

本庄市ふるさと納税業務委託仕様書

1. 業務名

本庄市ふるさと納税業務委託

2. 目的

本庄市が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、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・充実及び情報発信等の多岐に渡る業務を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税ポータルサイト等をより効果的に運用することで、寄附金の増加による歳入の確保、シティプロモーション及び地場産品の販路拡大等を図り、地域の活性化に資することを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

なお、令和8年9月30日までは引継ぎ期間及びシステム等の準備期間とし、当該準備期間中は受注者の責任において引継ぎ・準備を行い、費用等については受注者が負担するものとする。

4. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本市がふるさと納税ポータルサイトとして利用する「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALL ふるさと納税」、「ふるさと納税ニッポン!」、「Amazon ふるさと納税」からの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。ただし、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市との間で直接締結するものとする。

また、本業務の受注にあたり、受注者とのポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市との協議の上、疑義等が生じないよう確認すること。

(2) ふるさと納税寄附管理システム(以下「寄附管理システム」という)について

業務の遂行にあたっては、株式会社 Workthy(旧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業務管理システム「ふるさと納税 do」を活用して寄附情報や返礼品の発注・配送作業等を一元的に管理することとし、利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。

なお、同システムが利用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受注者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用に

については委託料に含むこと。この場合においては、上述(1)に記載の6サイトとの API 自動連携が可能な寄附管理システムを提案することとし、API 自動連携ができない場合は、代替案を提案すること。

(3) 寄附金の受入れ状況

令和4年度から令和7年度までの寄附件数及び金額は以下のとおりである。

年度	寄附件数	寄附金額(千円)
令和4年度	3,886	59,165 千円
令和5年度	8,028	118,991 千円
令和6年度	12,581	163,943 千円
令和7年度	7,075	141,172 千円

※令和7年度の実績は、令和8年1月31日時点の数字である。

5. 業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) ポータルサイトの運用・管理業務
- (2) 寄附管理システムの運用業務
- (3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (4) 返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・魅力向上、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の内訳管理
- (9) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務
- (10) その他

6. 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの運用・管理業務

受注者は使用するポータルサイトに関する次の業務を行う。

- ① ポータルサイトへの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 寄附者へ寄附申込・決済完了の通知および配送に関する通知を行うこと。
- ③ 「楽天ふるさと納税」サイト等における本市のショッピングレビューについて確認し、必要に応じて返信するとともに、その他個別に対応が必要と考えられるものについては本市に報告し、協議すること。
- ④ サイトが個別に提供しているサービス機能(PR、データ集計及びメールマガジン配信等)について、本市と協議の上で積極的に活用して、効果的かつ積極的に実施

すること。

なお、ポータルサイトにおいてクロスセルなどを活用し、本市返礼品等を紹介するなど、本市の魅力を積極的にPRすること。

- ⑤ サイトが実施する特集企画等の情報を収集し、本市に情報提供するとともに、申請手続きなどに関するサポートを行うこと。
- ⑥ SEO(検索エンジン最適化)対策を行うこと。
- ⑦ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
- ⑧ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、受注者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、振込取扱票や振込口座の案内を送付すること。

(2) 寄附管理システムの運用業務

- ① 使用する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 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備があった場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。
寄附の受領日における返礼品代及び配送料について管理ができること。ふるさと納税の実績等について、寄附金の募集に要する費用について、受領日ベースとして管理ができること。また、本市が総務省へ報告する実績報告等で、活用できるデータ等を提供すること。
- ③ 管理する情報について、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- ④ 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、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において統計資料等を作成するため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- ⑤ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ毎月報告を行うこと。
- ⑥ 受注者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、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、書類発送管理等が可能であること。
- ⑦ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、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。(本庄市の休日を定める条例(平成18年本庄市条例第2号)第1条第1項に定める休日(以下「休日」という)

については、本市の翌開庁日まで)

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
なお、寄附金受領証明書等の発送に係る経費(ワンストップ特例申請書・封筒代・切手代等)は、10(1)に定める基本委託料に含めない。
- ② 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。
 - (ア) 寄附金受領証明書
 - (イ) ワンストップ特例申請書(寄附金税額控除に係る申告特例申請書)
 - (ウ) ワンストップ特例申請書記載例
 - (エ) 返信用封筒(切手は寄附者負担)※ワンストップ特例申請書には寄附者情報を印字し、返信用封筒には宛先を印字すること。
- ③ 寄附金受領証明書及び送付用封筒の記載内容やレイアウトについては、本市と協議・調整すること。
- ④ 寄附金受領証明書に使用する電子印影は、本市が受注者へ提供する。受注者は、提供された電子印影を本業務の寄附金受領証明書の作成のみに使用し、その他の用途には一切使用しないこと。また、電子印影の不正使用、不正複写、滅失、き損等がないよう受注者の責任の下に適正に管理すること。
- ⑤ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- ⑥ 本市がPRチラシ等の同封を指示した場合は対応すること。

(4) 返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)に関する業務

- ① 返礼品等の調達・発送等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品協力事業者との契約等については、受注者の責任において対応すること。
また、返礼品の調達費用及び配送料は、10(1)に定める基本委託料に含めない。
- ② 返礼品協力事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ③ 返礼品協力事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ④ 返礼品の配送状況の管理を適正に行い、本市が寄附システム等で随時確認できるようにすること。また、配送遅延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、次のとおり寄附者等への対応を行うこと。

(ア) 配送事業者に過失があった場合は、配送事業者が再送に係る諸経費及び返礼品代金(送料及び消費税を含む。)を負担について、受注者は配送事業者と調整を行うこと。

(イ) 返礼品協力事業者に過失があった場合は、返礼品協力事業者が再送に係る諸経費及び返礼品代金(送料及び消費税を含む。)を負担することとする。

(ウ) 受注者が指定する配送事業者に過失があった場合は、受注者が再送に係る諸経費及び返礼品代金(送料及び消費税を含む。)を負担することとする。

(エ) (ア)から(ウ)以外の場合、または過失主体を決定できない場合には、発注者及び受注者が協議の上、対応を決定するものとする。

- ⑤ 寄附者に対する返礼品の配送状況についての事前メールを送信すること。
- ⑥ 出荷依頼や配送に関する返礼品協力事業者からの問合せの対応を行うこと。緊急及び重要な問合せ案件については、速やかに本市に報告し、協議の上で対応すること。
- ⑦ 返礼品の出荷実績に基づき、受注者が定める手続きにより返礼品調達費用を返礼品協力事業者に対して支払うこと。この際、請求や支払処理に係る返礼品協力事業者の負担軽減を図ること。
- ⑧ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑨ 返礼品の配送料が安価になるよう、常に本市へ情報提供すること。

(5) コールセンター業務

- ① 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター(電話、FAX及びメールアドレス)を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。

なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、本市との協議の上、人員を増加し、受付時間の延長や休日の対応等について決定する。

- ② 受注者は、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システムに記録し、本市と情報共有すること。
- ③ 返礼品に対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、返礼品協力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、本市に報告を行うこと。この場合、まず配送状況について、速やかに配送事業者を確認すること。
- ④ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対し、本市が定める「ふるさと本庄応援寄附 返礼品協力事業者募集要項」や国の定める地場産品基準を参

考に適切に対応すること。また、返礼品協力事業者からの問合せについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の募集・魅力向上、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ① 本市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、本市が定める「ふるさと本庄応援寄附 返礼品協力事業者募集要項」及び国が定める地場産品基準等に適合した返礼品及び返礼品協力事業者を募集すること。また、生産者・事業者と交渉し、本市の魅力発信及び地場産業の振興に寄与する商品選定や開発を行い、本市に対して積極的に提案すること。
- ② 返礼品については、本市内の地場産品はもとより、本市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ③ 返礼品の募集にあたっては、返礼品協力事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期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。また、募集の状況について、定期的に本市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については、本市との協議の上決定するものとする。
- ④ 本市の承認を受けた返礼品及び返礼品協力事業者については、受注者が返礼品協力事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ⑤ 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。
- ⑥ 返礼品の品質管理につき、返礼品協力事業者への指導監督を行うこと。
- ⑦ 返礼品協力事業者向けの成功事例報告会・勉強会等を主催するなど、既存返礼品の魅力向上に向けた必要な措置を講じること。成功事例報告会・勉強会等は、目安として年1回程度行うこと。
- ⑧ ポータルサイトへの返礼品の新規登録、修正、一時停止、削除及び登録番号等について、寄附管理システム等を活用して適正に管理すること。
- ⑨ ポータルサイトへの掲載に際しては、市及び返礼品の魅力や、返礼品協力事業者が返礼品に込めた想いが寄附者に十分に伝わるよう、写真撮影や加工(文字入れ等)、紹介文の作成等について工夫し、内容を充実させること。
なお、撮影した画像データについては、他事業でも活用できるように返礼品協力事業者に提供すること。
- ⑩ 返礼品等の写真撮影を希望する返礼品協力事業者に対し、現地及び本市内での撮影会を積極的に行うこと。

(7) 広報・PR業務

- ① 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道等の効果的なPRに努めること。
- ② 返礼品協力事業者への取材を定期的(月1回程度)に行い、返礼品の魅力発信に

努めること。この際、特定の返礼品のPRに偏らないよう配慮すること。

- ③ インターネット広告配信用及び本市ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
- ④ 新聞広告やインターネット広告等について、10(1)に定める基本委託料の範囲内で実施可能な場合は、使用する媒体や配信回数、時期、ターゲット層等、具体的かつ数値化された目標を設定した上で提案を行い、本市と協議の上、実施すること。
- ⑤ 上述④の他、寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、本市との協議の上、実施すること。
- ⑥ 本市ふるさと納税に関するパンフレット等を制作・印刷し、電子データと併せて納品すること。パンフレット等の印刷に係る費用は10(1)に定める基本委託料に含めること。
- ⑦ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書を取りまとめること。
- ⑧ プロジェクト型での寄附募集について、取材・撮影・ページ作成代行などの支援を適宜行うこと。
- ⑨ 現地ツアーやオンラインツアー等の寄附者感謝イベントの催行や、お礼状や寄附の使い道報告書の発送など、リピーターの確保及び本市の魅力を発信し本市の「関係人口」増加に繋がるような施策を市に対して積極的に提案すること。
- ⑩ 本市がPRチラシ等の同封を発送した場合は対応すること。

(8) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

- ① 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(当該寄附額の30%を上限)を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲(制度改正があった場合には、制度に対応すること。)において、委託業務(提案する新たな取組を含む)を実施できるよう、本委託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)も含めた管理を行うこと。
- ② 寄附金の募集に要する費用等について、ふるさと納税制度の改正に対応した管理を行うこと。また、本市が総務省へ報告する実績報告等で活用するため、受領日ベースでの集計が可能なデータ等を提供すること。

(9) クラウドファンディング型ふるさと納税のに関する業務

- ① 受注者は、クラウドファンディング型ふるさと納税の寄附向上のため、視覚的魅力度の向上及び閲覧数の向上に資するよう、ポータルサイトの掲載を行うこと。また、掲載するポータルサイトは、ふるさとチョイス GCF を想定している。
なお、かかる費用は委託料に含むものとする。

※クラウドファンディングの掲載見込み件数は以下のとおり。見込み件数は予定であり、実際の件数により変動する。

年度	見込み件数
令和8年度(10月～3月)	0
令和9年度	5

(10) その他

- ① 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ② 本業務における成果物(返礼品撮影会や事業者取材等で受注者が撮影した写真データ、受注者が編集した画像データ、ポータルサイト内の返礼品詳細ページ等)の著作権は、本市に帰属する。
- ③ 受注者は、本仕様書に定めることのほか、市場調査等を実施し、最新トレンドに基づく返礼品の開発や見せ方の工夫、ポータルサイトや広告の活用方法、ふるさと納税に関するサービスの活用等を、本市に対して積極的に提案すること。
- ④ 契約期間末日又は契約解約時において未完了の業務が残存する場合、全ての業務に関する債権債務関係が完了するまで契約のすべての規定が効力を有するものとする。

7. 寄附情報等の管理

受注者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

8. 再委託の禁止

受注者は、本業務について、一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはいけない。ただし、本市との協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

9. 報告及び検査

- (1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書には、以下の内容を含めること。
 - ① 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等をもとにした寄附の動向についての分析結果及び今後の対策
 - ② 5(7)に定める広報・PR業務を実施した場合は、具体的内容及び効果の分析結果等
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。
- (3) 本市は、上述のほか必要があると認めるときは、受注者に対して委託業務の履行状況、その他、必要事項について報告を求め、検査することができる。

10. 業務委託料

受注者に支払う経費は、次のとおりとする。また、業務委託料については、「9.(1)業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

寄附金額に対する一定割合並びに消費税及び地方消費税

- (2) 5(3)「寄附金受領証明書等の発送に関する業務」に係る経費(ワンストップ特例申請書・封筒代・切手代等)
- (3) 5(4)「返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)に関する業務」に係る返礼品の調達費用
寄附1件あたりの調達費用は、当該寄附金額の30%を上限とし、梱包代等の諸経費ならびに消費税及び地方消費税相当額を含む。
- (4) 5(4)「返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)に関する業務」に係る返礼品の配送料

11. 委託料の支払

- (1) 10で定める委託料の支払については、本市が別で定める期別(原則1か月。ただし、本市と受注者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合は、この限りではない。)ごとに寄附受納状況を本市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本市は適切な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- (2) 本市へ委託料の請求に際しては、算出根拠が分かる明細書(請求対象となる寄附の申込情報や、返礼品の名称、数量、代金、配送料、取扱事業者名等の配送実績の詳細が分かる資料)を添付すること。

12. 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号(地場産品基準)など国が定めた基準を遵守すること。
委託期間中に制度の変更等が生じた場合には、本市と速やかに協議の上で対応を検討すること。また、制度改正等について、本市が対応すべき事項がある場合は、適切な提案等を行うこと。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 受注者は、この契約により業務上取得した個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を守らねばならない。また、本委託業務を通じて取り扱う個人情報については、関係法令に基づき、適正に取り扱うものとする。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

13. 情報セキュリティの確保

受注者は、委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、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、その他事故等から保護するため、本庄市情報セキュリティ基本方針等を遵守し、保護の徹底を行うとともに適切な管理を行うこ

と。

14. 損害賠償

受注者は、委託業務の実施にあたって発生した損害(第三者に与えた損害を含む。)について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品協力事業者、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) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、受注者選定時に提案した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、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては、提案した内容(業務実施体制等)をもとに各業務について、責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 仕様書に記載のない事項、その他業務の履行上必要な事項については、本市と受注者で協議の上、決定する。