

さいたま市ふるさと納税事務代行業務委託仕様書

1 件 名

さいたま市ふるさと納税事務代行業務

2 履行場所

受託者作業場所 外

3 履行期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

※ ただし、本業務において受け付ける寄附の対象は、令和7年3月1日から令和8年2月28日まで受付分とする。（令和8年3月1日から3月31日まで
は事後処理（精算・変更契約等）を行う期間とする。）

4 業務目的

さいたま市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税の寄附情報の管理、関係書類の作成及び送付、返礼品の手配、返礼品の募集や開発等の事務代行を民間事業者等に委託することにより、事務の効率性や寄附手続きの利便性を高め、ふるさと納税の受入拡大及び寄附者の満足度向上を実現することを目的とする。

5 前提条件

本市が利用を予定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。）「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL ふるさと納税」及び「Amazon ふるさと納税」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

6 予定件数・金額

(1) 寄附受入 29,513 件・1,203,115,000 円

ア うち御礼状及び寄附金受領証明書のみ送付（送付枚数2枚） 17,708 件

イ アに加えワンストップ特例申請に係る書類等も送付（同6枚） 11,805 件

(2) 返礼品手配 29,513 件・342,579,482 円（品代・送料・振込手数料※、税込）

※ 返礼品の提供事業者（以下、「事業者」という。）に品代を支払う際に発生する振込手数料。事業者の負担とせず、委託料に含めることとする。

7 業務概要

- (1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関すること。
- (2) 関係書類の作成及び送付に関すること。
- (3) 返礼品の手配、管理及び精算に関すること。
- (4) ポータルサイトにおける本市ページの管理に関すること。
- (5) 返礼品の募集・開発に関すること。
- (6) 寄附者からの問合せへの対応に関すること。
- (7) 本業務に関する本市への報告に関すること。
- (8) 前各号に定めるもののほか、本業務に係る本市の指示事項に関すること。
- (9) その他本業務の運営に関して必要なこと。

8 業務実施要領

(1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理

ア ポータルサイト（「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL ふるさと納税」及び「Amazon ふるさと納税」）を通じて申し込まれるふるさと納税の寄附者、寄附金額、返礼品情報等をデータで一元管理すること。なお、本市では株式会社シフトセブンコンサルティングが提供しているサービス「ふるさと納税 do」でポータルサイト等における寄附情報や登録されている返礼品情報を一元管理しているため、受託者は、原則「ふるさと納税 do」で一元管理を行うこと。

イ 決済状況、関係書類送付状況、返礼品手配状況等も併せて管理すること。

ウ 管理する項目は、本市と協議の上、決定するものとする。

エ ポータルサイトを介さずに、本市に直接申し込まれた寄附について、本市からウで決定した項目の情報が提供された場合、ふるさと納税ポータルサイトを通じた寄附と同じデータで一元管理すること。

(2) 関係書類の作成及び送付

ア (1)で管理される寄附者に対し、寄附金の決済完了後、速やかに御礼状及び寄附金受領証明書を作成し、送付すること。書類の作成及び発送は週3回以上を目途とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、別途、本市と協議の上、決定する。

なお、書類の様式及び文言等については、本市と協議の上、決定するものとする。御礼状と寄附金受領証明書をA4（JIS）片面1枚にまとめることも、それぞれ作成し、A4片面2枚にすることも可とする。

イ (1)で管理される寄附者のうち、ワンストップ特例申請に係る書類（本市作成案内文書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書、その記入例（いずれもA

4) 及び返信用封筒) の送付を希望する寄附者に対しては、ワンストップ特例申請に係る書類を印刷の上、アと同封して送付すること。当該書類のデータファイル及び返信用封筒は本市が受託者に提供する。

ウ 送付用封筒については、受託者が用意し、封筒のデザイン等については市と協議を行い決めること。なお、封筒の作成に係る費用については、「9 経費内訳」の「(1) 事務運営費」に含めるか、「(3) その他経費」に計上すること。送料についても同様とする。

(3) 返礼品の手配、管理及び精算

ア (1)で管理される返礼品の申込みを受け、寄附金の決済完了後、速やかに返礼品の提供事業者（以下、「事業者」という。）に対し、寄附者が選択した返礼品を発注すること。発注は遅滞なく寄附者へ到達できるよう対応すること。

イ 発注した返礼品を寄附者へ発送すること。なお、事業者から寄附者に対し、直接発送することも可とする。その場合、事業者に対し、発送に必要な寄附者情報以外の情報を提供しないこと。

ウ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送の遅延や梱包の破損等の配送に係るトラブルが生じた場合には、寄附者等への適切な対応を行うこと。

エ 定期的に事業者へ直接訪問を行う等、連絡を密に行い、円滑な返礼品の配送やトラブル防止のために必要な措置を講じること。

オ 事業者と連携して在庫管理を行い、必要に応じて、ポータルサイト上での受付期間や数量の制限を設ける等、適切な措置を講じること。

カ 返礼品の品代及び送料については、受託者が、毎月月初に、前月分を事業者から請求を受けて、速やかに支払うこと。受託者が支払った調達費用（品代及び事業者への支払の際に発生する振込手数料）及び送料は、本業務の業務委託料の一部として実費相当額を本市に請求すること。

キ 返礼品の手配、管理及び精算の仕組みについては、事業者や返礼品の実情に合わせ※、事業者の過度な負担とならないように個別に構築し、本市に報告の上、了承を得るとともに、事業者に対し、書面等で丁寧に説明し、理解を得ること。

※ E-mail、FAX、専用ホームページのフォームによる発注方法や、繁忙期を避ける等の発注時期の調整、受付状況の事業者への随時共有、返礼品に係る補足情報（色、サイズ等）の寄附者への聞き取り等、円滑な返礼品の配送やトラブル防止のために必要な事項について柔軟に対応すること。

ク おせち料理等、特定の日時に寄附者に届かないと、その目的が達成されないような返礼品については、指定どおりに配送がされるよう、事前に事業者と調整を行い、本市に報告の上、承認を受けること。

(4) ポータルサイトにおける本市ページの管理

ア 本市ページの作成及び更新について

(ア) ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）、楽天ふるさと納税、ふるなび、JRE MALL ふるさと納税及び Amazon ふるさと納税については、既に本市で利用しているため、本市の指示等に基づき、既存のページを随時更新すること。

(イ) 返礼品の紹介文や画像等、本市ページの作成及び更新に必要な素材は、原則として、受託者が、事業者から受領すること。

イ 本市から新規開設・更新の指示があったポータルサイトの返礼品の寄附受付ページについて、事業者と調整した上で、寄附受付開始までの作業工程を定め、少なくとも週に 1 回進捗状況について、本市へ報告を行うこと。なお、報告方法については、Excel 形式で本市が指定する E-mail アドレスに送付すること。

ウ 各ポータルサイトの機能を最大限活用し、ふるさと納税の広報・PR に取り組み、寄附の受入拡大に努めること。

エ 各ポータルサイトの利用については、本市が運営事業者と直接契約し、利用可能な状態にするとともに、利用手数料については、本市が直接運営事業者に支払う。各ポータルサイト上での決済に係る手数料についても同様とする。

オ ポータルサイトに掲載することを決定した返礼品については、本市から受託者に情報提供がされてから、原則 30 営業日以内に、掲載できるよう、事業者と調整し作業を行うこと。

カ ポータルサイトを新規開設することとなり、本市から指示があった場合、受託者は、既存のポータルサイトと同等以上の状態で、正常に寄附受付が行えるよう、期日までに環境の整備を行うこと。

(5) 返礼品の募集・開発・PR 等

ア 返礼品の品目数拡充のため、本市から提供された情報や受託者が独自に持つ情報をもとに、本市が定める「さいたま市ふるさと納税返礼品等の募集に係る実施要項」と総務省が定める「地場産品基準」に照らし合わせ、適合し返礼品となり得る事業者と商品を選定し、本市に提案を行うこと。

イ 受託者はアで報告を行った事業者と商品のうち、本市が認めた事業者に対し、本市の返礼品となり得るよう交渉を行うこと。

ウ アで本市に提案した事業者と返礼品については、週に 1 回進捗状況について本市へ報告を行う。なお、報告方法については、Excel 形式で本市が指定する E-mail アドレスに送付すること。

- エ 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、多様な提案を行うこと。
- オ 返礼品の品目数拡充のため、事業者に向けた説明会や個別訪問等を行うこと。説明会の開催方法については、本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこととし、受託者はオンライン会議等にも対応できるよう、必要機材を備えること。
- カ 社会情勢や流行、本市の実情等に常に関心を持ち、本業務に関わる情報を積極的に収集し、適宜本市へ情報提供を行うこと。
- 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。
- ク 本市から指示があった場合、受託者は事業者へ訪問、もしくは、本市との同行訪問を行うこと。
- ケ ポータルサイト等が実施するイベントに本市が出店する場合は、本市が円滑に出店することが出来るよう、受託者は本市・事業者等と連携して準備を行い、イベント当日は本市の返礼品を積極的にPRすること。なお、返礼品や什器等、展示に必要な資材を調達する費用負担については、別途協議する。

(6) 寄附者からの問合せへの対応

- ア 寄附者からの問合せ窓口として、専用の電話番号、E-mail アドレスを設定し、寄附者からの問合せを受け付け、回答すること。
- イ 受付時間は、原則として、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（祝日を除く）とする。なお、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、対応について決定する。
- ウ アの電話番号、E-mail アドレス及びイの受付時間を、ポータルサイトの本市ページに表示すること。
- エ 返礼品及び関係書類に対する問合せについては、速やかに回答すること。返礼品の内容や発送予定日など、事業者の確認が必要な場合は、適宜確認して対応すること。
- オ 本市がエの内容について問合せを受け、本市から対応の依頼をした場合、問合せへの対応を引き継ぐこと。
- カ エ以外の内容など、受託者側で回答ができない場合は、速やかに本市に連絡の上、対応を協議すること。
- キ 寄附者からの問合せ内容を記録するとともに、速やかに本市へ報告をすること。併せて月1回の業務報告時に、問い合わせ内容の詳細、対応状況等を記載した報告書を提出すること。

9 経費内訳

(1) 事務運営費

寄附受入件数1件当り金額(小数点以下第1位まで)に寄附受入件数を乗じた金額(件数比例)又は寄附受入金額に所定の率^{*}(小数点以下第2位まで)を乗じた金額(金額比例)とする。円未満の端数は切り捨てとする。

件数比例のみ、金額比例のみ又は両方でも可とする。入札時には、「6 予定件数・金額」(1)に記載している寄附受入予定件数(29,513件)・金額(1,203,115,000円)を前提に、「入札金額見積内訳書」に記載すること。

^{*} 入札参加者が、入札金額の積算の基礎として、「入札金額見積内訳書」に記載する率(パーセンテージ)とする。

(2) 返礼品に係る経費

実費相当額(品代・送料・振込手数料、税込)とする。入札時には、「6 予定件数・金額」(2)に記載している返礼品手配に係る予定金額(税抜311,435,893円)を、(1)で積算する事務運営費に加えて入札金額とすること。

(3) その他経費

送付用封筒代や書類送料など(1)で積算する事務運営費に含まない経費がある場合は、実費相当額とする。

入札時には、「6 予定件数・金額」に記載している内容を前提に積算し、「入札金額見積内訳書」に記載の上、(1)で積算する事務運営費及び(2)の返礼品に係る経費に加えて入札金額とすること。

10 変更契約

業務委託料は、寄附受入状況及び返礼品の申込状況によって変動するため、状況に応じて都度、契約金額の減額又は増額を行うものとする。事務運営費については、「9 経費内訳」で定めた方法で行う。また、令和8年2月28日までの受付件数及び金額をもって、「9 経費内訳」で定めるとおり、業務委託料を確定し、契約金額の減額変更を行うものとする。

11 報告事項

次の資料を本市に提出すること。様式等は、以下で定めるもののほか、本市と協議し、決定するものとする。提出期日は、本市が指定する日とし、(6)(7)については、毎月5日(閉庁日の場合は、翌開庁日)までに提出すること。

なお、報告内容に変更が生じた場合は、速やかに本市への連絡を行うとともに、変更事項を修正した資料を提出すること。

(1) 業務体制及び情報セキュリティ体制報告書(様式1)

(2) 緊急連絡体制報告書(様式2)

- (3) 教育実施報告書（様式3）
- (4) 情報資産抹消報告書（様式4）
- (5) 情報セキュリティ運用状況報告書（様式5）

※ 本市が立入調査を実施した場合は、提出不要とする。

- (6) 完了報告書（様式6）
- (7) 業務報告書

前月分の寄附受付状況や広報・PRの実施状況、寄附者からの問合せ内容等を記載し、提出すること。

- (8) 苦情・事故報告書

※ 苦情・事故が発生した場合のみ

- (9) その他本市が指示する資料

12 その他

- (1) 受託者は、本業務の遂行に係る各種法令等を遵守するとともに、本仕様書、さいたま市契約規則、さいたま市業務委託契約基準約款及び別記情報セキュリティ特記事項を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務の進捗状況を適宜報告し、本市と調整を図ること。
- (3) 受託者は、本業務に係る苦情・事故等が発生した場合は、迅速かつ適切な処置をとるとともに、遅滞なく本市に連絡すること。また、苦情・事故等の原因・発生状況及び対応結果について、本市に報告すること。
- (4) 受託者は、本業務の実施にあたって、不明確な点や改善の必要があると認められる場合は、本市と協議すること。
- (5) 契約内容の変更について
 - ア 契約締結後に必要な協議事項が発生した場合については、受託者は、その契約金額等に影響を与えない範囲で、調整及び変更に応じること。
 - イ 協議結果に基づく措置に要する費用については、本市が認めたものを除き、全て受託者の負担とする。
 - ウ 受託者は、業務実施期間内に本業務の内容等の変更により、業務委託内容及び業務委託料の変更が必要になったと認められるとき、その変更について、協議を求めることができるものとする。
- (6) 本業務の実施により得られた成果、情報（個人情報を含む）等は、本市に帰属するものとする。
- (7) 受託者は、本業務の実施に係る経理について、受託者の他の業務に係るものとは別にし、適正に管理すること。
- (8) 受託者は、その他本業務の実施に際しては本市の指示に従うこと。
- (9) 本仕様書に記載のない事項については、本市と受託者が協議の上、決定する

ものとする。

- (10) 受託者は、業務の全部を一括して、又は委託者が指定した主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。主たる部分とは、「7 業務概要(2)」以外の業務とする。
- (11) 本業務の受託者は、令和7年3月1日から、本仕様書に記した業務を何ら不足なく履行でき、本市が寄附受付を実施できるよう、確実に環境の整備を行うこと。また、令和8年3月1日から業務にあたる次の受託者が、本市が求める業務を確実に履行できるよう、引き継ぎ等を信義則に基づいて行うこと。なお、引き継ぎに係る経費は受託者の負担とする。