喜多方市ふるさと納税業務仕様書

1　目的

喜多方市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税業務において、寄附者情報の管理、返礼品の発注・発送、寄附に係る問い合わせ対応、寄附金受領証明書の発送、ワンストップ特例申請の手続等を委託することで、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信、返礼品の販路拡大や寄附金の増加等、地域活性化に寄与することを目的とする。

2　履行期間

地方自治法施行令及び喜多方市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例による長期継続契約とし、寄附の受付期間は令和９年４月１日から令和13年３月31日までとする。

ただし、契約締結の日から令和９年３月 31 日までは、ポータルサイトにおける寄付の受付を令和９年４月１日から開始できるよう、サイト構築等必要な事務を行うこととし、この期間における本市からの委託料の支払いは生じないものとする。

3　基本的な条件

⑴　本市が利用する下記の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。）及び各ポータルサイトが提携するパートナーサイトにおける寄附受付に係る一切の業務を行うこととする。なお、受託者による新たなポータルサイトの追加や、戦略的なポータルサイトの縮減の提案を可能とする。

【ポータルサイト一覧】

サイト名称	備考
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	
JRE　MALL ふるさと納税	
JAL ふるさと納税	
ふるコミ	令和８年度利用開始
自治体マイページ	令和８年度利用開始

⑵　このほか、一休、さとふる、ふるまち pay を利用しているが本件の対象外とする。ただし、一休及びふるまち pay 経由による寄附者に対する寄附金受領証明書の発行、発送、ワンストップ特例申請書の郵送料等については、別途契約の上、受託者において行うものとする。

⑶　令和９年４月１日から令和 13 年３月 31 日までの寄附に関する寄附金額、寄附件数、寄附金受領証明書等発送件数、ワンストップ特例申請（書面）受付件数、返礼品配送件数等の見込については、本件プロポーザル実施要領のとおりとする。なお、当該見込は、あくまで参考であり、本市は見込値と実績値の相違による責任は負いかねるものとする。

⑷　委託業務の引継ぎ及び準備について

ア　契約締結日から令和９年３月 31 日までは引継ぎ期間及び寄附管理システム（４の⑵参照）等の準備期間とし、令和９年４月１日から支障なく寄附の受付が開始できるよう、当該準備期間は受託者の責任において令和８年４月１日現在の本件業務委託の受託者（以下、「現在の受託者」という。）から引継ぎ及び準備を進めること。なお、寄附管理システムを現行のシステムから変更する場合は令和９年４月１日から新しいシステムを利用できるよう努めるものとするが、システムベンダーの都合により当該期日からの利用開始が困難である場合は、当面の間現行のシステムの利用を継続することとし、システムベンダーの都合が整い次第、速やかに新しいシステムの利用を開始すること。

イ　現在、ポータルサイトに掲載されているページはそのまま引継ぐことができること。

ウ　現在の受託者から受託者の変更が伴う場合は、返礼品の受注・発注・支払の流れ、寄附管理システムの操作方法等について、契約締結の日から令和９年３月 31 日までの間に返礼品を提供する事業者（以下「返礼品提供事業者」という。）への説明を丁寧に行うこととし、返礼品の発送誤り等の防止に努めること。

エ　ウの場合において、可能な限り現在の受託者のスキームを活用することとし、返礼品提供事業者の事務的な負担を最小限に留めるよう配慮すること。

オ　本件による契約が終了し、受託者が変更となる際、本委託業務を受託する者に対して、本委託業務の履行に必要な情報等を引継ぐこと。

カ　これまでの寄附者データの取込みを含む引継ぎに要する費用は委託料に含むこと。

４　業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

⑴　ポータルサイトの管理運営業務

本市が利用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

ア　寄附金の受付、寄附金の使途の指定、寄附金額に応じた返礼品及びワンストップ特例申請書の有無の選択等ができるよう各ポータルサイトのページを作成すること。

イ　本市及び返礼品の魅力が的確に伝わるように、各ポータルサイトのトップページ、

各返礼品の個別ページ、バナー、各種特集ページ（お歳暮商戦、クリスマス商戦を始めとする各種季節商戦やガバメントクラウドファンディングを含む）を作成すること。

ウ　掲載に際しては可能な限り返礼品の写真を撮影することとし、また、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、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。なお、写真の撮影が困難である場合は返礼品提供事業者から画像データの提供を受け、対応するものとする。

エ　本市が指定する寄附金額でポータルサイトに返礼品を掲載すること。

オ　ポータルサイトを適正に管理、運用するため、返礼品（在庫管理を含む。）に係る内容の登録・変更・削除の更新作業を迅速かつ的確に行うこと。

カ　新規ポータルサイトを追加する場合、ページ作成を行うこと。

キ　ポータルサイトを縮減する場合、ページ削除等必要な手続きを行うこと。

ク　大規模災害等が発生し、本市に被害があった場合において、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。

ケ　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。

コ　各ポータルサイトの運営事業者等が開催する費用負担のないキャンペーン企画について、本市へ情報提供し、応募に係る手続きについて支援すること。

サ　各ポータルサイトに寄せられたレビューへ適切かつ迅速に返信すること。

シ　寄附者や返礼品に関する情報をふるさと納税市場全体と本市について、それぞれ分析し、四半期に一回程度、本市に報告するとともに、ポータルサイトの効果的な運営につながるような改善を行うこと。

⑵　寄附管理システムの管理運営業務

ア　利用するポータルサイトを経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（以下「システム」という。）を用いて、一元的に管理すること。

イ　現在システムは、株式会社 workthy が提供する「ふるさと納税 do」を利用しているが、現行システムと同等以上の機能（特に寄附金受領日ベースでの費用把握が容易にできる機能）を持つもので、現行システムを利用するよりも業務の効率化を図れる場合、かつ、システム変更前日までに現行システムに登録されている寄附者情報等のデータを引き継げる場合には、システムを変更して差し支えないものとする。なお、この場合の当該システムの利用環境の構築費用については委託料に含むものとし、運用に係る費用については必要に応じて本市とシステムベンダーが利用に係る契約を別途締結の上、本市が別途負担する。システムにおいて、寄附情報管理（申込状況及び納付状況、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）が可能であり、本市が閲覧できるようにすること。また、本市向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じ操作説明を行うなど、運用に支障がない

サポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行のシステム内で保有するデータを可能な限り活用し、本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、引継ぎを遅滞なく確実に行うものとし、その作業及び費用等については受託者が行い、負担するものとする。

ウ　寄附者がポータルサイトを経由せずに本市に寄附を行った場合においても、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について、本市から情報提供を受け、システムへ登録し、寄附金納付後に必要となる業務については、ポータルサイトを経由した場合と同様に受託者が実施し、システムにより管理できるようにすること。

エ　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。

オ　寄附申込状況、寄附金の納付状況及び返礼品の配送状況などの寄附申込に係る進捗状況等について、システムを通じて本市がその情報を確認できること。

カ　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、その結果について定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

キ　利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、原則とし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。ただし年末年始を除く。）

ク　システムの利用及びシステム内の情報管理にあたっては、個人情報の漏えいがないよう、その取扱いには十分留意すること。

ケ　受託者の変更やシステムの変更を伴う場合は、過去の寄付情報データを引き継ぎ、管理すること。

⑶　寄附金受領証明書等の発送に関する業務

ア　寄附金の納付を確認できたものについて、最もコストを要しない媒体で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。ただし、年末に行われた寄附に係るものについては速やかに発送すること。なお、受領証明書の様式については、本市と協議の上決定し、市の電子公印を使用すること。

イ　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（お礼文を含む）

（イ）　希望者のみ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）　希望者のみワンストップ特例申請書記載例

（エ）　希望者のみ返信用封筒

ウ　ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

エ　受領証明書等の発送に必要な郵送料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒、返信用封筒利用時の郵送料は、提案上限額に含めるものとする。

オ　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。

⑷　返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

ア　受託者は、本市と予め協議の上、決定した金額により、委託料の範囲内で返礼品等の調達・配送等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者及び配送事業者等との契約については受託者の責任において対応することとするが、返礼品提供事業者の負担を軽減するため、可能な限り簡易な手法とするよう配慮すること。

イ　返礼品提供事業者が、新たな返礼品の提供、返礼品の受注、返礼品の配送等を円滑に実施できるよう、マニュアルを作成するとともに、必要に応じ説明会の開催や専門スタッフの派遣等を行い、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

ウ　返礼品提供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。なお、受託者は、納付確認済の寄附申込情報を返礼品提供事業者にメール又はＦＡＸで提供し、発注すること。

エ　返礼品提供事業者に対し配送業者の伝票を作成し、提供すること。

オ　寄附者から返礼品配達について曜日指定等があった場合には対応すること。

カ　受託者は寄附金の納付確認後、指定された返礼品が寄附金の納付された日から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、返礼品が定期便である場合、又は返礼品の提供期間に制限がある場合を除く。

キ　返礼品提供事業者が返礼品を当該寄附者へ送付する際に、当該返礼品等に係る説明パンフレット等を同封することを認めること。

ク　返礼品の配送にあたっては、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。

ケ　配送単価については、配送先地域及び梱包サイズごとの料金一覧表を本市に提出すること。

コ　返礼品提供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。

サ　季節や提供数等が限定された返礼品について、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。

シ　返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等で通知すること。

ス　返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例を紹介するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

セ　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。

ソ　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翌月末払いで支払うこと。なお、本市に実績報告を提出する際には、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、送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

タ　寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者及び本市との各種調整を行うこと。

⑸　問い合わせ対応に関する業務

ア　受託者は、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い合わせに対応するため、コールセンター等（電話、FAX、メール、生成 AI 型チャットボット等）を設置し、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、生成 AI 型チャットボットを利用する場合を除き、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時までを基本とし、協議の上決定するものとする。

イ　受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録する等の方法により、本市と情報共有すること。

ウ　各種苦情については、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。

エ　新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、本市が定める「ふるさと納税返礼品提供事業者募集要領」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、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

⑹　返礼品の提案等に関する業務

ア　返礼品は地場産品基準に適合している物やサービスとし、本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、新たな返礼品の企画提案及び既存返礼品における規格変更等のブラッシュアップ等、多様な提案を行うこととし、本市と協議の上、返礼品提供事業者等と交渉し、商品選定や開発を行うこと。

イ　返礼品の提案は毎年２月下旬、５月上旬、８月下旬、11 月下旬の４回以上とし、提案に当たっては、地場産品基準への適合を確認するため、返礼品の提供に当たって総務省に提出する様式及び本市が指定する付加価値の割合算出に係る様式、並びに３号返礼品については「ふるさと納税の返礼品等の区域内において生じた価値の割合に係る一覧表」を作成し提出すること。

ウ　総務省により提供が認められた返礼品については、返礼品の寄附金額等を決定するため、本市が指定する管理台帳を提出すること。

エ　提供を開始しようとする返礼品については、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。

オ　全ての返礼品が地場産品基準に反した状態で提供することが無いよう、返礼品の

生産等の場所の変更、原材料等の調達先や価格の状況について常に把握し、必要に応じて本市に状況を報告すること。

カ　サムネイル画像や返礼品の紹介文等、返礼品の魅力を最大化する方法について必要に応じて返礼品提供事業者へアドバイスを行うこと。

キ　返礼品提供事業者や新たに返礼品の提供を検討している者を対象とした研修会を年１回以上開催し、返礼品提供事業者に地場産品基準の正確な理解を求めるとともに、ふるさと納税制度の動向やポータルサイトの掲載についてのアドバイス等を行うこと。

なお、開催に当たっては、オンラインの併用を検討するとともに、研修会の様子の動画をアーカイブ化し、返礼品提供事業者が参加しやすいものとすること。

ク　農産物等の季節限定の返礼品について、出荷時期の終了後に翌年分の先行予約をポータルサイトで受付できるよう受付開始までの調整及び支援を返礼品提供事業者と打ち合わせの上、計画的に行うこと。

ケ　本市及び返礼品提供事業者の求めに迅速に対応し、随時訪問すること。

⑺　経費算出に関する業務

次の内訳（寄附１件ごと）が分かるように毎月の寄附金受領日ベースでの経費算出を行い、毎月の請求と合わせて本市へ情報を提供すること。ただし、各ポータルサイトの使用料及び決済手数料については、本市と各ポータルサイト運営事業者又は決済代行事業者間で契約を締結している料率を本市から提供するものとする。

【内訳】

ア　基本委託料

イ　返礼品調達費用

ウ　返礼品配送料

エ　寄附金受領証明書等の発行料（ワンストップ特例申請希望無しの場合）

オ　寄附金受領証明書等の送料（ワンストップ特例申請希望無しの場合）

カ　寄附金受領証明書等の発行料（ワンストップ特例申請希望あり）

キ　寄附金受領証明書等の送料（ワンストップ特例申請希望あり）

ク　ワンストップ特例申請郵便料

ケ　ポータルサイト使用料

コ　決済手数料

※本件業務委託により管理運営を委託するポータルサイトに加え、さとふる及びふるまちpayによる寄附の経費についても積算することとする。なお、この場合の寄附データについては、個人情報を除き本市から受託者に提供するものとする。

⑻　プロモーションの提案に関する業務

ア　本件による寄附額の最大化を図るために効果的なプロモーション（イベント出展

又は広告掲出等）について、本市への寄附者属性等を踏まえながら随時提案すること。

⑼　その他

ア　本件業務委託の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ　その他、市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

5　実績報告

受託者は、当該月に実施した業務内容について、原則翌月 15 日までに実績報告書（任意様式）を本市へデータで提出し、本市は検収するものとする。なお、提出にあたっては、次の書類を添付すること。

⑴　請求の根拠となるデータ

ア　当該月の寄附実績

寄附受付件数、寄附受付金額

イ　当該月の配送実績

返礼品調達費用、配送料

ウ　当該月の寄附金受領証明書の発行等の実績

寄附金受領証明書に係る発行件数、発行料及び郵送料、ワンストップ特例申請書に係る郵送料

⑵　4⑺で定める経費を証明する資料

⑶　その他

その他の報告事項（寄附者から寄せられた苦情等）。

6　委託料の支払

受託者は実績報告書の検収に合格したときは、本市に委託料を請求するものとする。本市は、適法な請求を受理した日から 30 日以内に、受託者に支払うものとする。

7　その他

⑴　知的財産権の帰属

本件業務の成果物に係る所有権及び著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む。）その他一切の知的財産権は、汎用的な利用が可能なもの及び受託者が従前から権利を保有しているものを除き、本市に帰属するものとする。また、受託者は、成果物につき、著作者人格権を行使しないものとする。なお、成果物の制作過程で発生した中間成果物（不採用となったものを含む。）の所有権及び知的財産権は、受託者に帰属する。

⑵　再委託

本件業務は魅力的なウェブサイトの構築、寄附情報の適切な管理、配送等業務内容が多岐にわたることから本市と協議の上、書面により申請し、本市の承認を受けることで再委託を認めるものとする。

⑶　次期受託者との引継ぎ

本委託業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこととし、その方法については、本市と協議の上決定するものとする。

⑷　関係法令等の遵守

受託者は業務の執行にあたり、本市の条例及び規則並びにその他関係法令等を遵守しなければならない。

⑸　情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱について、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、適切な管理を行わなければならない。

⑹　機密保護

本市及び本件業務の受託者は、業務遂行上知りえた秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了後も同様とする。

⑺　個人情報の取扱いについて

「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号)」及び「別記　個人情報取扱特記事項」等を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、業務の要に供する目的以外には使用してはならない。また、情報等は秘密とし、第三者に開示してはならない。

⑻　損害賠償

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。

⑼　報告及び検査

本市は必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、検査することができる。

⑽　打合せ

本件業務を効率的に執行するため、対面またはオンラインにて複数回の打ち合わせを行うこと。なお、対面の場合は本市役所で行うこととし、本市役所までの移動に係る一切の費用及び打ち合わせに係る一切の費用は委託料に含むものとする。

⑾　疑義等

本仕様書に明記されていない事項、また、その内容の解釈に疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議の上決定するものとする。