

塩竈市ふるさと納税推進事業業務委託仕様書

1. 業務概要

- (1) 業務名 塩竈市ふるさと納税推進事業業務委託
- (2) 業務目的 ①ふるさと納税寄附に係る寄附情報及び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。）の管理、返礼品の開発・発注・配送管理、寄附促進に向けたプロモーション等を行うこと。
②本市の取組に共感し応援していただける関係人口を増やすこと。
③本業務を通じ、本市及び本市特産品等の PR、全国に向けたシティプロモーション、事業者の新規商品開発や販路拡大支援などの地域の活性化に寄与すること。
- (3) 業務場所 発注者が指定する場所
- (4) 業務期間 令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日まで
※契約日（令和 9 年 1 月を予定）から令和 9 年 3 月までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。
- (5) 業務における想定寄附金額及び寄附件数
令和 9 年度 1,200 百万円（80,000 件）
令和 10 年度 1,600 百万円（107,000 件）
令和 11 年度 2,000 百万円（133,000 件）
※さとふる（LINE ヤフーを含む。）、ふるさと応援納税を除く。
- (6) 支払方法 月末締め 翌月払い

2. 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) ポータルサイトの管理運営等に関する業務
- (3) 返礼品協力事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務
- (4) 返礼品協力事業者、配送事業者への支払いに関する業務
- (5) 新たな返礼品の企画及び返礼品協力事業者との調整に関する業務
- (6) 寄附者への御礼状及び寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付に関する業務
- (7) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (8) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務
- (9) 本市ふるさと納税のプロモーション及びシティプロモーションに関する業務
- (10) ふるさと納税返礼品を通じた事業者の新商品開発、販路拡大支援に関する業務

3. 前提条件

(1) 使用するポータルサイトについて

本市が使用するポータルサイトは、発注者が別途契約する下記のポータルサイトを基本とする。ただし、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

- ①ふるさとチョイス（パートナーサイト 10 サイトを含む。）
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④ANA のふるさと納税
- ⑤JREMALL ふるさと納税
- ⑥JAL ふるさと納税
- ⑦Amazon ふるさと納税
- ⑧ふるさと納税百選
- ⑨まいふる
- ⑩ふるさと生活
- ⑪ふるコミ
- ⑫さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）
- ⑬ふるさと応援納税

(2) 寄附情報管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、現在発注者にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附情報管理システム」という。）の「ふるさと納税 d o（株式会社 Workthy）」を活用すること。なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附情報管理システムを提案し、受注者の責任において発注者の利用環境の構築を行うこと。システムを切り替えた場合は、ふるさと納税 do システムの過年度の寄附情報を全て取り込むこととする。また、本市や返礼品協力事業者に対し、操作マニュアルを作成し、研修会を実施すること。構築費用やデータ移行費用、研修費用などシステム切替によって発生するすべての費用については、本業務委託料に含めること。

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 ポータルサイトを経由した寄附（ガバメントクラウドファンディング、災害支援寄附及び災害支援代理寄附を含む。さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）、ふるさと応援納税は除く。）について、寄附情報管理システムに取り込み、入金状況や返礼品の発送状況等を一元的に管理すること。
- ② 発注者が利用・閲覧が可能な寄附情報管理システムを使用すること。
- ③ 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、随時発注者への情報提供が可能であること。また、発注者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるよう CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。

- ④ 寄附の申込動向等、発注者が求めた項目について、適宜報告を行うこと。
- ⑤ ポータルサイトを經由しない寄附についても、必要な寄附情報を確認し寄附情報管理システムに反映させること。

(2) ポータルサイトの管理運営等に関する業務

- ① 発注者が利用するポータルサイト（ガバメントクラウドファンディング、災害支援寄附及び災害支援代理寄附を含む。さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む）、ふるさと応援納税を除く。）について管理を行うこと。ただし、発注者との協議の上、管理するポータルサイトを増やすことも可能とする。

- ② 受注者は次の事項に関する運用管理を行うこと。

ア 返礼品の掲載（新規作成・修正・更新）に関すること。返礼品を掲載した場合は、市及び返礼品協力事業者に報告すること、ポータルサイトにおける返礼品の掲載については、発注者からの掲載依頼を受けてから原則として 30 日以内に掲載すること。

イ 新着情報等の情報発信に関すること

ウ 返礼品の写真撮影や加工等を行うとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮した返礼品名称や紹介文など掲載内容の充実を図ること。なお、返礼品の掲載にあたっては、事前に事業者に掲載内容に誤りがないか確認を行うこと。

エ 寄附者からのレビューへの対応を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大に繋がるよう運用すること。

- ③ ポータルサイトが個別に提供している広告、メールマガジン配信、データ集計その他サービス機能について、発注者へ積極的に提案し、その活用を図ること。
- ④ ポータルサイトが実施する企画・特集等の情報収集を行い、発注者に提供するとともに、必要に応じて申請手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。
- ⑤ ガバメントクラウドファンディングを積極的に提案・実施し、利用促進に努めること。
- ⑥ 大規模災害等が発生した場合において、発注者との協議の上、各ポータルサイトに災害支援寄附金の受入ページを迅速に開設すること。また、他自治体の代理寄附についても発注者の指示により開設すること。

(3) 返礼品協力事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

- ① 発注者が予め設定する返礼品の価格条件等に基づき、返礼品協力事業者と返礼品の設定及び価格交渉を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。
- ② 返礼品配送状況を日常的に管理し、出荷遅延を防ぐため週一回以上の発送状況

確認を行うとともに、遅延の恐れがある場合には出荷予定の確認・催促を行うこと。

- ③ 返礼品協力事業者への発注は、寄附金の入金の決済完了後、随時行うこと。
 - ④ 時期限定品、定期便についての発注及び配送管理を適切に行うこと。
 - ⑤ 受注者は、配送遅延又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に関する苦情・事故が生じた場合の対応を行うこと。
 - ⑥ 受注者は、在庫数の変動を把握し、発注者及び返礼品協力事業者に情報提供し、各ポータルサイト間における在庫調整や返礼品協力事業者との協議を行い寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。
 - ⑦ 発注者及び返礼品協力事業者との各種調整を実施すること。
 - ⑧ さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）及びふるさと応援納税、その他返礼品を伴わないふるさと納税寄附は本業務に含めない。
- （４）返礼品協力事業者、配送事業者への支払いに関する業務
- ① （３）の①で行った発注について、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、返礼品代及び配送代を返礼品協力事業者、配送事業者へ支払うこと。
 - ② 受注者は、返礼品協力事業者、配送事業者に対する支払状況について寄附受領日ベースでの管理を行うこと。また、発注者へ CSV 形式等のデータで情報提供が可能であること。
 - ③ 発注者と協議して実施する各種イベント等で生じた返礼品サンプルの提供等に係る代金を返礼品協力事業者へ支払うこと。この場合において、発注者と受注者間で協議して決定した範囲内で受注者へその実費を支払うものとする。
- （５）新たな返礼品の企画及び返礼品協力事業者との調整に関する業務
- ① 返礼品の企画に関して専任の担当者を複数名配置し、発注者に報告すること。また、発注者から提供される情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱事業者や観光事業者等と交渉し、新たな返礼品候補の企画及び選定について発注者に提案すること。さらに、当該提案の時期について、事前に設定の上、発注者の了解を得ること。
 - ② 返礼品の募集に係る説明会や意見交換等を各年度に複数回開催し、返礼品協力事業者を含め、市内の事業者に対して広く周知して魅力ある返礼品の開拓及び拡充を随時行うこと。その際、受注者は開催内容について、事前に発注者に説明の上、発注者の了解を得ること。
 - ③ 本市の魅力を効果的に発信し、特産品の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
 - ④ 本市の特産品はもとより、体験型返礼品やクラウドファンディング等多様な提案を行うこと。
 - ⑤ 返礼品の企画及び選定にあたっては、発注者及び国が定める要件等を順守する

こと。

- ⑥ 返礼品協力事業者に対して、返礼品に関するコンサルティングを行い、各年度に複数回以上は要望等を直接聞く機会を設け、課題等があれば、その解消を行うこと。なお、受注者は報告資料を作成し、発注者に提供すること。
- ⑦ 返礼品の寄附金額の設定にあたっては、制度における各基準及び発注者が定める規則を遵守した金額とすること。なお、制度改正により基準となる経費割合等に変更が生じる場合は、全ての返礼品について発注者と協議の上適切な寄附金額を改めて設定すること。
- ⑧ 総務省が示す地場産品基準等を踏まえ、要件を逸脱することが無いよう適切に管理し、必要に応じて発注者と協議の上、取扱の停止等を行うこと。
- ⑨ 返礼品の品質管理及び梱包状況等を適宜確認し、必要に応じて発注者に報告したうえで返礼品協力事業者に助言指導等を行うこと。

(6) 寄附者への御礼状等の送付に関する業務

- ① 御礼状及び寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書（返信用封筒を含む）、発注者が同封を希望するもの等必要書類を寄附者へ送付すること。
- ② 御礼状及び寄附受領証明書、送付用封筒の記載内容やレイアウトについては、発注者と協議・調整すること。
- ③ ワンストップ特例申請書は希望者のみに送付し、寄附者情報及び寄附情報を印字すること。
- ④ 寄附者から各種書類の再発行や送付先の変更依頼があった場合は対応すること。
- ⑤ 送付にあたっては、御礼状等が信書に該当する文書であることから、取扱いについて留意すること。
- ⑥ オンラインワンストップの利用を推奨する等、可能な限り経費の削減に努めること。
- ⑦ 本業務の対象は、さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）、ふるさと応援納税を含むすべてのふるさと納税寄附を含めるものとする。

(7) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

- ① 受注者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を行うこと。なお、ワンストップ特例申請書の受付は、発注者を經由せず、受注者が直接受領できるようにすること。
- ② 受け付けた申請書類（変更申請を含む。）の審査を行い、申請書類を提出した寄附者に対し、受付完了した旨を通知すること。
- ③ 申請内容に不備がある場合は、寄附者へ連絡、返送、再受付を行うこと。
- ④ 受付が完了したワンストップ特例申請書については、寄附情報から容易に申請書類を確認できる状態にしておくこと。
- ⑤ 書類の保管方法及び納品については発注者と協議の上適切に対応すること。

⑥本業務の対象は、さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）、ふるさと応援納税を含むすべてのふるさと納税寄附を含めるものとする。

（８）寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ① 受注者は、本市専用の問い合わせ電話番号及びメールアドレスを設け、寄附者からの問い合わせ（返礼品の発送状況、入金状況、寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書の発送状況等）に対し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行うこと。
- ② 問い合わせに対する対応は、国民の祝日に関する法律（昭和第 23 年法律第 178 号）第 3 条に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時までを基本とする。ただし、12 月 29 日から 1 月 3 日を除く年末年始の繁忙期については、人員の増員や受付時間の延長、休日の臨時的対応など、発注者と協議の上、可能な限り対応を行うこと。
- ③ 寄附者から返礼品一覧や寄附申込書、郵便振替用紙等の送付依頼があった場合は、速やかに発送すること。
- ④ 返礼品に関する苦情・事故が発生した場合は、速やかに発注者へ報告し、指示に従うこと。
- ⑤ さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）、ふるさと応援納税などを経由した寄附について、受注者が知りえない情報に係る問合せについては、発注者へ適切に引き継ぐこと。

（９）シティプロモーションに関する業務

- ① 寄附動向や返礼品の分析結果、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のプロモーションを提案すること。また、ふるさと納税による寄附増加の取組にとどまらず、関係人口の拡大や市の魅力を高める取組についての提案、実施を行うこと。なお、実施にあたっては発注者と十分協議すること。
- ② 各種ポータルサイトで実施される返礼品特集への応募、自治体紹介ページの作成・更新、最新情報掲載等 PR 機会を最大限活用し、プロモーションを行うこととし、年間のプロモーション活動計画について発注者の了解を得ること。その際、特にふるさと納税の申込みが例年増加する 10 月、11 月、12 月（繁忙期）及びその他特殊な状況により寄附が増加する月に留意すること。
- ③ 本市ふるさと納税に関する返礼品一覧、チラシ等を作成し、各種 PR イベント等で配布する準備を支援すること。
- ④ SNS（塩竈市シティプロモーション公式 LINE 及びふるさと納税 Instagram 等）のアカウントの運用、記事投稿や配信等を行い、市の魅力発信を行うこと。運用にあたっては、発注者と十分協議すること。
- ⑤ 各種イベントへの出展に伴う販促物や試食等、市の PR につながるための効果的

な取組について提案すること。

⑥ その他、本市の認知度向上及び関係人口の創出のため、本市の持つ魅力を市内外に発信し、シティプロモーションの促進を図ること。

(10) ふるさと納税を通じた事業者の新商品開発、販路拡大支援に関する業務

① 返礼品の提供が商品の改善や新商品開発等につながるよう、寄附者からのレビュー等を事業者と共有し、より良い商品となるよう助言指導を行うこと。

② 返礼品の提供によって行われる商品の磨き上げ等により、返礼品協力事業者の新たな販路拡大先等について助言指導を行うこと。

5. 委託料の支払い

(1) 業務委託料の算出方法

業務委託料は次のとおりとする。

① 寄附金額に委託料率を乗じた金額。

② (4) の①に記載する返礼品代及び配送料に係る費用。

③ (6) の①、④に記載する書類の送付に係る費用。

④ (7) に記載する受付等に係る費用。

⑤ (8) の③に記載する書類の送付に係る費用。

⑥ (9) に記載するプロモーションに係る費用。

なお、②の配送料及び③、④、⑤、⑥については、発注者と協議の上、決定すること。特に、⑥のプロモーションに係る費用については、実際に第三者に支払が発生する必要最小限の費用とし、その企画や運用に係る経費については①に含まれるものとする。

(2) 業務委託料の算出基礎となる寄附金額

受注者が管理する寄附情報のうち、入金が完了した寄附金額（クレジットカード等、オンライン上で決済が可能な支払い方法の場合は決済が確認できた寄附金額）とする。なお、寄附金額の合計に 1,000 円未満の端数が発生した際は、切り捨てとすること。また、さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）、ふるさと応援納税、災害支援寄附、災害支援代理寄附は業務委託料の算出基礎となる寄附金額に含めない。

(3) 請求期日

月単位でまとめた業務報告書及び請求の詳細がわかるものを添付の上、翌月 10 日（休日の場合は翌日）までに請求し、発注者は審査の上、遅滞なく受注者に支払うものとする。

6. 寄附者情報等の保存・廃棄

(1) 受注者は、委託業務に関する資料（書面、電磁的記録等）を契約期間終了まで適

切に保存すること。

- (2) 契約期間終了後、受注者に変更がある場合は、発注者へ寄附者情報等を電磁的記録媒体等により引き渡し、所有する寄附者情報等を廃棄すること。

7. 再委託の禁止

再委託は原則認めない。ただし、書面で発注者の承認を得た場合はこの限りではない。

8. 報告及び検査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、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。

9. 情報セキュリティの確保

委託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。

10. その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とともに、受注者選定時に提案した内容を順守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 円滑な業務の運営のため、発注者と最低月1回以上打合せを行うこと。その際、発注者が指定する内容について報告すること。なお、受注者は報告資料及び報告議事録を作成し、後日発注者へそのデータを提供すること。
- (4) 翌年度の事業計画を1月末までに発注者に提出し、協議すること。
- (5) 発注者に直接申込があった寄附については、発注者が受注者に別途管理を依頼するので、本業務に含めること。
- (6) 塩竈市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第29号）を順守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、本業務終了後も同様とする。
- (7) 本業務の実施にあたっては、各種経費の効率化と適正化に努めること。また、制度改正による段階的な経費見直しの要請を見据え、改正内容や発注者の要請に合わせて、的確かつ柔軟に経費の削減・見直しを行うこと。
- (8) 本業務について、国、県、税務署等関係機関に対して提出する書類がある場合は、発注者の指示に従い、書類の作成や返礼品協力事業者等からの情報収集等に努

めること。

- (9) 本業務終了後、受注者の責に帰すべき事由による不良箇所等が発見された場合には、受注者は速やかに発注者が必要とする訂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注者の負担とする。
- (10) 本業務において製作した画像やポータルサイトに掲載した写真や記事、冊子やチラシなどの制作物の著作権については、本市に帰属するものとする。また、本市は当該制作物等を二次利用できるものとし、受注者は本市又は本市が指定する者に対して著作権人格権を行使しないものとする。
- (11) 本業務終了後、受注者が変更となる場合、返礼品に関する写真や情報等を発注者及び新たな受注者に引き渡すなど、業務に滞りが発生しないよう協力的に引継ぎ業務を行うこと。
- (12) 受注者は、本仕様書に明記のない事項についても、本業務の実施に当たり当然必要となる業務が生じたときは、これを実施するものとする。なお、疑義が生じた場合には、受注者は発注者に協議できるものとする。