

野洲市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務名

野洲市ふるさと納税推進業務委託

2 業務の目的

本実施要領は、野洲市（以下「本市」という。）のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・発送管理・新規登録等の事務の効率化を図るとともに、本市を応援してくださる寄附者を増やし、本市の魅力の発信と地域産品の販路拡大による地域産業の活性化を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日まで

- ※ 受注者による業務の開始日は令和 8 年 4 月 1 日とし、契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までは業務開始に向けた準備期間とする。この間に発生する費用については、受注者が負担することとする。また、令和 8 年 3 月 15 日までに、テスト運用等を行い令和 8 年 4 月 1 日からの事業が完全に開始できる状態を整えることとし、確実な事業開始が見込まれない場合は契約を変更または解除することがある。
- ※ 地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約であるため、契約締結日の属する翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算の減額または削除があった場合、市はこの契約を変更または解除することができる。

4. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

令和 7 年 10 月現在、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。）「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」、「ふるぽ」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

なお、契約期間中に新規にポータルサイトを追加・変更した場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

本事業の実施にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者およ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、市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

(2) 返礼品提供事業者との契約

令和 8 年 4 月 1 日以降の返礼品については、市が作成する返礼品提供事業者一覧に登録された返礼品提供事業者と契約し、提供すること。本業務期間開始後も随時返

礼品提供事業者と契約を行い、提供すること。

※受託者は、令和 8 年 1 月～令和 8 年 3 月にかけて、返礼品提供事業者への説明会を行う等、可能な限り早期に契約、ポータルサイトページ作成等を進め、本市と緻密な事前協議の上、令和 8 年 4 月以降、返礼品提供が支障なく開始できるよう調整すること。また、返礼品提供事業者の返礼品発送業務が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。一部事業者については受発注、配送連携等におけるシステム改修について別途費用が発生する可能性があるが、その費用は受注者負担とする。

(3) 業務規模の参考値について

返礼品提供事業者数：55 事業者 返礼品数：357 品（令和 7 年 9 月現在）

令和 4 年度寄附受入額：約 16 億円 受入件数：20,443 件

令和 5 年度寄附受入額：約 15.7 億円 受入件数：17,155 件

令和 6 年度寄附受入額：約 14 億円 受入件数：14,380 件

5 業務内容（詳細は「6 業務内容の詳細」を参照）

業務内容は、以下の（1）～（11）とする。

なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- （1）ポータルサイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成に関すること
- （2）返礼品等の企画開発及び選定等に関すること
- （3）代理納付に関すること
- （4）寄附金額及び寄附者のデータ管理に関すること
- （5）各種書類の送付に関すること
- （6）ワンストップ特例申請書受付・審査に関すること
- （7）返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷、配送管理及び清算に関すること
- （8）本市のプロモーションに関すること
- （9）寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせに関すること
- （10）クラウドファンディング型ふるさと納税に関すること
- （11）その他

6 業務内容の詳細

- （1）ポータルサイトの管理・運営及び返礼品の紹介記事作成に関すること
 - ① 本市が扱うふるさと納税ポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、掲載情報の更新・管理運営を適切に行うこと。
 - ② 新規返礼品情報の登録・更新は、本市及び総務省が返礼品を承認した後、原則 1 週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。

- ③ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受注者が返礼品登録事業所への取材や返礼品等の撮影を行い、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じたＳＥＯ（検索エンジン最適化）対策等、寄附者に対し効果的にＰＲできるよう内容を充実させること。
- ④ 返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」について、受注者が返礼品提供事業者を確認し、速やかにポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。
- ⑤ 月１回以上、未発注データがないか確認を行うこと。

（２）返礼品等の企画開発及び選定等に関すること

- ① 本市が提供する情報、発注者が独自に入手した情報等をもとに、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、本市内の特産品や本市内で生産された製品のほか、本市内で提供されるサービス等多様な提案が可能であること。
- ② 返礼品提供事業者に対して、返礼品申請書等の作成の調整や支援を行う。返礼品申請書は発注者を經由して提出することとし、受注者は返礼品の情報や地場産品基準に該当すること、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項のヒアリングや実地調査を行うとともに、ふるさと納税制度や返礼品送付にかかる方法等を具体的に説明すること。なお、返礼品提供事業者に接触する際は、想定している返礼品が地場産品基準に適合するかどうか等を、予め本市と協議の上で行うこと。
- ③ 既に取り扱いを開始している返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申出があった場合、速やかに対応すること。
- ④ 返礼品等の開拓状況、市場や寄附の動向の分析に基づく寄附増額の提案について、本市に毎月報告、協議し、事業効果を最大化するよう努めること。
- ⑤ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行う。
- ⑥ 返礼品提供事業者と、申し込み状況や返礼品の魅力向上につながる情報などを共有し、関係性の構築に努めること。

（３）代理納付に関すること

- ① ポータルサイトで取り扱う決済処理を基本とし、決済情報を管理すること
- ② 決済方法は本市での消込処理を行うことがないこと。
- ③ 取り扱う支払回数は、一括払いとすること。
- ④ ポータルサイトで受け付けた寄附金を本市に代わって収納する場合、本市に払い込む業務については、支払方法の種類等を問わず毎月一定日を締切日とし、締切後１箇月以内にあらかじめ本市が指定する口座へ一括で振り込むこと（入金日が、金融

機関休業日の場合については、入金日前の金融機関営業日とする。)

- ⑤ 代理納付に関する金銭をその他の金銭と区別して管理し、その保全のために必要な措置を講じること。

(4) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関すること

現在もふるさと納税を実施していることから、寄附者と返礼品提供事業者に負担がかからないよう、現状のシステムを原則とするため以下のとおりとする。

- ① ふるさと納税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、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。また、本市に対し随時情報提供が可能であること。

寄附情報管理システムについては、現在ふるさと納税 do を活用していることから、ふるさと納税 do に限る。受発注や商品管理・精算においては、このシステムに自動連係しているシステムであれば構わない。

- ② 寄附申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込み・配送状況等について、データ出力（CSV形式等）ができること。
- ③ ふるさと納税ポータルサイトを經由しない寄附（窓口・郵送・ファクス・電子メール等）についても、本市から寄附情報の提供を受け、申込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。

(5) 各種書類の送付に関すること

- ① 寄附者への礼状、寄附金受領証明書の送付を行うこと。
- ② 寄附金税額控除に係る申告特例申請書（様式第 55 号の 5）の発送を希望する寄附者に対し、申請書、申請説明書類、返信用封筒（料金受取人払郵便とし、返信先は受託者とする。）を送付すること。また、送付出来ない期間を設けられること。
- ③ 寄附受領証明書については、市が提供する公印の印影を使用すること。
- ④ 必要に応じて書類の再発行が可能であること。

(6) ワンストップ特例申請書受付・審査に関すること

- ① 寄附者から送付された寄附金税額控除に係る申告特例申請書等及びオンライン申請の内容を精査し、不備があれば寄附者に連絡すること。
- ② 受け付けた寄附金税額控除に係る申告特例申請書等及びオンライン申請の内容は、寄附者のデータと紐づけすること。
- ③ 受付後は寄附者に対し受け付けしたことがわかるような措置をとること。
- ④ 寄附者から寄附者個人のデータの修正等の依頼がある場合、対応すること。
- ⑤ 寄附金税額控除に係る申告特例申請期限後、名寄せ処理等を行い、寄附者の住所地団体への送付するデータとして整え、本市に提供すること。

⑥ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書等及びオンライン申請の内容を適切に管理し、情報漏えい対策を行うこと。

(7) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷、配送管理及び清算に関すること

- ① 受注者は、本市が承認した返礼品等について、発注及び配送管理を行うこと。
- ② 希望する返礼品提供事業者に対して、配送伝票の作成及び提供を行うこと。
- ③ 受注者は、寄附金の入金を確認した後、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、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品が季節限定である場合等1ヶ月以内の発送が困難な場合を除く。
- ④ 季節限定品の発送時期の管理が可能であること。
- ⑤ 定期発送の返礼品の取扱いを行うこと。この際、定期期間の指定を行うこと。
- ⑥ 返礼品の調達費用及び発送費用等を月次集計の上、本市に報告すること。
- ⑦ 本市及び返礼品提供事業者並びに寄附者との各種調整を行うこと。
- ⑧ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、遅滞なく行うこと。
- ⑨ 返礼品の配送にあたっては、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。
- ⑩ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、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。

(8) 本市のプロモーションに関すること

- ① 本市や寄附の使い道、返礼品等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ② 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取組みのプロモーションを提案し、市と協議の上実施すること。
- ③ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法については本市と協議の上決定するものとする。
- ④ 1年度ごとに1回、本市のふるさと納税返礼品カタログ(カラー、15ページ前後)及び印刷用データを作成し、納品すること。部数は市と協議の上決定するものとする。

(9) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせに関すること

- ① コールセンター等(電話、ファクス及びメール)の窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせ等(寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度等)に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前9

時から午後5時までの対応は基本とする。ただし、年末・年始等の繁忙期については、本市と協議すること。受付時間の延長や休日等の対応について必要な経費は、市から追加で支払いはしない。

- ② 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、本市と受注者との協議の上対応すること。
- ③ 返礼品に関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、本市に報告を行うこと。

(10) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する事

- ① 本市がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受注者はポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。
- ② 本市がクラウドファンディング型ふるさと納税の実施を決定した場合、クラウドファンディング受付サイトからの寄附について、通常の寄附と同様に対応すること。

(11) 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 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調達費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委託業務（提案する新たな取組みを含む）が実施できるよう、経費の削減に努めること。なお、当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。
- ③ 実施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。
- ④ 本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

7 権利の帰属

本市が提供する情報に基づき登録したデータは、市に帰属するものとする。

8 寄附者のデータ管理

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、業務委託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 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。一般財団法人日本情報経済社会推進協会によるプライバシー

マーク又は ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得していること。

10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

（１） 基本委託料

対象寄附金額（受託者が運用するポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。

（２） 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。

なお、寄附１件あたりの調達費は、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。

（３） 返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。

11 再委託の禁止

委託業務について、一括して第三者に委託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、書面による許諾を得ることにより、委託業務の一部を委託することができるものとし、再委託する場合は、受託者と同等のセキュリティレベルを保持していることを市に申し出ること。

12 契約不適合責任

- （１） 市は、寄附者に対し、返礼品の調達・配送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- （２） 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・配送等にかかる契約不適合責任を負う。

13 損害賠償

本業務の実施に関し発生した損害（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、返礼品提供事業者、寄附者、また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。

14 業務報告

- （１） 受託者は、各月ごとに業務報告書を提出すること。
- （２） 本業務の実施に当たっては、市と連携を密にし、円滑な業務の遂行を図るため毎月定例会を開催し、市及び受託者の双方による運営に関する協議を行うこと。

15 その他

- (1) 本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。
- (2) 受託者は、契約期間中及び契約期間後において、本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならないこと。
- (3) 業務に支障が生じた場合又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、本市と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- (4) 本業務の見直しが行われた際は、他事業者に対して適切な業務の引継ぎを実施すること。また、移行データ用抽出は、無償で実施できるようシステム使用契約等に明記すること。
- (5) その他契約書及び仕様書に定めのない事項、細部の業務内容等については、本市と協議して決定すること。