

浜田市ふるさと寄附推進業務委託仕様書

1 業務名

浜田市ふるさと寄附推進業務

2 業務の目的

本業務は、浜田市（以下「本市」という。）のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図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

なお、この業務に係る委託の契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、本契約締結日の属する年度の翌年度以降において、歳出予算の当該金額に減額又は削除があった場合、発注者は、この契約を変更又は解除することができる。

※契約締結日から令和8年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに関わる委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1)ふるさと納税ポータルサイト

本市が利用してい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。）からの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。ポータルサイト及び本業務の内訳は以下表のとおり（パートナーサイトがある場合を含む。）とする。なお、委託期間中にポータルサイトを追加又は退会する場合もある。

ポータルサイト名称	①ふるさと納税 事務支援業務	②寄附金受領証 明書等印刷及び 発送業務	③ワンストップ 特例申請受付業 務
浜田市特設サイト	○	○	○
ふるさとチョイス	○	○	○
ANAのふるさと納税	○	○	○
au PAY ふるさと納税	○	○	○
楽天ふるさと納税	○	○	○
ふるなび	○	○	○
Amazonふるさと納税	○	○	○
さとふる		○	○
三越伊勢丹ふるさと納税		○	○

※「浜田市特設サイト」は、シフトプラス株式会社が提供する管理システム(LedgHome)により構築している自治体独自の特設サイトになる。

(2)寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報等のデータを一元的に行う寄附管理システム(以下「寄附管理システム」という。)を活用することとし、寄附管理システムの導入費用など、初期費用については、受託者が負担すること。また、導入した寄附管理システムに保守経費等が必要となる場合は、本市と受託者が協議のうえ、支払金額及び支払方法等を決定するものとする。

受託者が管理運営しない「さとふる」「三越伊勢丹ふるさと納税」等についても寄附情報が管理できるようにすること。

なお、現在利用している寄附管理システムが変更となる場合、寄附情報等のデータの引継方法等は、本市と受託者、現在の委託事業者が協議のうえ決定するものとする。

(3)寄附金受入れ状況

本市の令和4年度から令和6年度までの寄附件数及び金額は以下のとおりである。

年度	寄附件数(件)	寄附金額(千円)
令和4年度	50,799件	1,194,488千円
令和5年度	44,272件	1,112,435千円
令和6年度	62,970件	1,405,414千円

(4)返礼品

令和7年11月現在の返礼品提供事業者及び返礼品の状況は以下のとおりである。

返礼品提供事業者数	約120事業者
返礼品数	約1,000品

※現在の委託事業者から変更となる場合、ポータルサイトに掲載されている情報がすべて削除されたときは、再登録作業が発生することに留意すること。

※受託者は、可能な限り早期に、ポータルサイトのページ作成等を進め、令和8年4月から返礼品の提供を開始できるよう調整すること。また、返礼品の発送が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

5 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事務に必要と思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを

実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- (1)寄附受付に関する業務
- (2)寄附情報の管理に関する業務
- (3)ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (4)返礼品提供事業者への返礼品の発注・配送管理に関する業務
- (5)返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (6)寄附者からの問合せへの対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7)寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務
- (8)ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (9)新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務
- (10)広報・シティプロモーションに関する業務
- (11)返礼品提供事業者への支援に関する業務
- (12)本市担当者への支援に関する業務
- (13)その他ふるさと寄附推進に関する業務

6 業務詳細

(1)寄附受付に関する業務

- ア 本市が利用しているポータルサイト（ガバメントクラウドファンディングを含む。）で寄附を受付すること。
- イ ポータルサイトを経由しない（FAX、メール、電話等）寄附についても受付すること。

(2)寄附情報の管理に関する業務

- ア 本市が利用しているポータルサイトを経由した寄附情報等（ガバメントクラウドファンディングを含む。）について、速やかに寄附管理システムにデータを取り込むこと。
- イ ポータルサイトを経由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムに入力すること。
- ウ 寄附者からの電話、メール等によるデータの修正登録を行うこと。
- エ 寄附返礼品の「あとからゆっくり特産品を選べるプラン」に関することも対応すること。
- オ 疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正を行うこと。

(3)ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務

- ア ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。
- イ 返礼品の適切な在庫管理を行うこと。
- ウ ポータルサイト上の自治体ページや返礼品ページの作成・ブラッシュアップ・修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等、年度切り替え時を含む。）を行うこと。（クラウドファンディングを含む。）
- エ ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや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。

- オ 各ポータルサイトが提供するサービス機能（PR、データ集計、オススメ表示、メールマガジン、寄附者アンケート等）について、本市と協議のうえ、積極的な活用を図ること。
- カ 本市が、ふるさと納税ポータルサイトに付随するオプションを契約した際は、それに係る対応を行うこと。
- キ ポータルサイトが随時実施する広告企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関し発注者のサポートを行うこと。
- ク 寄附者の利便性向上につながる取り組みを行うこと。
- ケ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
- コ ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。
- サ 寄附受付サイト（ポータルサイト）のリニューアルを行う場合、その対応を行うこと。
- シ 目的達成のため、本市が現在未利用のポータルサイトについても提案があれば、協議の上での追加もあり得る。
- ス 本市からの依頼に基づき、サイト上の情報ページの作成及び修正、更新について、迅速に対応すること。
- セ 受託者は、委託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。

(4)返礼品提供事業者への返礼品の発注・配送管理に関する業務

- ア 返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金が確認でき次第、速やかに出荷依頼手続きを行える体制となっていること。また、入金が確認でき次第、隨時発注すること。
- イ 寄附者が配送不可日を指定している場合等、発注ができない状態であるときは、寄附者へ確認を取って発注が完了するまで対応すること。
- ウ 返礼品提供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。
- エ 返礼品の配送状況を管理するとともに、天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延または返礼品の破損等、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寄附者等への対応を行うこと。
- オ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の申し込みから返礼品の到着までに関する情報を確認できるようにすること。
- カ 返礼品の安定的供給及び品質の確保については、返礼品提供事業者との調整及び指導を十分に行い、返礼品の送付に支障がないようにすること。
- キ 季節限定品等の発送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。
- ク 月1回以上は未発注データ及び未配達データがないか確認を行うこと。

(5)返礼品の代金・送料の精算に関する業務

- ア 各月の返礼品出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うこと。出荷状

況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、出荷状況を正確に管理すること。

イ　返礼品提供事業への返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉などなるべく安価となるように努めること。

(6)寄附者からの問合せへの対応に関する業務（コールセンター業務）

ア　寄附者からの問合せに対して、適切な対応が出来る体制となっていること。

イ　寄附者からの問合せ専用コールセンターを設置し、専用の電話番号、FAX番号、メールアドレスを設定すること。

ウ　問合せ先の対応時間は、原則として、祝日を除く月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時までとする。ただし、繁忙期である11月、12月、1月については、本市と協議の上、別途定めるものとする。なお、上記の対応時間よりも長い時間の対応が可能である場合、提案していただくことについて差し支えはない。

エ　コールセンターにおいて、ふるさと納税制度の全般、申込、返礼品の手配、寄附のキャンセル、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。

オ　対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、都度、システムに記録するとともに本市へ報告すること。

　なお、行政に関する質問等については、本市に取り次ぐこととする。

カ　緊急及び重要な問合せ案件の場合は、速やかに本市に報告し、本市と受託者の協議の上で対応すること。

(7)寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務

ア　寄附入金後、お礼状及び寄附金受領証明書を印刷のうえ、封入封緘して発送すること。

イ　寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。

ウ　ワンストップ特例申請利用希望の寄附者へ申請書を印刷し、返信用封筒を同封のうえ、封入封緘して発送すること。

エ　ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際に、オンラインでのワンストップ特例申請手続きに関するサービス概要と、当サービス提供元のWEBページに遷移するための二次元コード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。

(8)ワンストップ特例申請受付に関する業務

ア　ワンストップ申請を希望する寄附者に対するワンストップ申請書類の送付及び提出されたワンストップ申請書類の開封を行い、内容物の確認を行うこと。

イ　マイナンバーカードの写しや本人確認書類等の添付書類に不足がないか確認し、ワンストップ申請書の記載内容との照合を実施すること。

ウ　上記イにより、内容が異なる場合や必要な添付書類に不足がある場合は、対象者に対し、当該申請が適法に受理できるよう対応すること。

エ　ワンストップ特例申請書受付後、メールや書面などで受付済み通知を行うこと。

- オ 受付を行ったワンストップ申請書に基づく寄附者のマイナンバーについて、外部とネットワークが遮断された環境下において寄附者情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。
- カ マイナンバーを含むワンストップ申請者の情報については、同一人物において複数存在することも考えられるため、名寄せ処理を行うとともに、その過程において、エラーが発生する際は、その対応を本市と協力して実施すること。
- キ 名寄せ処理が完了したワンストップ申請に係る情報について、総務省令で定められている申告特例通知書データを作成し、納品すること。
- ク 受付を行ったワンストップ申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を附番し、その管理番号順に整理のうえ、寄附情報から容易に申請書類がピッキングできる状態にしておくこと。
- ケ 申請書類による受付のほか、オンライン申請による受付にも対応すること。

(9)新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務

- ア 市場の動向を踏まえて生産者・事業者と交渉し、新規商品の提案をすること。
- イ 既存返礼品の魅力向上を図ること。
- ウ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
- エ 返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わり、かつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材を行い、返礼品等のページをデザインすること。
- オ 返礼品の情報や写真について、必要に応じて返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。

(10)広報・シティプロモーションに関する業務

- ア 本市の魅力やふるさと納税、返礼品のPRを、ポータルサイトを含むメールマガジンなど各種媒体を活用して効果的かつ積極的に実施すること。
- イ 各ポータルサイトでの特集の企画や記事等の作成を行うこと。
- ウ 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。
- エ 既存返礼品のブラッシュアップ等のコンサルティングを行うこと。
- オ 効果が見込める広告など、寄附金増加に繋がるふるさと納税のプロモーション活動の提案をすること。特にふるさと寄附の申し込みが増加する10月、11月、12月（繁忙期）については、積極的にプロモーション活動を実施すること。
- カ その他、提供可能なふるさと納税プロモーションを提案すること。なお、PRイベントへの出展等、企画立案を行う場合には、その出展に伴う経費（参加料・事業者経費・必要物品代など）については、受託者

が負担すること。ただし、提案内容については本市と協議の上、実施するものとする。

キ ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。

ク 各月ごとに寄附状況及び分析結果のレポートを作成すること。

(11)返礼品提供事業者への支援に関する業務

ア 寄附受付サイト（ポータルサイト）でのより効果的な返礼品の掲載・PR方法等を指導及びサポートすること。特に、四半期に一度程度の定期的な勉強会、情報交換・交流会等の開催が可能であることが望ましい。なお、開催については本市と協議の上、実施するものとする。

イ システムの使用におけるサポートを行うこと。

ウ 特產品（返礼品）の提案や発送業務に関するサポートを行うこと。

エ 返礼品事業者との信頼関係構築のため、適宜、訪問又は連絡をとること。

オ ふるさと納税に関するイベント出展及びセミナーに伴う旅費等の助成を行うこと。

カ その他、返礼品提供事業者の育成に関する取り組みを行うこと。

(12)本市担当者への支援に関する業務

ア 受託者は、本市ふるさと納税担当者との定期的な情報交換を行い、事業の更なる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。

イ 返礼品提供事業者と本市担当者との関係性構築の橋渡し役となるよう努めること。

ウ その他、可能な支援等について提案していただくことに差し支えはない。ただし、提案内容については本市と協議の上、実施するものとする。

(13)その他ふるさと寄附推進に関する業務

上記のほか、ふるさと納税に関するサービス等で活用できるものがあれば提案すること。

特に、寄附を増やすための独自の方策、本市の業務効率化・業務軽減につながる方策があればその内容を記載すること。

7 委託成果品

(1)実績報告

受託者は、発注者が認める期間の委託業務完了後、10日以内に委託業務実績報告書（以下「実績報告書」という。）を発注者に提出し、検査を受けるものとする。

(2)完了検査

受託者は、契約期間の各年度終了後に委託完了届を提出し、検査を受けるものとする。

(3)成果物等の帰属

本委託業務に関しての成果物等（業務を行う上で得られた記録等を含む。）は、全て本市に帰属するものとする。

8 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

9 委託料の支払方法

業務実績報告書の検査を終了した後、請求書を受領した日から 30 日以内の支払いとする。

10 秘密の保持

本業務の履行にあたり、知りえた秘密を他の目的に使用し、また他に漏らしてはならない。委託期間が終了した後も同様とする。

11 一括再委託の禁止

本事業の全部または主たる部分を一括して第三者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ本市の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者が全ての責任を負うものとする。

12 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- ア 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- イ 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

13 個人情報の取り扱い及び情報セキュリティの確保

本業務の履行に際し、個人情報を含む全ての情報の取り扱いについて、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、改ざんその他事故から保護するため、「個人情報の保護に関する法律」及び「浜田市個人情報保護条例（平成 17 年 10 月 1 日浜田市条例第 21 号）」の趣旨を踏まえ、適切な管理を行わなくてはならない。

14 著作権

受託者が作成した商品情報、画像、ポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品撮影会や取材等で撮影した写真データ等、また返礼品ページのレビューや評価等の権利は、本市が保有するものとする。

15 寄附情報の保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により、一定期間保存すること。

16 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受託者は、本市から求めがあった場合には、誠実に対応しなけれ

ばならない。

17 残存義務

契約期間終了後においても、契約期間内に発生した業務については引き続き効力を有するものとする。

18 その他の事項

- (1)受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2)ふるさと納税に関する法令、総務大臣通知を遵守すること。
- (3)地方自治法、同法施行令、浜田市契約事務規則等の関係規程に従うこと。
- (4)ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。
- (5)本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (6)本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに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。
- (7)事業実施に当たり、事故や運営上の課題などが発生した場合には、速やかに本市に連絡すること。
- (8)業務目的の達成に当たり、より効果的かつ魅力的な事業とするため、本仕様に関する新たな提案は妨げない。
- (9)本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、別途協議する。
- (10)本業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。その他、業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定すること。