

那珂川市ふるさと応援寄附金促進業務委託 仕様書

1. 業務概要

(1) 業務名

那珂川市ふるさと応援寄附金促進業務委託（以下、「本業務」という。）

(2) 目的

ふるさと納税制度に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注、配送管理、那珂川市（以下、「市」という。）のプロモーションなどの多岐に渡る業務について効率的に進めることを目的とする。

また、制度を効果的に活用することで、関係人口の創出、市の認知度及び魅力の向上、地域経済の活性化に加えて、地方創生事業等を展開するための財源確保の体制を構築することを目的とする。

(3) 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

※契約締結日（令和7年12月上旬予定）から令和8年3月31日までは本業務の業務開始準備期間とし、その期間に生じる費用等は受託者の負担とする。

2. 前提条件

(1) 委託するふるさと納税ポータルサイトについて

委託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。）は、表1のポータルサイトを基本とする。ただし、契約期間中に本業務を受託する者（以下「受託者」という。）と協議のうえ、ポータルサイト数の増減もあり得る。

なお、ふるさとチョイスを運営する株式会社トラストバンクのパートナーサイトについては、基本的に掲載を行う方針である。

表1 ポータルサイト（さとふるを除く）

ふるさと納税 ポータルサイト	令和6年度	
	割合	寄附件数
ふるさとチョイス	18.4%	3,249
auPAY	0.7%	241
セゾンのふるさと納税	0.3%	57
ふるラボ	0.0%	5
楽天	49.4%	10,072
ふるなび	13.0%	2,366
ANA	1.6%	233
JRE	0.2%	22
KABU	1.1%	128
Amazon	1.4%	358
窓口などその他	0.1%	8

（2）寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、表2に示す寄附情報を一元管理しているシステム（以下、「寄附管理システム」という。）を使用することとする。ただし、それ以外の寄附管理システムを排除するものではなく、受託者が別の寄附管理システムを提案する場合には、変更によるメリット、デメリットについて企画提案の中で明確に説明し、導入にあたっては、市及び事業者向けに操作マニュアルの作成や説明会の実施、必要に応じ支援員の派遣等、運用に支障がないよう配慮すること。

また、ポータルサイトと寄附管理システムの連携については、API連携を想定しているが、API連携が不可の場合は、手動での連携や独自の提案を行うこと。

なお、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこととする。

表2 市が使用する寄附管理システム

管理システム	運営会社
LedgHOME	シフトプラス株式会社

(3) ふるさと納税関連サービス

本市は現在、業務の効率化を図るため表3に示す関連サービスを利用しており、継続を基本とするが、追加又は削除若しくは代替案については、受託者の提案及び協議により決定する。

表3 市が利用するふるさと納税関連サービス

名称	運営会社
受領証明書等発行・送付業務	シフトプラス株式会社
ワンストップ特例受付業務	
オンラインワンストップ	

(4) 現地決済型システム

本市は現在、現地決済型システムについて、下記を利用しており、今後も継続して利用する。

表4 市が利用するふるさと納税現地決済型サービス

名称	運営会社
ふるさと応援納税推進事業支援サービス	株式会社 DMCaizu

3. 業務内容

- (1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトに係る作成及び編集、管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- (5) 寄附金受領証明書及びワンストップ申請書の確認に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者の支援と事業者開拓に関する業務
- (7) PR・プロモーションに関する業務

(8) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

4. 業務の詳細

(1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務

- ① 市が契約しているふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附の申込情報を寄附管理システムにより一元的に管理すること。窓口や郵送等ふるさと納税ポータルサイトを經由しない寄附や今後新たにポータルサイトを追加した場合も同様とする。なお、郵便振替用紙の印刷及び発送は市が行い、郵便料については市が負担する。
- ② 寄附管理システムにおいて、寄附状況等を市が随時確認できるようにすること。
- ③ 銀行振込や郵便振替等のオフライン決済の寄附の申込・入金状況を寄附管理システムで管理すること。
- ④ 市が指定する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(土・日祝日については翌開庁日)までにデータを取り込み、寄附データの一元管理をすること。ただし、「さとふる」や表4に記載する現地決済を通した寄附については、市による手動連携もしくはAPI連携を行うため、寄附情報及び返礼品配送情報等については、提供する範囲内において管理すること。

(2) ふるさと納税ポータルサイトに係る作成及び編集、管理に関する業務

- ① 市の情報及び市が承認した返礼品提供事業者の提供する返礼品の情報をもとに、情報が法令等に問題がないか関係者と確認した上で、掲載できるすべてのふるさと納税ポータルサイトの情報を作成及び編集、管理をすること。
- ② 返礼品の魅力発信に努め訴求力向上を図る取り組みを実施すること。特に、返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、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。
- ③ ふるさと納税ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてサイト間の在庫調整を行うこと。
- ④ ふるさと納税ポータルサイトのメールマガジン配信機能を有効的に使用すること。
- ⑤ ふるさと納税ポータルサイトのイベントや特集等は有償無償に関係なく、市へ情報提供を行うこと。
- ⑥ 大規模災害等が発生した場合において、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。

(3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理に関する業務

- ① 寄附金の入金が確認でき次第、返礼品提供事業者に対し速やかに返礼品の発注と配送後の管理を行うこと。
 - ② 配送に係るトラブルが生じた場合は関係者と連絡調整しながら、解消に向け適切に対応すること。
 - ③ 期間限定品や定期便等についても対応すること。
 - ④ 大型の返礼品等、全ての返礼品についても配送管理をすること。
- (4) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- ① 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代及び返礼品提供事業者の自社配送に係る配送料の費用を市へ請求し、受領したら速やかに返礼品提供事業者へ支払うこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。
 - ② 市へ①の請求を行う際には、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。
- (5) 寄附金受領証明書及びワンストップ申請書の確認に関する業務
- ①寄附管理システムにおいて寄附金の収納が確認できたものについては、寄附者に対して速やかに寄附金受領証明書及びワンストップ申請書を送付するため、内容確認及び入稿処理手続きを行うこと。なお、受領証明書等発行・送付業務は、特段の提案がない限り、表3に記載するとおり、シフトプラス株式会社にて行う。
 - ②さとふるや表4に記載する現地決済を通した寄附については、市による手動連携もしくはAPI連携によって寄附管理システムへ反映を行うため、①と同様に対応すること。
 - ③12月27日から12月31日の入金分については翌年1月6日までに、**ワンストップ申請書**発行手続きを行うため、前述の期限内に確認を行うこと。
- (6) 返礼品提供事業者の支援と事業者開拓に関する業務
- ① 返礼品提供事業者へは、定期的な訪問や連絡による情報交換を行い、良好な関係性を構築すること。
 - ② 返礼品提供事業者の課題を解消するために関係者との調整を図りながら解消に向けて対応すること。
 - ③ 返礼品提供事業者の候補となり得る事業者の情報収集し、積極的に訪問や連絡等を行い、新規事業者開拓に努めること。
 - ④ 市が提供する情報や、受託者が独自に入手した情報、他自治体の実践例、分析結果、ノウハウ等をもとに、返礼品提供事業者と交渉し、新たな返礼品の企画提案をすること。
 - ⑤ 返礼品の企画にあたっては、法令等を遵守すること。
 - ⑥ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会を主催すること。
なお、説明会の開催時期については市と協議の上、適切な時期・方法により行う

こと。また、返礼品募集の状況について定期的に市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については市と協議の上決定するものとする。

(7) PR・プロモーションに関する業務

- ① 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や特産品等の効果的な 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、受託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 PR やプロモーションを提案し、市と協議のうえ実施すること。
- ③ インターネット広告配信用及び市ホームページへ掲載するバナー画像等を作成すること。また、使用する広告媒体や配信回数、ターゲット層等について提案を行い、市と協議のうえ、実施すること。
- ④ 実施した PR 業務の具体的内容及び費用対効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。
- ⑤ 検索連動型広告等の有料広告について、委託費内で広告を行うこと。ただし、市と協議の結果、市が負担することも可能とする。

(8) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ① 寄附者からの問い合わせ等の方法は電話やメール、ポータルサイト経由など制限することなく対応すること。
- ② 寄附申し込み後の変更等について、受付並びにシステム修正登録を行うこと。
- ③ 返礼品の詳細についての問い合わせは、必要に応じて返礼品提供事業者を確認の上、適切に対応すること。
- ④ 返礼品の配送状況についての問い合わせは、必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者を確認の上、適切に対応すること。
- ⑤ 返礼品に関する苦情や事故も同様に適切に対応すること。
- ⑥ 苦情や事故があった場合は、速やかに市へ報告し、解決に向け適切に対応すること。
- ⑦ 寄附者からの問い合わせ等は、内容を市と共有できるようにすること。

(9) その他本業務の遂行支援に関する業務

上記以外において、市と協議の上、本業務の遂行に伴い必要な支援を誠実に対応すること。(例：指定制度の申請等に関する支援等)

5. 月次報告

寄附金額や寄附件数等、市が定める項目について月次報告を行うこと。

6. 寄附情報等の保存

受託者は業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

7. 再委託について

再委託は原則認めない。ただし、書面により市の承認を得た場合はこの限りでない。

8. 報告及び検査

市は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ほか必要な事項について報告を求め検査することができる。

9. 個人情報の保護

- (1) 受託者は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、適切な管理を行わなければならない。契約解除または本業務終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、また不正な目的で使用してはならない。本業務終了後も同様とする。

10. 制作物に関する著作権等

本業務において使用する写真及びデザイン、ウェブページ等は、利用許諾を受けているものを市に提供するものとし、成果品及び本業務で作成されたデータ等の所有権、著作権及び利用権は市に帰属するものとする。なお、市が利用するにあたって、第三者より権利侵害等の主張を受けた場合、受託者と提供者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、市に一切の損害を及ぼさないものとする。

11. 損害賠償

本業務の実施に当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、返礼品提供事業者や寄附者、そのほかの第三者の責めに帰する事由により生じたものは、この限りではない。

12. 引継ぎ

- (1) 令和8年4月1日から支障なく業務を開始できるよう、ポータルサイトのページや

管理システムなどの引継ぎを滞りなく進めること。契約日から令和 8 年 3 月 31 日までは引継ぎ期間とし、当該期間中は受託者の責任において引継ぎを行い、費用等については委託料には含まれず、受託者が負担するものとする。なお、返礼品提供事業者一覧、その他市が保有する情報については、協議の上提供を可能とする。

- (2) 本業務終了後において、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市と次期受託者の求めに応じて行うこと。なお、10 に記載する製作物及びサイトを構成する写真及びデザイン、ウェブページやその構成するものすべて（説明文、レビュー等）については原則として、残したまま引継ぎを行うこと。ただし、市、受託者、次期受託者との協議により、引継ぎを行わない項目を定めることは可能とする。

13. 業務の移行

令和 8 月 3 月 31 日以前の寄附で、令和 8 年 4 月 1 日時点で発送が完了していない返礼品（定期等を含む）の発注や配送管理、請求業務は受託者が行うこと。寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務等も同様であり、令和 8 年 4 月 1 日以降は寄附日に関係なく受託者が行うものとする。ただし、受託者と現受託者との調整により一部の業務を現受託者が行う場合はこの限りではない。

14. その他

- (1) 業務内容については仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 平成 31 年総務省告示第 179 号や地方税法等の法令等を遵守すること。
- (4) 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、受託者は速やかに市が必要と認める訂正、補正、そのほか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。
- (5) 仕様書に記載のない事項そのほか業務の履行上必要な事項については、市と受託者で協議の上、決定する。

【プロポーザル審査及び評価に関する特記事項】

単に寄附者や寄附金額の増加に留まらず、市内事業者の支援や返礼品の開発及び発掘、ブラッシュアップ、シティプロモーションなどに注力し、関係人口の創出や、地

域経済の活性化のための取組みが寄附額の増加につながるというスタンスで業務を遂行すること。またそれを踏まえた企画提案を行うこと。