指定した返礼品を返礼品取扱事業者が発注し、返礼品を寄附者へ配送すること。
- ② 返礼品取扱事業者の負担軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送伝票を受託者または配送事業者で発行するサービスを導入すること。なお、本サービスの利用判断は、返礼品取扱事業者と受託者との協議により決定するものとする。
- ③ 受託者は、返礼品取扱事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- ④ 受託者は、返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞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行い、速やかに本市に報告を行うこと。
- ⑤ 返礼品調達費は、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、出荷した月の翌月末までに受託者が返礼品取扱事業者へ支払うこと。なお、本市への請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品取扱事業者名、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。
- ⑥ 令和7年3月31日以前に受け付けた寄附で、(3)の業務が令和7年4月1日以降に発生する場合(先行予約分、定期便等)、受託者が対応すること。(3)以外の業務が発生する場合、別途本市と協議の上、対応を決定するものとする。

※上記対応が必要となる寄附件数(推定):約2,600件。令和6年12月中旬時点で、先行予約が約1,200件、定期便が約300件。令和6年12月中旬～令和7年3月末の見込みは先行予約が約1,000件、定期便が約100件。

(4) 返礼品取扱事業者及び返礼品の新規開発及び拡充に関する業務

- ① 本市が定める事業者募集条件及び国の定める「地場産品基準」に適合した返礼品取扱事業者及び返礼品を募集するとともに、新規開発や商品選定を行い、本市に提案すること。
- ② 返礼品取扱事業者登録手続き、返礼品の新規登録・変更手続きについて、円滑に行われるよう調整・支援すること。
- ③ 返礼品の内容に疑義が生じた場合、返礼品取扱事業者に対し、適宜確認を行うこと。
- ④ 返礼品取扱事業者のふるさと納税に対する理解度・モチベーション向上を目的として、説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会を開催する場合は本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。

(5) 寄附者や返礼品取扱事業者等からの問合せに関する業務

- ① 受託者は、寄附の方法、返礼品、配送状況、寄附キャンセル等に関する寄附者からの問合せ対応のため、専用のコールセンターを設置すること。対応時間は原則として、土日及び祝日を除く午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分までとする。ただし、年末・年始の繁忙期の対応については、別途本市と協議の上、決定するものとする。
- ② コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有をすること。
- ③ 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、返礼品取扱事業者や配送事業者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。

(6) 寄附額増加のための企画・提案・プロモーション支援に関する業務

- ① EC サイト運営等に関する専門的な知見に基づき、最新の売れ筋、トレンドを把握し、本市や返礼品取扱事業者に対して情報提供すること。また、それらの情報に基づき返礼品や PR の企画を行い、ポータルサイトの掲載情報、返礼品の商品構成等に反映させるように努めること。
- ② 地域の活性化やブランドイメージ構築のため、返礼品取扱事業者や地場産品にかかる各種プロモーションを行うこと。

(7) ファン・リピーターの獲得推進について

毎年繰返し寄附いただける本市のファン・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仕組みの創設等を提案し、本市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)。

(8) お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成及び発送業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、速やかに寄附金受領証明書お礼状、寄附金受

領証明書、ワンストップ特例申請書等の準備・発送作業を行うこと。

② 寄附者から、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の再発行依頼があった場合に再発送すること。

7. 業務委託料

(1) 基本委託料

① ポータルサイトの寄附金額の 5.45%以内（消費税及び地方消費税を除く。）とする。

また、災害支援寄附金及びポータルサイトを經由しないかつ返礼品の発送を要しない寄附金については、委託料の算定基礎となる寄附金額から除外する。

② 基本委託料の請求時期は、当該月の翌月末までとする。

(2) 返礼品調達費

① 実際に返礼品の調達にかかった費用を支払うものとする。なお、寄附 1 件あたりの調達費は、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

② 返礼品調達費の請求時期は、返礼品を出荷した月の翌々月上旬までとする。

(3) 返礼品配送料

① 実際に返礼品の発送にかかった費用を支払うものとする。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

② 返礼品配送料の請求時期は、返礼品を出荷した月の翌月末までとする。

8. 再委託の禁止

再委託は、原則として認めない。ただし、書面により本市の承認を得た場合は、この限りではない。

9. 法令遵守及び個人情報の保護

受託者は別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

10. 成果物の利用及び著作権

(1) 受託者は、委託業務の成果物に対し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 23 条（公衆送信権等）、第 26 条の 2（譲渡権）、第 26 条の 3（貸与権）及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、成果物の納入、検査合格後、直ちに本市に無償で譲渡するものとする。

なお、成果物とは以下①、②のとおりとする。

① Web ページ：商品ページ、特集ページ、ランディングページ等を含むポータルサイトに掲載しているすべての情報

② 画像：返礼品の画像

(2) 受託者は、成果物が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

1 1. その他

(1) 業務内容については、仕様書に基づく内容を遵守し実施すること。

(2) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行いながら実施すること。

(3) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受託者は速やかに本市が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。

(4) 令和8年度に同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、次期受託者への業務引継ぎを確実に行うこと。

(5) 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送その他の対応については、契約期間満了後も責任をもって行うこと