

栗東市ふるさと納税管理等業務委託仕様書

1 業務名

栗東市ふるさと納税管理等業務

(栗東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8年3月31日まで

※履行開始日は令和7年7月1日とする。契約締結日から令和7年6月30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

栗東市（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、受領証明書等の送付
- (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) その他本業務に関連する業務
- (9) 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等

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」、「ふるなび」、「Amazon ふるさと納税」、「さとふる」、「Yahoo!ふるさと納税」（各サイトのパートナーサイトを含む。）及び「ぺいふる」（現地決済型）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」「Yahoo!ふるさと納税」に係る業務について

4の業務内容のうち、(2)の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）については、「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」分も含める手法を、本プロポーザルにおいて受託候補者として決定した者と協議し、本市ふるさと納税関連データの一元的な管理の実現に向けて連携・協力して取り組むものとする。

(3) 利用する寄附管理システム

利用する寄附管理システムは、4の業務内容が円滑に実施できるものとし、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、広く栗東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 管理の都合上、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、可能な範囲で掲載内容の工夫及びキャンペーンの活用等、ポータルサイト毎の最適化を図ること。
- ウ 各ポータルサイトにおいて、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加させる施策を実施すること。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。なお、申出内容に不明点等がある場合は、受託者から寄附者へ連絡する等し、適切に対応すること。
- キ 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。
- ク 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。なお、「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」分のデータについては、一元管理の実現に向けて本市と検討を行い、協議がまとまった場合は一元管理に含めること。
- イ 現行の寄附管理システム内のデータについては、本市と協議の上で、受託者が導入する寄附管理システムに移行するものとし、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。なお、本業務終了時には、次期受託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。
- 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「栗東市ふるさととりっとう応援寄附推進事業実施要領」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、市内で企画立案その他の当該製品に実質的な変更を加えるものでない工程が行なわれており当該製品の製造業者により、当該製品の価

値の過半が市内で生じている旨の証明がなされたもの等、多様な返礼品の企画開発に努めること。

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、原則引き続き取り扱いができるよう調整を行うとともに、魅力の向上及び寄附を増加させる取組を行うこと。

エ 返礼品提供事業者への助言やノウハウ等のレクチャーを行うこと。

オ 馬関連の返礼品等、本市のプロモーション施策として重要な返礼品の開発・提供について、本市と協力・連携して取り組むこと。

(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指定した期間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、受託者が返礼品提供事業者へ支払う際の振込手数料は、受託者が負担するものとする。

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。

カ 送料がなるべく安価となるよう、返礼品提供事業者に対する適切な助言を含む取り組みを提案すること。

(5) 礼状、受領証明書等の送付

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）。

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、本市が出展するイベントブース等に協力すること。また、栗東市内の観光協会等、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 各種イベントにて本市の魅力や返礼品を紹介するため、チラシ等の作成及び印刷を行うこと。な

お、必要な費用は受託者の負担とする。

エ 専用ウェブサイト、メールマガジン、Instagram、X（旧 Twitter）等の SNS を活用した PR について提案すること。

オ 「馬のまち」ならではの寄附額の増加策等を提案すること。

(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。

オ 対応時間は休日等を除く、月曜日から金曜日の日中時間帯で 7 時間以上を基本とする。年末年始や繁忙期は土日祝日についても対応を求めるが、受付時間の延長及び休日などの対応については、本市と協議を行った上で決定すること。

(8) 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、提案及び支援を行うこと。また、同範囲にて効果的に寄附獲得ができるよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含む経費率のシミュレーションやその結果に応じた寄附額設定の支援を行うこと。

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 本プロポーザルにおいて受託候補者として決定した者から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を行うこと。また、移行データの抽出が無償でできるよう、システム使用契約等に明記すること。

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。

(9) その他独自提案に関する業務

栗東市ふるさと納税の増収及び「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」との一元管理化を含む業務効率化、経費削減につながる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) 本市は、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 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) ポータルサイト別寄附実績（令和5年度）

単位：千円

ポータルサイト名等	寄附額
楽天	29,542
ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）	19,356
市役所受付	17,151
ふるなび	11,373
さとふる	8,006
その他サイト	7,334
現地決済型（ぺいふる）	87
総計	92,849

- (2) 令和5年度人気上位の返礼品（さとふる経由を除く）

単位：千円

順位	品名	寄附額
1	カップヌードル（1ケース20食入）	7,871
2	日清焼そばU.F.O.（1ケース12食入）	7,861
3	日清のどん兵衛 きつねうどん（西日本向け 1ケース12食入）	7,120
4	カップヌードル シーフードヌードル（1ケース20食入）	4,842
5	日清のどん兵衛 天ぷらそば（西日本向け 1ケース12食入）	2,478
6	平日プレー招待券1名分【会員限定】（琵琶湖カントリー倶楽部）	1,820
7	近江牛 肩ロース肉すき焼き用 700g（肉の棒由）	1,632
8	極厚鉄板【大】9mm厚＋ステンレス製フタSET（TMS-90＋F）（M.M.Factory）	1,280
9	調教用ゼッケン1枚と騎手サイン色紙1枚のセット（栗東市）	1,200
10	近江牛A5ランクロースすき焼き・サーロインステーキセット2kg（元三フード株式会社）	1,200