

赤穂市ふるさとづくり寄付金推進事業 業務委託仕様書

1 業務委託名

赤穂市ふるさとづくり寄付金推進事業業務委託

2 業務目的

本業務は、赤穂市（以下「発注者」という。）が実施するふるさとづくり寄付金推進事業について、赤穂ふるさとづくり寄付条例に基づき、寄付の受付、寄付者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の業務を民間事業者（以下、「受注者」という。）に委託することにより、効果的かつ効率的な業務を実施するとともに、本市の魅力発信の充実、地域活性化、市内産業の発展及び新たな寄付者の獲得やリピーターの確保を通じた寄付総額の増加を図ることを目的とする。

3 委託期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

※契約締結日は令和7年10月1日を想定しており、令和7年9月30日までは業務開始に向けた準備期間とし、その準備に係る委託料は発生しないものとする。

また、準備期間中に発生する費用については、受注者が負担するものとする。

4 前提要件

(1) 業務遂行に当たり、発注者において現在導入しているシフトプラス社のふるさと納税管理システム「LedgHOME（レジホーム）」及びワンストップ特例申請システム「motiONE（モーション）」又は同等以上の機能を持つ管理システム（以下「管理システム」という。）を使用することとし、運用に係る経費は委託業務に含む。

(2) 発注者が導入している下記ふるさと納税寄付受付ポータルサイト等（以下「ポータルサイト」という。）での寄付受付を前提とした業務遂行が可能であること。

また、データ連携ができない場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。

ア ふるさとチョイス

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ ANA のふるさと納税

オ ふるラボ

カ セゾンのふるさと納税

キ au PAY ふるさと納税

ク JRE MALL ふるさと納税

ケ ふるさとベーシック

コ dショッピングふるさと納税百選

サ マイナビふるさと納税
シ まいふる
ス ふるさとプレミアム
セ ペいふる ※現地決済型
ソ さとふる

※発注者は、株式会社さとふるの提供する「おまとめらくらくサービス」を利用していない。

タ Amazon ふるさと納税
チ ふるさと to らべる ※現地決済型

また、今後の寄付状況等により、ポータルサイトの新規増設の可能性もあるので、発注者が希望するポータルサイトとのスムーズな連携に努めること。

5 業務内容

- (1) ポータルサイト及び管理システムの運用に関する業務
- (2) 寄付受付及び寄付情報管理に関する業務
- (3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務
- (4) 返礼品の開発及び拡充に関する業務
- (5) 寄付金受領証明書等書類発行・発送管理業務
- (6) ワンストップ特例申請書受付管理業務
- (7) 寄付者及び返礼品取扱事業者（以下「事業者」という。）への対応業務
- (8) その他本業務を円滑に行うための対応

6 業務の詳細

- (1) ポータルサイト及び管理システムの運用に関する業務

ア 発注者が利用するポータルサイトを経由した寄付申込みに対応し、必要な情報を適切に取り込み、クレジットカード決済や銀行振込等による収納状況及び返礼品の配送状況等の寄付者情報を一元管理できる管理システムを提供し、管理運用すること。また、管理システムの仕様については、発注者の要望を反映するよう努めること。

イ アで規定する業務については、寄付情報管理、寄付者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行うことが可能なシステム（令和7年4月時点においては、発注者はシフトプラス社のふるさと納税管理システム「LedgHOME(レジホーム)」及びワンストップ特例申請システム「motiONE（モーション）」を使用している。）を使用し、過去の寄付データを新システムに移行できる仕様であること。

また、データの引継ぎ作業を委託業務に含めることとし、管理システム導入時及び発注者の担当職員が替わった際には運用のサポートを行うこと。なお、それらに係る経費は全て委託料に含むものとする。

ウ ポータルサイトに掲載する返礼品については、品名及び紹介文などを掲載し、返

礼品の魅力が十分に伝わるデザイン性の高い写真となるように撮影等を行った上で、ポータルサイトごとの仕様に適したサイズで画像を掲出して、寄付者に選ばれやすい返礼品となるよう、事業者と調整を図りながら、掲載情報を充実させること。

また、画像の掲載数については制約を設けず、ポータルサイトの掲載可能数上限まで対応すること。

なお、写真撮影・画像制作に係る手数料については、委託料に含むものとする。

エ ウで規定する返礼品の品名、紹介文、画像、その他掲載情報については、ポータルサイト「さとふる」でも使用できる手段を設けること。

オ ポータルサイトの機能を活用した自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO（検索エンジン最適化）対策など、寄付の拡大に向けた取組を実施すること。

なお、取組内容を月1回程度見直し、取組状況を報告すること。

カ 赤穂市の地場産品の魅力を広く発信するため、ポータルサイトにおいて、より効果的なプロモーションを行うとともに、ポータルサイトが提供するサービスや広報企画等の情報収集を図り、発注者に情報提供すること。

また、返礼品に寄せられるレビューの評価・件数は、ページへのアクセスや返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビューキャンペーンなどのレビュー数を増加する施策を考案し実施すること。

キ 返礼品情報の登録、更新は、発注者が返礼品を承認した後、原則1週間以内に行い、寄付申込の受付を開始すること。

ク 管理システムに障害が発生した場合にはデータの保存に万全を期し、いかなる事案でも適切かつ速やかに対応できるよう具体的な対応策を講じること。

ケ その他提案による。

（2）寄付受付及び寄付情報管理に関する業務

ア 寄付申込が完了した場合、寄付者に対して電子メール等最適な方法により通知できること。

イ 寄付者がポータルサイトを介さず、直接発注者に申込書等の提出があった銀行振込等による寄付について、発注者が寄付者情報の提供を行うので一元管理すること。

ウ 返礼品や寄付金受領証明書の発送情報及び問合せ内容等寄付に紐づく情報を管理システムに反映させ、寄付情報に変更が生じた場合には適宜修正を行う等データの管理を行うこと。

エ 寄付金の収納状況及び寄付申込受付状況等について、各種データ分析を行うとともに、CSV形式等でデータ出力が可能であること。

オ その他提案による。

（3）返礼品の調達及び配送管理に関する業務

ア 寄付者が指定した返礼品を事業者が発注し、発送が確実に行われるよう在庫管

- 理、配送状況を管理すること。
- イ 返礼品の発注は、寄付者からの入金を確認でき次第速やかに行うこと。
- ウ 寄付申込内容に不備又は不足があった場合は、寄付者に内容の確認を行うこと。
- エ 提供している返礼品の在庫を常に把握し、品切れにより返礼品を提供できない事態とならないよう発注者及び事業者との各種調整を十分に行い、サイト間の在庫調整を行うこと。
- オ 個数限定品や季節限定品の受付管理及び配送時期の管理を適切に行うこと。
- カ 寄付者が返礼品の配送日時の指定を希望する場合は、可能な範囲で事業者との調整に努めること。
- キ 返礼品等の配送トラブルを未然に防ぐため、配送時期に遅れが生じた場合は、返礼品の具体的な発送時期について、寄付者に事前にメール等による通知を行うこと。
- ク 返礼品の配送遅延又は梱包箱の破損等配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は原因を明らかにし、寄付者に誠実に対応するとともに、発注者に速やかに報告すること。
- ケ 返礼品の出荷実績に基づき、返礼品及び送料の代金等の調達費用（以下「返礼品調達費用」という。）にかかる事業者への支払いを代行すること。
- コ 送料については、経費に占める割合が返礼品のコストパフォーマンスに大きく影響することから、極力安価となるよう事業者や配送業者と価格交渉等を行うこと。
- サ 返礼品調達費用は、月次集計のうえ、本体費用と送料の内訳等の詳細が明確に分かる資料と合わせて発注者に請求すること。
- シ その他提案によること。

（４）返礼品の開発及び拡充に関する業務

- ア 赤穂市内に事業所を設置する等の方法により、既存事業者と良好な関係を構築するとともに新規の事業者を開拓し、随時返礼品の開発、既存返礼品の種類等の拡充を行うことで、新たに年間５０品目以上追加すること。
- イ 発注者が提供する情報のほか、訪問等による開発、事業者向けの説明会を適宜開催するなど、多様な手段で返礼品の開発に努めること。
- なお、それぞれの返礼品について、個別に返礼品率を設定する等により、寄付額を伸ばすための方法を検討すること。
- ウ 発注者の返礼品の申込状況や他自治体の動向を注視し、傾向にあった返礼品を開発するとともに、サービス提供型や近隣自治体との連携等、幅広い提案を行うこと。
- エ 返礼品の登録に向けて、積極的に事業者を訪問し、支援を行うこと。
- オ 事業者への制度の説明、商品調達、価格調整等については誠意をもって対応し、事業者に寄付者の個人情報保護についても徹底させること。
- カ 既存の返礼品について、より魅力を向上させるため、返礼品の掲載画像、キャッ

チ フレーズや紹介コメントの変更やその他必要な提案を行うこと。

キ 事業者が新規事業者登録や返礼品の登録又は変更を行う際は、必要書類を作成するための支援を行うこと。

ク 返礼品を登録する際は、総務省告示に掲げる地場産品基準に合致するかどうか発注者に協議のうえ提案するとともに、どの基準で登録したか発注者の担当者と認識を共有すること。

ケ 返礼品が総務省の示す地場産品基準に適合しなくなったと認められる場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに発注者に報告するとともに、取扱いの停止に向けた協議調整を行うこと。なお、発注者との協議調整の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。

また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により、発注者が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

コ その他提案による。

(5) 寄付金受領証明書等書類発行・発送管理業務

ア 寄付者からの入金を確認できた場合、お礼状、寄付金受領証明書、希望する寄付者へのワンストップ特例申請書（申請事項変更届出書含む）及び返信用封筒を作成、封入し、寄付者に対して速やかに送付すること。

イ 寄付金受領証明書の再発行の依頼があった場合は、適宜対応すること。

ウ 12月に入金を確認された寄付に関しては、寄付者からの問い合わせが多く寄せられることから、より速やかな送付に努めること。

エ 発送に係る用紙や封筒など必要なものを受注者が準備すること。

オ 寄付者の利便性を高めるため、発注者と協議のうえ、同封する印刷物の見直しを適宜行うこと。

カ その他提案による。

(6) ワンストップ特例申請書受付管理業務

ア ワンストップ特例申請においては、オンライン申請を導入し、寄付者の利便性向上を図ること。

イ ワンストップ特例申請を希望する寄付者から提出された申請書等を直接受け付け、管理システムにおいて、寄付者の申請情報を適正かつ正確に登録し、入力内容の審査を経て、寄付者の個人番号と紐づけること。その際に、同一人物において複数の情報が存在する場合や同姓同名の場合もあるため、名寄せ処理を行ったうえで整合性のチェックに細心の注意を払うこと。

ウ 寄付者から提出された申請書等を開封し、内容及び本人確認書類について不備がないか確認・照合を行うこと。不備がある場合は、寄付者への連絡、返送等の補正対応を行い、補正後再受付を行うこと。

エ 寄付者から提出された申請書等を受理した場合は、電子メール等最適な方法により寄付者に申請書の受理通知を行うこと。

- オ 寄付者から、寄付者個人のデータの修正の依頼があった場合は、適切に対応すること。
- カ 寄付者の住所地のある自治体に転送する申告特例に関する情報について、eLTAX用の電子データを作成し、別途協議する期日までに一括して発注者に納品すること。それ以降に受け付けた申請については電子データにて随時納品すること。
- キ 申請書等の書類は、受注者にて適切な情報漏えい対策のもと保管し、別途協議する期間が過ぎれば発注者に引き渡すこと。
- ク その他提案による。

(7) 寄付者及び事業者への対応業務

- ア 寄付者及び事業者からの問い合わせ窓口を設置し、寄付の申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄付者及び事業者からの問い合わせに真摯に対応すること。
- イ 問い合わせ窓口の連絡先を明示し、電話のほか、メール、FAXなど多様な手段にて対応すること。
- ウ 問い合わせ等があった場合、管理システム等により発注者、受注者双方でその問い合わせ内容や対応の進捗状況について情報共有を行うこと。また、対応件数等の状況について1か月ごとに報告を行うこと。
- エ 事業者が返礼品の登録掲載、発送、寄付者に対する対応など円滑に行えるように適切に支援を行うこと。
- オ 緊急及び重要な問い合わせ案件が発生した場合は、速やかに発注者と協議のうえに対応すること。
- カ その他提案による。

(8) その他本業務を円滑に行うための対応

- ア 年度ごとに寄付額の目標を設定の上、その達成に向けた戦略を検討し、寄付状況の確認、返礼品開発の進捗状況の確認等のため、対面によるミーティングを随時実施すること。
- イ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、事務の遅滞を招かないよう迅速かつ柔軟に対応すること。
- ウ 契約期間の満了により受注者が変更となる場合、契約期間内に受けた寄付申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄付者への対応について、次期受注者に業務の引継ぎを確実に行うこと。また、十分な準備期間のもと、円滑に業務が遂行できるよう、移行作業を実行すること。
- エ ふるさと納税に係る総務省等からの照会に関し、書類作成の支援を行うこと。
- オ その他提案による。

7 再委託

受託者は、業務委託のうち専門業者に発注した方が効果的に実施できる業務につい

て、事前に発注者の承認を得て第三者に再委託できるものとする。

8 秘密保持及び個人情報の保護

(1) 守秘義務等について

受注者は、委託業務の遂行上知り得た情報は、委託業務遂行の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(2) 個人情報の取扱いについて

ア 委託業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報については、受注者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用等は絶対に行わないこと。

イ 事業実施に当たり収集した個人情報や法人情報は発注者に帰属するものとし、発注者の指示に従うこと。

9 調査等

発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者はこれに従わなければならない。

10 その他留意事項

(1) 発注者は、あらかじめ受注者と調整したスケジュールにより、適切に事業を管理、進捗するものとする。

(2) 受注者は、事業目的の達成に向けて、本業務の運営者として当事者意識を持ち、自主的に業務に取り組み、必要に応じて発注者に報告・連絡・相談を行うとともに、その指示に従うこと。

(3) 提出書類・印刷物等については、複数人で内容を確認・精査し、発注者に提出すること。

(4) 本業務に関し、受注者が制作した返礼品写真その他の成果物に係る著作権その他の権利については、発注者に帰属するものとする。

(5) 発注者の関係部署及び外部団体との十分な連携を図ること。

(6) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受注者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、発注者及び受注者双方合意の上、決定するものとする。

(7) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

(8) 受注者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後、5年間これを保存しておかなければならない。