

磐田市ふるさと納税推進業務委託仕様書

磐田市

磐田市ふるさと納税推進業務委託仕様書

(業務目的)

第1条 本仕様書は、磐田市（以下、委託者という。）におけるふるさと納税業務を推進するために、受託者（以下、受託者という。）に業務委託する磐田市ふるさと納税推進業務（以下、本業務という。）に必要な事項を定めるものである。

(履行期間)

第2条 契約締結日から令和12年3月31日（日）まで

※ただし、契約予定者決定日の翌日から令和9年7月31日（土）までは、業務開始準備期間とする。なお、準備期間中に発生する費用については、委託業務を受託する者（以下、「受注者」という。）が負担することとする。

※受託者は、令和9年8月1日（日）から運用開始できるよう、前受託者からの引継ぎ等、準備を進めることとする。これに関わる委託料は発生しないものとする。

(準拠法令等)

第3条 本業務は、磐田市業務委託契約約款の該当事項及び本仕様書による他、次の関係法令等に準拠して行うものとする。

- (1) 地方税法
- (2) 地方税法施行令
- (3) 個人情報保護法
- (4) 磐田市個人情報保護条例
- (5) 磐田市個人情報保護条例施行規則
- (6) その他の関係法令等

2 本業務の仕様書に定めのない事項については、受託者は委託者と事前に協議し、その指示に従わなければならない。

(主任担当者（専門人材）)

第4条 受託者は、本業務を円滑かつ確実に履行するため、主任担当者を選任するものとし、主任担当者は、ふるさと納税業務全般に精通し、直近5年間で同種業務の経験を有する者とする。原則として、主任担当者の変更は認められない。

(一括再委託等の禁止)

第5条 受託者は、業務の全部を一括して、又は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。

2 受託者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、委託者の承諾を得なければならない。

3 委託者は、受託者に対して、業務の一部を委任し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他

必要な事項の通知を請求することができる。

(システム環境)

第6条 本業務で使用するシステムについては、本市のシステム動作環境を考慮して、繁忙期においても安定かつ円滑に稼働するものを提案すること。なお、本市のシステム環境は次のとおりである。

(1) ネットワーク環境

- ・ LGWAN 回線…最大 100Mbps 主回線：帯域保障 100Mbps
従回線：ベストエフォート 100Mbps
- ・ 庁内 LAN 回線…10～50Mbps

(2) クライアント環境

- ・ OS：Microsoft Windows10 Pro SAC 64bit・Microsoft Windows11 Pro SAC 64bit
- ・ CPU：インテル Core i5 1135G7 から 1335U
- ・ メモリ：8～16GB
- ・ Web ブラウザ：Microsoft Edge

(3) セキュリティ対策

受託者は、本件の実施にあたって磐田市情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ対策実施手順書等のセキュリティ確保に関する要綱と要領を厳守すること。

(ポータルサイト)

第7条 委託者が使用するポータルサイト（以下、総称してポータルサイトという）は、令和8年8月時点で「さとふる」、「ふるなび」、「楽天ふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「ふるさとチョイス」、「JALふるさと納税」、「JRE MALLふるさと納税」、「Amazonふるさと納税」（各サイトのパートナーサイト等を含む）である。

原則として、一元管理を基本とするが、一元管理ができないポータルサイトがある場合はそのサイト名と具体的理由を企画提案書に示すこと。

なお、ポータルサイトは今後、増減する可能性がある。

(業務概要)

第8条 業務の内容は、次の(1)から(11)までとする。

- (1) 返礼品の選定補助業務
- (2) 寄附者データ管理業務
- (3) ポータルサイトの返礼品掲載業務
- (4) 返礼品提供事業者への返礼品発注及び配送管理業務
- (5) 返礼品提供事業者の支援業務
- (6) 返礼品提供事業者への支払業務

- (7) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務等）
- (8) 新たな返礼品の開拓及び既存返礼品の磨き直し業務
- (9) 寄附動向の分析と対策に関する業務
- (10) その他

（業務の詳細）

第9条 前条に掲げる業務の詳細は、次のとおりである。

(1) 返礼品の選定補助業務

- ・ 返礼品提供事業者向けに制度説明会や返礼品の登録、発注及び配送等の運用に関する説明会を行うこと。
- ・ 委託者の魅力を効果的に発信し、寄附額の増加と産業振興に寄与し得る返礼品の企画提案をすること。その際、委託者の返礼品申込状況や市場の動向を踏まえ、受け入れ寄附額の増額に向けた地場産業の掘り起こしや、シティプロモーションの観点から委託者への誘客につながるような返礼品を開発し、提案を行うこと。
- ・ 返礼品は、特産品取扱事業者だけでなく、市内のサービス提供型のプラン等多様な提案をすること。
- ・ 返礼品は、委託者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、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募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、委託者に対して提案すること。
- ・ 返礼品は、委託者の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

(2) 寄附者データ管理業務

- ・ ポータルサイトから申込みのあった寄附（委託者へ直接申込があった場合も含む）について、原則としてAPI自動連携により寄附管理システムにて一元管理すること。
- ・ データでの管理項目は、以下のとおりであること。

ア 寄附者に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、返礼品発送先住所、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使い道（基金名）、決済種別、決済日

イ 返礼品に関すること

希望する返礼品名、発注日、発送日、宅配業者名、発送伝票番号、商品到着日、返礼品費用、支払日、返礼品在庫状況

ウ その他

- ・ 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、内容に不備がある場合は、直接寄附者

に連絡し補完すること。

- ・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）
- ・寄附金受領証明書の発送等およびワンストップ特例申請制度に関する業務については、「ふるさと納税do」で行うため連携できるシステムであること。
- ・データは随時委託者でも確認でき、CSV形式でダウンロード可能とすること。
- ・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。
- ・データは寄附年月日ベースでひと月ごとにまとめ、委託者へ送付すること。
- ・委託者及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

(3) ポータルサイトへの返礼品掲載業務

- ・委託者が承認した返礼品について、返礼品提供事業者へ必要書類の提出を求め、委託者が指定する期日までにポータルサイトへ掲載すること。
- ・ポータルサイトに掲載する文章については、商品タイトルを含め、返礼品提供事業者へ内容の確認を行い、さらに受託者でも内容に誤りがないことを確認の上、掲載すること。特に、サービス提供型の返礼品については、その提供地が限られている場合は、その提供地を必ず掲載すること。
- ・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。また残数を越えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ・ポータルサイト掲載にあたっては、写真撮影、加工（文字入れ等）、紹介文の作成等、寄付者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- ・掲載にあたり返礼品提供事業者から収集した商品情報や写真等のコンテンツは、契約期間終了後に委託者へ提供し、原則委託者において使用可能な状態とすること。

(4) 返礼品提供事業者への返礼品発注及び配送管理業務

- ・寄附者から返礼品の申込みがあった際には、3営業日以内に返礼品提供事業者へ発注を行うこと。発注方法は、紙媒体や電子媒体等返礼品提供事業者の希望に合う形で提供可能であること。
- ・返礼品の在庫管理を行うこと。在庫切れが発生した場合は、速やかに委託者へ連絡するとともに、場合によっては返礼品提供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。
- ・返礼品の配送状況の管理を行うとともに、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、寄附者等への対応を行うこと。

- ・ 住所不明等での戻り分について、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。
 - ・ 委託者、受託者、返礼品提供事業者及び寄附者の相互間の各種調整を行うこと。
- (5) 返礼品提供事業者の支援業務
- ・ 受託者は、返礼品提供事業者からの相談や問い合わせ等に対する対応を迅速かつ円滑に行えるよう専用窓口を設置するなど、必要な措置を講じること。
 - ・ ポータルサイトへの登録手続きについて、受託者が運用するシステムからの登録や紙媒体等を活用して登録するなどさまざまなかたちで手続きできるよう、丁寧かつ適切な支援を行うこと。
 - ・ 返礼品の発送状況、梱包状況について適宜確認を行い、返礼品提供事業者に対し必要に応じて支援を行うこと。
 - ・ 返礼品提供事業者及び委託者の要求に応じ、速やかに返礼品提供事業者を訪問できる体制を確保すること。
- (6) 返礼品提供事業者への支払業務
- ・ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、委託者への委託料の請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、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。
 - ・ 代金の精算に係る返礼品提供事業者からの問い合わせに対応すること。
 - ・ 返礼品仕入れ価格及びそれに対して委託者が支払う代金については、委託者、受託者及び返礼品提供事業者間で協議し、お互いの了承を得ること。
- (7) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務等）
- ・ 受託者は寄附者からの寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル等に関する問い合わせや苦情等に対応するため、平日の日中8時間程度のコールセンターを設置し、ポータルサイト等で明示するものとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、人員の増員や受付時間の延長等必要な措置を講じること。
 - ・ 寄附者から返礼品に関する苦情等があった場合は、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するなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、委託者に報告を行うこと。
 - ・ 寄附者とのトラブルにおいては、随時記録を残し、委託者に全面的に協力するとともに定期的に報告すること。
- (8) 既存返礼品の磨き直し業務
- ・ 既存の返礼品について、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトにおいてより一層返礼品の魅力を発信できるよう、写真や商品タイトル、商品内容の説明

等の磨き直しを行うこと。

- ・ 既存返礼品の商品展開等において、返礼品提供事業者が抱える課題等を明確にし、これまで以上に返礼品の魅力等を伝えていくための適切な支援を行うこと。

(9) 寄附動向の分析と対策に関する業務

- ・ 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、その結果について月 1 回程度、委託者へ報告を行うこと。
- ・ 分析結果に基づき、寄附額増加のための対策を提案すること。
- ・ 上記 2 点について、専門的知見を有する専門人材を配置すること。
- ・ 受託者は、第 2 条に定める業務開始準備期間中において、委託者の現状把握及び運用開始直後から寄附額増加に向けた助言・提言を行うことを目的として、月 1 回程度、当該専門人材と委託者との協議や情報交換を行うものとする。

(10) その他

- ・ (1)～(9)に付随する業務を行う。

(返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任)

第 10 条 委託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。

2 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負う。

(報告及び検査)

第 11 条 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、翌月 15 日までに委託者に提出し、検査を受けるものとする。

2 委託者は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して業務の履行状況、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。

(業務委託料)

第 12 条 受託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業務報告書を毎月委託者に提出し、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

対象寄附金額に対する一定割合とする。ただし、ポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附に係る委託料は発生しない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達に係った費用を支払うものとする。寄附 1 件あたりの調達費は、当該寄附金額の 3 割を上限とし、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。

(3) 返礼品配送料

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

工夫を行うこと。また、委託者が自ら発送する費用はこれに含まないものとする。

(その他)

第13条 本業務の遂行にあたっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。

- 2 本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、準備及び引継ぎを遅滞なく行い、業務の継続性を損なわないよう留意すること。
- 3 本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、委託者と受託者で協議のうえ、決定する。