

小田原市ふるさと応援寄附金事業支援業務委託仕様書

1 業務名

小田原市ふるさと応援寄附金事業支援業務（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

本業務は、小田原市（以下、発注者）のふるさと応援寄附の募集及び受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓、広告宣伝等を受注者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の寄附受入額の増加や本市の魅力の発信と地場産品の販路拡大による地域経済の活性化の推進を目的とする。

3 契約期間

（1）契約期間

契約締結日から令和8年（2026年）3月31日まで

※令和7年7月1日から寄附受付が開始できるよう、契約後速やかに前任の受託事業者からの引継ぎなど、必要な準備を進めること。

（2）準備期間

契約締結日から令和7年6月30日までは前任の受託事業者との引継ぎ及びシステムの構築などの準備期間とするが、当期間に生じる費用については、発注者は負担しないものとする。なお、契約締結後、引継ぎによるポータルサイト改修のために一定期間の寄附受付の停止が必要である場合、その期間については発注者と事前協議の上、行うものとする。

4 業務内容

本業務の内容は以下のとおりとする。

（1）ふるさと納税ポータルサイト等のデータ連携

ア 受注者は、発注者が指定する以下のふるさと納税ポータルサイト（以下、ポータルサイト）とデータ連携（API自動連携等）を行うこと。データ連携ができない場合は代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。なお、契約締結後、発注者と協議を行った上でポータルサイトを変更する場合がある。新規にポータルサイトを追加する場合も同様に業務の対象とする。

【指定ポータルサイト】

- ・ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）
- ・ふるなび

- ・楽天ふるさと納税
- ・JREMAILふるさと納税
- ・ANAのふるさと納税
- ・JALふるさと納税
- ・マイナビふるさと納税
- ・まいふる
- ・Amazonふるさと納税
運用・管理について委託しないが、下記ポータルサイトについて、データ連携を行うものとする。
- ・一休ふるさと納税

イ 寄附の管理に使うシステムと各ポータルサイト・配送管理システム等他システム間の連携方法・連携頻度をまとめた一覧を作成すること。なお、その一覧は企画提案書内にて提示すること。

(2) ポータルサイトの管理運用

- ア 受注者は、前項に記載している発注者が指定するポータルサイトに自治体ページ及び返礼品詳細ページを作成し管理すること。なお、新規にポータルサイトを追加する場合も同様に業務の対象とする。
- イ 発注者が指定するポータルサイトを經由した寄附申請及び電話、書面（郵送・FAX等）、電子メール等による寄附申請に関して受付を行い、その情報に関して管理システムを使用して一元的に管理すること。また、上記の寄附申請が可能となるよう専用の電話番号や電子メールアドレス、書面の郵送先を用意すること。
- ウ 受注者は各ポータルサイトに掲載する情報を返礼品事業者より収集し、随時各ポータルサイトへの反映作業を行うこと。
- エ 受注者は、返礼品の新規追加時や内容変更時には、発注者に情報共有の上、すみやかに各ポータルサイトへ反映させること。
- オ 管理システム上で、発注者も寄附者情報の確認が随時可能であること。
- カ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、発注者がデータ出力（CSV形式等）による集約等が可能であること。また、返礼品毎にポータルサイト別の実績内訳が確認できる等、寄附状況分析のための機能を備えること。
- キ 発注者が返礼品及び返礼品事業者を確認するために、随時更新された返礼品及び返礼品事業者の一覧を管理システム上で確認可能にすること。管理システムでの確認が難しい場合は別途、データファイル（EXCEL等）を作成し、発注者が随時確認可能な方法で共有すること。なお、一覧については既に提供を終了している過去の返礼品等も確認できることが望ましい。
- ク 寄附情報管理、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（令和6年度の場合、発注者はNE株式会社）が提供するシステム「ネクストエンジン」）を使用し、過去の寄附データを新システムに移行すること。また、データの引継作業について、管理システム導入時、及び発注者の担当職員が替わった際には運用のサポートを行うこと。それらに係る作業は委託業務に含めるものとし、それにかかる費用はすべて委託料に含むものとする。なお、契約期間満了後は、別途契約により本契約期間中に申込を受付けた寄附の返礼品発送、及び寄附者への対応を行うものとする。（管理システム利用を含む。）
- ケ 新規に導入する管理システムの利用環境構築費用、利用料については、委託料に含むものとする。
- コ 受注者は、ポータルサイトの増減を含め、戦略的に各ポータルサイトの改善案を随時提案すること。

(3) 寄附者の問合せ対応

- ア 受注者は寄附者からの返礼品の発送や意見等の問合せについて発注者専用の電話回線及びメールアドレスを用意し、問合せ窓口を設置すること。
- イ 受注者は寄附者からの返礼品の発送や意見等の問合せについて迅速かつ丁寧に対応をすること。寄附受付の繁忙期及び問い合わせの多い年末年始の運営体制については、どのような体制で行うか提案をすること。
- ウ 受注者は以下のタイミングで寄附者にメール等で連絡すること。

タイミング	メール等の内容
申込時	申込受付完了、お礼、決済手続き、申込内容確認等
申込時のエラー	申込が受付できない理由、改善方法等
入金時	入金確認、お礼、申込内容確認等
入金時のエラー	入金が確認できない理由、改善方法等
発送時	発送日時、発送番号、配送業者名、申込内容確認等
配送時のエラー	配送ができない理由、改善方法等
不在時	留置き期間、再送不可等
キャンセル時	キャンセル受付完了、申込内容確認等
その他	必要に応じた内容

- エ 受注者は任意様式にて問い合わせの内容及び対応歴を月次報告にまとめ、翌月までに発注者に報告すること。
- オ 受注者は寄附者への対応において、重大な事案及び事故が生じた場合は、その内容や対応状況について、速やかに発注者に報告すること。特に緊急・重要な案件については、電話または対面にて報告を行い、発注者と協議の上対応すること。

(4) 返礼品事業者への返礼品の発注、配送及び在庫管理

- ア 受注者は、返礼品事業者と調整し、各返礼品の発注、配送管理、在庫管理を行うこと。なお、管理については管理システムを使用して一元的に管理すること。
- イ 受注者は、寄附申込ごとに返礼品、発注日、発送日、伝票番号等を管理システムに入力し、管理すること。
- ウ 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、配送事業者へ配送の手配を行い、指定された返礼品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、定期便や寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品や受注生産品であり1ヶ月以内の発送が困難な場合を除く。
- エ 受注者は、発注・配送方法について返礼品事業者と十分協議し、対処すること。
- オ 配送は、受注者が契約した運送業者の配送システムから発注できるものとし、管理システムと連携して発注者が管理システムにて随時配送状況等の進捗確認ができるようにすること。また、利用する運送業者の変更などが生じた場合は、発注者に随時、報告すること。
- カ 返礼品に応じて、配送を伴わない場合や受注者が契約した運送業者以外の配送会社を返礼品事業者が使用する場合は発注者と協議し対応すること。また、チケットなど小型かつ軽量の返礼品の配送については、宅配便などによる方法とは別に、より安価な配送手段を用意するなど経費の低減に努めること。
- キ 受注者は、返礼品事業者と協力し、季節限定返礼品などの発送時期管理を行うこと。
- ク 受注者は寄附者より受取日や受取時期の指定があった場合、返礼品事業者と調整し、可能な限り対応をすること。
- ケ 受注者は寄附者都合による返礼品の再送の調整も行うこと。
- コ 在庫管理について、特に10～12月を中心とした寄附受付の繁忙期においては、返礼品提供事業者と随時連絡を取り、欠品が発生しないように在庫管理を行うこと。
- サ 寄附者から申込のあった返礼品について、やむを得ない事情（農作物の不作や返礼品事業者の倒産等）により、その送付が難しい場合には発注者と協議の上、代替品による対応等の措置を講じること。代替品による対応となった場合には速やかに返礼品事業者及び寄附者との調整を図ること。
- シ 寄附者から申込のあった返礼品について、やむを得ない事情により寄附者から寄附のキャンセルの申し出があった場合には発注者と協議の上、キャンセル処理を行うこと。また、その場合の返礼品事業者及び寄附者との調整を図ること。
- ス 契約締結日から令和7年6月30日までの間に前任の受託事業者と返礼品の発注、配送、在庫状況について引継ぎを行い、令和7年7月1日以降の運用について遺漏なく遂行すること。なお、令和7年6月30日以前に申込のあった寄附の返礼品の発送等（定期便等含む）の対応は令和7年7月1日以降も前任の受託事業者を想定している。

セ 上記、返礼品の発注、配送及び在庫管理の方法について令和7年7月1日以前の運用前に返礼品事業者の個別訪問や説明会の開催などにより、すべての返礼品事業者
に、その方法を周知し、遅滞なく新たな仕組みに移行させること。

(5) 返礼品事業者との返礼品の企画、開拓、選定、交渉に関する調整

ア 返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、返礼品提供事業者へ公平に情報提供を行
う機会を確保した上で調整・交渉を行うこと。

イ 返礼品の追加について、返礼品事業者から提供の希望があった場合、速やかに対応
すること。

ウ 受注者は、市内の事業者の経済活動の情報収集及び市場の動向を踏まえ、ふるさと
納税の返礼品の掘り起こしや、返礼品事業者としての参画を促すなど積極的なアプ
ローチを行うこと。

エ 返礼品は、市内の特産品はもとより、市内の中小企業の製品ほか、サービス提供型
プラン等多様な提案を行うこと。

オ 受注者は、返礼品事業者より新規返礼品の登録の提案や新たに返礼品事業者とし
て参加の申出があった場合、発注者と情報を共有するとともに、総務省の示す地場産
品基準等の要件と照らし合わせ、必要であれば返礼品事業者に適宜ヒアリングを行
い、どういった理由で基準を満たしているかなど、発注者に提示すること。なお、返
礼品とするかの決定は発注者が行う。

カ 返礼品事業者及び返礼品の新規登録は、事前に発注者の承認を受けること。なお、
返礼品に係る個別の寄附金額は、総務省の返礼基準を加味した上で、返礼品代金が寄
附金額の30%の範囲内となるよう本市が決定する。なお、返礼品代金に中間手数料等
を上乗せすることは認めない。

キ 総務省告示における地場産品基準を理解した上で、返礼品提供事業者と製造工程
などの確認を行い、総務省の照会に関する記載内容について考案すること。

ク 返礼品事業者を対象とした研修会の開催や事業者向けのメールマガジンの送付な
ど返礼品事業者間のつながりの強化や返礼品提供事業者の意識向上等を目的とした
方策を行うこと。なお、その内容及び回数などは受注者からの提案とするが、実施可
否については、発注者と協議して決定をする。

ケ 返礼品事業者に対し、EC（電子商取引）対策に関する知識や技術を伝え、返礼品事
業者自身がインターネット上での商品の見せ方の工夫や、新たな商品開発に取り組
んだりできるよう支援することで、事業の成長を後押しすること。

コ チャットツールなどを活用し、発注者及び返礼品事業者とスムーズにコミュニケ
ーションが図ることができる体制を構築すること。

サ 返礼品事業者（新たに返礼品事業者として参加の申出があった事業者含む）が新規
で返礼品の登録提案をした場合の登録提案から各ポータルサイトに掲載されるまで

の手続き方法等のフローを企画提案書の中で提示すること。

(6) 返礼品の品質管理

ア 返礼品は総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう管理することとし、受注者は定期的に事業者に対し、地場産品基準について、必要な調査及び確認を行うこと。

イ 受注者は食品を取り扱う返礼品事業者との契約において、食品の産地を適切に表示する規定、食品表示法の順守することの記載、発注者及び受注者による調査権について明記するものとし、受注者は定期的に調査を行うこと。

ウ 返礼品が上記ア・イに適合しないとき、またはそのことが疑われる場合は、受注者は速やかに発注者に報告するとともに取扱いの停止に向け、発注者および返礼品事業者と調整を行うこと。また、地場産品基準の改正により、適合しなくなった場合も同様とする。

(7) ふるさと納税返礼品の調達における売買及び配送代行

ア 受注者は寄附者から申し込みのあった返礼品に関して、発注者の指示するタイミングで発注者に代わり購入を行うこと。なお、その際、発注漏れがないよう、発注情報が確実に返礼品事業者に届いているかを確認するものとする。

イ 受注者は返礼品の配送にかかる配送料を代行して配送業者へ支払うこと。

ウ 受注者は返礼品調達に要した購入代金並びに配送料を、月ごとに集計し発注者へ請求すること。その際、返礼品事業者名、返礼品の名称、返礼品価格（単価）、発送数量、寄附日、発送日、寄附番号等の内訳のわかる明細を添付すること。

(8) ふるさと納税の寄附受入額の増加に向けた取り組みの実施

ア 寄附受入額の増加に向けた取り組みとして、以下の取り組みを想定しているが、実施内容の選定や、その具体的な実施内容や頻度、回数、改善範囲などについては受注者からの提案とし、企画提案書の中で提示すること。実施する内容については、総務省の定めるルール等を遵守して、実施するものとし、すべて委託料の範囲内で提案すること。なお、最終的に実施する取り組み内容については、発注者と協議して決定することとする。

- ・ 寄附者に訴求するための効果的な戦略の立案
- ・ SEO対策
- ・ 広告運用支援（広告費用は発注者が負担）
- ・ 寄附単価を上昇させる施策
- ・ レビュー数増加施策
- ・ メルマガ配信等による返礼品や市の魅力発信

- ・返礼品事業者の取組や魅力が伝わるポータルサイトのページ作成
- ・ポータルサイトに掲載する画像の撮影・加工
- ・ポータルサイトごとの掲載キャンペーン
- ・レビューへの返信
- ・各種メディアが提案する取材等の調整及び対応
- ・寄附者に向けたチラシやパンフレット等の製作（印刷費用は発注者と協議）
- ・リピーターの増加及び新規獲得施策
- ・ふるさと納税型クラウドファンディングの活用
- ・その他、寄附受入額の増加に向けた受注者独自の施策

イ 上記取り組みのうち、SEO対策、画像の撮影・加工、返礼品事業者の取組や魅力が伝わるポータルサイトのページ作成などの掲載内容については、発注者と協議の上、ポータルサイト「さとふる」においても使用できる手段を設け、返礼品事業者が「さとふる」における寄附受付を円滑に進められるように支援を行うこと。

ウ 上記取り組みの中で使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他の権利に抵触しないこととし、返礼品事業者から提供を受けた写真データは発注者にも共有すること。

エ 上記、取り組みの進捗状況や施策実施後のデータ分析及び改善案について、毎月、発注者に書面にて共有を行うこと。

5 委託料及び返礼品代金等の支払い

本業務に係る委託料及び返礼品代金等の支払いは次のとおりとする。

- (1) 本業務の委託料は受注者が管理を委託されたポータルサイトを經由し、入金した寄附金額に委託料率を乗じた額とする
- (2) 委託料の支払いは、1ヵ月ごとに収納状況を発注者に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、発注者は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- (3) 受託者は毎月の返礼品の代金（税込）及び送料の額を寄附受付日の翌月末日までに発注者へ報告し、請求する。発注者は、受注者へ適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

6 再委託等について

- (1) 受注者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。
- (2) 業務の一部を第三者に委託または請け負わせる場合、あらかじめ、発注者と協議を行い、事前に書面による発注者の承諾を得るものとする。その場合、受注者は、再委託先の業務履行の状況について責任を持って管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

(3) 発注者は受注者に対して、業務の一部を委託または請け負わせた者の商号または名称その他必要な情報の提供を請求することができる。

7 個人情報の保護について

- (1) 受注者は、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の法令等を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、個人情報の取扱いが必要になった場合は、以下に定める措置をとるほか、個人情報の管理体制等を記載した書面を業務開始前に発注者へ提出しなければならない。
- (3) 受注者は、個人情報の取扱いを自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。ただし、発注者が書面により許諾した場合は、この限りではない。
- (4) 受注者は、この契約により取り扱う個人情報を毀損、又は滅失することのないよう、個人情報の安全な保管を図らなければならない。
- (5) 受注者は、契約期間中および契約期間終了後においても、この契約により知り得た個人情報を本契約の目的以外の目的に使用、又は第三者に提供してはならない。
- (6) 本業務において、受注者が収集、作成、加工、複製、又は複製等した個人情報は、発注者に帰属するものとする。
- (7) 受注者は、委託業務完了後、再度契約を締結しない場合は、ただちに発注者の指示に基づいて前項の個人情報を発注者に提出するか、判読、復元できないように確実な方法で消去又は廃棄しなければならない。
- (8) 受注者は、この契約により取り扱う個人情報を漏えい、毀損、又は滅失したときは、発注者に速やかに報告し、発注者の指示に従わなければならない。
- (9) 発注者は、この契約により受注者(再委託がある場合は、再委託先を含む。)が取り扱う個人情報の管理状況について、随時受注者を調査することができるものとする。

8 損害賠償

- (1) 受注者の故意、又は過失により発注者に損害を与えた場合、受注者は発注者にその損害を負うこと。
- (2) 発注者の責めによらない理由により受注者が契約を解除した場合、又は事業期間の継続を行わず事業が終了した場合は、発注者に賠償責任はないものとする。

9 契約の解除

- (1) 受注者の責めに期すべき事由により、業務継続が困難となった場合は、発注者は契約を解除できるものとする。この場合、発注者に生じた損害は受注者が賠償するものとする。なお、発注者及び次期受注者が円滑かつ支障なくじぎょうの業務を遂行するために十分な引継を行うものとする。

(2) 災害その他の不可抗力等、発注者及び受注者の責めに帰すことのできない事由により、業務継続が困難となった場合は、業務継続の可否について協議をするものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することによる契約を解除できるものとする。

1 0 その他

- (1) 本業務の内容については、本仕様書及び受注者が選定において提案した内容を遵守し実施するものとする。
- (2) 本業務の遂行に当たっては、発注者と十分に協議を行い、業務の改善・リスクの回避に積極的に取り組むものとする。
- (3) 受注者は、本業務を実施するにあたり、セキュリティ管理を万全に行うこと。
- (4) 受注者はプライバシーマークを取得するものとする。
- (5) 契約金額にかかる消費税及び地方消費税については、各月の業務完了日における消費税及び地方消費税の税率が適用される。
- (6) 受注者が本業務の実施にあたり、第三者が所有する素材を用いる場合は、著作権処理をおこなうものとする。
- (7) 本業務より生じた著作権等の知的財産については、すべてにおいて発注者に帰属し、受注者は著作者人格権を行使しないものとする。
- (8) 受注者は本業務の実施にあたり、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害してならない。なお、第三者の権利の侵害が発生した場合に生じる問題の責任は、すべて受注者が負うものとする。
- (9) 委託期間の終了もしくは契約の解除等により、次期受注者に業務を引き継ぐ場合、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供すること。また、契約期間中に作成・使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報（レビュー等含む）について、データの削除等をしてはならない。
- (10) 受注者が制契約期間中に制作した既存の返礼品ページ、及び情報・画像・レビュー等、その他必要な情報の知的財産権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条、及び第28条に定める権利を含む。）の取扱いについては、本契約終了後も著作権の共有や無償の使用許諾など発注者が著作物を可能な限り活用できるよう、発注者と協議を行うこと。
- (11) 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満了後も責任をもって行うこと。

1 1 疑義等

本仕様書に明示していない事項あるいは作業過程において疑義が生じた場合、発注者と受注者が協議のうえ、受注者は発注者の指示に従うこと。