

ふるさと納税支援委託業務仕様書

1. 委託業務名

ふるさと納税支援委託業務

2. 業務目的

本市ふるさと納税の寄附受付から寄附情報の管理、返礼品の発送、寄附者からの問合せ等の一連の業務について、ノウハウを有する事業者に包括的に委託することにより、業務の効率化を図るとともに、寄附金の増加及びふるさと納税制度を通じた本市の魅力発信並びに地域経済の活性化を図ることを目的とする。

3. 委託業務期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※ただし、契約締結日から令和8年3月31日までは、運用開始に必要な環境の整備に係る準備期間とし、令和8年4月1日より運用開始を予定するものとする。なお、準備期間中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。

4. 前提条件

(1) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理に当たっては、「Ledg HOME クラウド版」(株式会社シフトプラス提供)の使用を原則とすること。

また、ワンストップ特例申請関係の管理に当たっては、「ふるさと納税 do」(株式会社 Workthy 提供)の使用を原則とすること。

ただし、本市と受託者で協議の上、データ管理、運用上問題ないと本市が判断した場合、他システムを使用することも可とする。

(2) インターネットを利用したふるさと納税ポータルサイトについて

本市が使用する、インターネットを利用した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。)は以下のとおりである。

①ふるさとチョイス(パートナーサイト含む)、②楽天ふるさと納税、③ふるなび、④さとふる(Yahoo!ふるさと納税を含む)※一括代行プラン、⑤ANAのふるさと納税、⑥JALふるさと納税、⑦Amazonふるさと納税

さとふるおよびYahoo!ふるさと納税について、現在の本市の運用では中間事業者による代理登録業務を実施している。本業務受託後の運用については、本市と受託候補者で協議の上、決定するものとする。

なお、ポータルサイトについては、受託者からの提案等に応じて本市の判断により、適宜

追加及び削除を行うことができるものとし、追加及び削除に伴い発生するポータルサイトの保守等は受託者が行うものとする。ただし、ポータルサイト運営事業者との契約は本市が直接行うものとする。

(3) 本市の実績

・本市の令和6年度寄附実績等は以下のとおりである。(受付日ベース)

ポータルサイト、手段	寄附金額	件数
ふるさとチョイス	194,210,000円	9,232件
楽天ふるさと納税	111,799,000円	3,477件
ふるなび	61,036,000円	1,677件
さとふる	57,615,000円	2,381件
Amazon ふるさと納税	732,000円	22件
その他ポータルサイト計	47,579,700円	1,772件
ポータルサイト非経由 (電話、メール、窓口等)	8,714,000円	200件
合計	481,685,700円	18,761件

・本市の令和7年度11月末時点の寄附実績等は以下のとおりである。(受付日ベース)

ポータルサイト、手段	寄附金額	件数
ふるさとチョイス	77,876,000円	2,922件
楽天ふるさと納税	93,067,000円	2,575件
ふるなび	34,546,000円	730件
さとふるおよび Yahoo!ふるさと納税	21,126,000円	1,422件
Amazon ふるさと納税	543,000円	21件
その他ポータルサイト計	21,740,000円	625件
ポータルサイト非経由 (電話、メール、窓口等)	3,786,000円	153件
合計	252,684,000円	8,448件

・令和7年度(10月末時点)のジャンル別寄附シェア上位は以下のとおりである。

雑貨(綿製品等)・・・40%、果物・・・34%、肉・・・9%、米・・・5%

・令和7年度(10月末時点)の広告運用実績は以下のとおりである。

楽天ふるさと納税検索連動型広告・・・広告費1,239千円、ROAS 2,367%

ふるさとチョイス検索連動型広告・・・広告費 208千円、ROAS 1,972%

令和7年度広告費予定額・・・3,500千円(令和8年度広告費予定額・・・3,500千円)

・取扱返礼品数(季節限定品、容量違い等含む)・・・1,056品(令和7年12月時点)

- ・返礼品取扱事業者数・・・９７事業者（令和７年１２月時点）
- ・地域別寄附受付件数・・・関東３，５６９件、九州・沖縄１，７５７件、関西１，４１０件、中部９９０件、中国３３７件、東北１９１件、北海道２０１件、四国１４４件、合計８，５５９件（令和７年１２月５日時点）

５．業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、受託者の企画立案等により内容を調整する場合がある。

- （１）ポータルサイトの運営業務
- （２）ふるさとチョイスが提供する電子感謝券サービス（チョイス Pay）に係る事務、システム等の管理運営業務
- （３）寄附管理システムの運営業務
- （４）返礼品の調達発注、配送管理に関する業務
- （５）返礼品取扱事業者及び返礼品の新規開発及び拡充に関する業務
- （６）寄附者や返礼品取扱事業者等からの問合せに関する業務
- （７）寄附額増加のための企画・提案・プロモーション支援に関する業務
- （８）ファン・リピーターの獲得推進について
- （９）お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成及び発送業務
- （１０）ワンストップ特例申請書受付に関する業務

６．業務の仕様

- （１）ポータルサイトの運営業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

- ① 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 返礼品の掲載に際して、必要な写真撮影、加工、紹介文の作成等、寄附者に対し効果的に PR できる内容とすること。また、発送時期についても明記すること。
- ③ ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてポータルサイト間の調整を行うこと。在庫切れが発生した場合は、速やかに本市へ連絡するとともに、場合によっては返礼品取扱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。
- ④ クラウドファンディングのページ作成等を行うこと。

- （２）ふるさとチョイスが提供する電子感謝券サービス（チョイス Pay）に係る事務、システム等の管理運営業務

- ① 受託者は、チョイス Pay の利用状況を毎月確認し、利用された金額を集計のうえ、翌月末までに返礼品取扱事業者へ支払うこと。
- ② ポイントの状況をシステム等を用いて管理、運営すること。

（３）寄附管理システムの運營業務

- ① 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 ポータルサイトの利用が困難な方や紙申込を希望する方に対し、簡易なカタログ等を作成し、申込書、払込票、返信用封筒等と合わせて本市の負担で送付すること。
- ③ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合において、郵送・ＦＡＸ等で本市に申請された寄附申込内容を寄附管理システムへ入力代行すること。
- ④ 寄附者に対し、寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ⑤ 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、本市で随時確認できる状態にすること。
- ⑥ 寄附金額、寄附件数、寄附者属性のほか、うきは市や全国の寄附動向について分析を行い、その結果及び今後の対策等について、本市へ毎月報告を行うこと。
- ⑦ 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（土・日・祝日については本市の翌開庁日まで）。なお、さとふるおよびYahoo! ふるさと納税のデータ取り込み作業は、本市が実施することを原則とする。

（４）返礼品の調達発注及び配送管理に関する業務

- ① 受託者は、寄附者が指定した返礼品を返礼品取扱事業者が発注し、返礼品を寄附者へ配送すること。
- ② 返礼品取扱事業者の負担軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送伝票を受託者または配送事業者で発行するサービスを導入すること。なお、本サービスの利用判断は、返礼品取扱事業者と受託者との協議により決定するものとする。
- ③ 受託者は、返礼品取扱事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- ④ 受託者は、返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞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い、速やかに本市に報告を行うこと。
- ⑤ 返礼品調達費は、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、出荷した月の翌月末までに受託者が返礼品取扱事業者へ支払うこと。返礼品取扱事業者へ支払う際に発生する振込手数料は、本市の負担を一時的に立替え、本市に対して後日一括で請求すること。なお、本市への請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品取扱事業者名、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。

（５）返礼品取扱事業者及び返礼品の新規開発及び拡充に関する業務

- ① 本市が定める事業者募集条件及び国の定める「地場産品基準」に適合した返礼品取扱事業者及び返礼品を募集するとともに、新規開発や商品選定を行い、本市に提案すること。
- ② 返礼品取扱事業者登録手続き、返礼品の新規登録・変更手続きについて、円滑に行われ

るよう調整・支援すること。

- ③ 返礼品の内容に疑義が生じた場合、返礼品取扱事業者に対し、適宜確認を行うこと。
- ④ 返礼品取扱事業者のふるさと納税に対する理解度・モチベーション向上を目的として、説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会を開催する場合は本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。

（６）寄附者や返礼品取扱事業者等からの問合せに関する業務

- ① 受託者は、寄附の方法、返礼品、配送状況、寄附キャンセル等に関する寄附者からの問合せ対応のため、専用のコールセンターを設置すること。対応時間は原則として、土日及び祝日を除く午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分までとする。ただし、年末・年始の繁忙期の対応については、別途本市と協議の上、決定するものとする。
- ② コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有をすること。
- 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、返礼品取扱事業者や配送事業者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。

（７）寄附額増加のための企画・提案・プロモーション支援に関する業務

- ① EC サイト運営等に関する専門的な知見に基づき、最新の売れ筋、トレンドを把握し、本市や返礼品取扱事業者に対して情報提供すること。また、それらの情報に基づき返礼品や P R の企画を行い、ポータルサイトの掲載情報、返礼品の商品構成等に反映させるように努めること。
- ② 地域の活性化やブランドイメージ構築のため、返礼品取扱事業者や地場産品にかかる各種プロモーションを行うこと。

（８）ファン・リピーターの獲得推進について

毎年繰返し寄附いただける本市のファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善、関係人口・交流人口の創出につながるような仕組みの創設等を提案し、本市と連携して実施すること。（メールマガジンの利用、同梱物の製作等）。

（９）お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成及び発送業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、速やかに寄附金受領証明書お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の準備・発送作業を行うこと。
- ② 寄附者から、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の再発行依頼があった場合に再発送すること。

(10) ワンストップ特例申請書受付に関する業務

- ① 寄附者からのワンストップ特例申請書の受付けを行うこと。
- ② 本市が eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するための CSV データを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。

7. 市が負担する経費

(1) 基本業務委託料

- ① ポータルサイトの寄附金額の 5.45%以内（消費税及び地方消費税を除く。）とする。
また、災害支援寄附金及びポータルサイトを経由しないかつ返礼品の発送を要しない寄附金については、委託料の算定基礎となる寄附金額から除外する。
- ② さとふるおよび Yahoo!ふるさと納税は一括代行プランであり、基本業務委託料の対象に含まない。令和 8 年度の寄附見込金額は寄附額合計 500,000 千円、そのうち、さとふるおよび Yahoo!ふるさと納税経由の寄附見込金額は 40,000 千円と見込んでいる。
- ③ 基本業務委託料の請求時期は、当該月の翌月末までとする。

(2) ポータルサイト、決済手数料に係る経費

- ① 本市が契約しているポータルサイトの利用に係る使用料及び手数料。
- ② クレジットカード決済等の決済手数料。

(3) 返礼品調達費

- ① 実際に返礼品の調達にかかった費用。
- ② 返礼品調達費の請求時期は、返礼品を出荷した月の翌々月上旬までとする。

(4) 返礼品の配送に係る経費

- ① 実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。
- ② 返礼品配送料の請求時期は、返礼品を出荷した月の翌月末までとする。

(5) 各種書類の発送に係る経費

- ① 実際に寄附金受領証明書等の発送にかかった費用。
- ② 実際にワンストップ特例申請の返信にかかった費用。

(6) ワンストップ特例申請に係る経費

- ① 実際にワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成にかかった費用。

(7) その他市が必要と認める経費

① 本市が個別に指定する各種書類の発送に係る印刷用紙にかかった費用など、その他、本市が必要と認める費用。

8. 再委託の禁止

再委託は、原則として認めない。ただし、本市の承認を得た場合は、この限りではない。

9. 法令遵守及び個人情報の保護

受託者は別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

10. 成果物の利用及び著作権

(1) 受託者は、委託業務の成果物に対し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 23 条（公衆送信権等）、第 26 条の 2（譲渡権）、第 26 条の 3（貸与権）及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、成果物の納入、検査合格後、直ちに本市に無償で譲渡するものとする。

なお、成果物とは以下①、②のとおりとする。

① Web ページ：商品ページ、特集ページ、ランディングページ等を含むポータルサイトに掲載しているすべての情報

② 画像：返礼品の画像

(2) 受託者は、成果物が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

11. その他

(1) 業務内容については、仕様書に基づく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ながら実施すること。

(3) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受託者は速やかに本市が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。

(4) 令和 9 年度に同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、次期受託者への業務引継ぎを確実に行うこと。

(5) 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送その他の対応については、契約期間満了後も責任をもって行うこと。