

洲本市ふるさと納税中間管理業務委託仕様書

1 業務委託名

洲本市ふるさと納税中間管理業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は民間事業者（以下「受託者」という。）に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。）の効果的な運用とふるさと納税業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品提供事業者及び返礼品の開拓・新規開発等）を委託することにより、ふるさと納税の健全な運用を確保し、事務の効率化を図るとともに、洲本市（以下「本市」という。）の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化を目的とする。

3 契約内容

（1）業務委託期間

契約締結日から令和10年3月31日までとする。

なお、契約締結日から令和7年9月30日までの間は業務開始に向けた準備期間とする。

（2）業務に係る目標寄附金額及び寄附件数（令和9年度目標）

（ア）年間総寄附金額 10億円

（イ）年間総寄附件数 5万件

4 業務内容

- （1）ふるさと納税戦略策定に関する業務
- （2）ふるさと納税ポータルサイトの管理・運営に関する業務
- （3）寄附情報の管理・運営に関する業務
- （4）返礼品提供事業者の開拓・調整及び返礼品の新規開発・管理に関する業務
- （5）返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- （6）返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- （7）寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務
- （8）ワンストップ特例申請の受付管理・データ作成に関する業務
- （9）寄附者や返礼品提供事業者からの問合せ対応に関する業務
- （10）広報・プロモーションに関する業務
- （11）本市の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務
- （12）その他本業務に付随する業務

5 業務内容の詳細

(1) ふるさと納税戦略策定に関する業務

ふるさと納税制度の健全な運用を目的とし、本市の強みや外部環境（市場・競合等）を分析した上で全体戦略を策定すること。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの管理・運営に関する業務

(ア) 本業務当初のポータルサイトは以下のとおりとする。なお、本市と受託者が協議の上、新たなポータルサイトの利用を開始した場合は本業務の対象に含むこと。

- ① ふるさとチョイス
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび
- ④ ANA ふるさと納税

(イ) ポータルサイト等を経由した寄附の申込みに対応し、寄附情報管理システムへ寄附情報を連携・管理の上、寄附者への受付通知を速やかに行うこと。

(ウ) ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新・修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。（クラウドファンディング型ふるさと納税を含む。）

(エ) 返礼品の掲載に際し、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は返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対して効果的にPRできるような内容を充実させること。また、SEO対策や検索連動型広告の実施等、効果的な運用を実施すること。

(オ) 返礼品の画像は原則受託者が撮影したものを使用すること。ただし、返礼品提供事業者から提供を受けることを制限しない。なお、写真撮影・画像制作に係る費用は本委託料に含むこと。

(カ) 返礼品提供事業者とともに、紹介文の変更や画像の差替え、返礼品の容量変更等、既存返礼品のブラッシュアップを実施すること。

(キ) 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、レビュー数を増加する施策を考案し、実施すること。

(ク) 本市が修正や情報更新等を指示した場合は原則1週間以内に対応すること。

(ケ) ポータルサイトへ掲載する情報は本市に最終確認の上、掲載すること。

(コ) ポータルサイトの特徴を分析した上でより効果的に本市のふるさと納税を推進できる新たなポータルサイトを提案すること。なお、ポータルサイトを導入するかどうかの最終的な意思決定及び導入に当たってのポータルサイトとの契約は本市が実施する。

(サ) 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。

(シ) ポータルサイト等で使用した返礼品画像、返礼品ページの文章やレビューの評価、デザインしたサムネイル画像等の著作権は全て本市に帰属するものとし、速やかにデータを整理の上、受け渡しを行うこと。なお、受託者は本市が権利を有す

る画像等に対して著作権人格権の行使を申し出ないものとする。

(3) 寄附情報の管理・運営に関する業務

- (ア) 使用するシステム名及び機能について、提案書に明記すること。
- (イ) ポータルサイト等を経由して受け付けた寄附について、寄附者・寄附金・返礼品等に関するデータを寄附情報管理システムにより一元的に管理し、本市が随時データを確認できること。
- (ウ) 本市が現在利用しているエッグシステムから他システムへの切り替えや他システムとの併用等は制限しないが、システムを切り替えた場合はエッグシステムの過年度の寄附情報を全て取り込むこととし、データの引継ぎ費用や寄附情報管理システムの利用環境構築費用は本委託料に含むこと。なお、5割基準を遵守するために、経費額・経費率・経費明細がリアルタイムで確認できる機能及び同一返礼品の寄附金額の変更履歴を記録し、履歴の確認ができる機能が備えられていること。
- (エ) 寄附申込状況、寄附金の納付状況、配送状況等の寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市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。
- (オ) 必要に応じて、本市や返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行うこと。また、寄附情報管理システムや配送管理の説明等を行う専門スタッフの派遣等、運用に支障が生じないサポート体制を構築すること。
- (カ) 寄附者がポータルサイトを経由せず本市に寄附を行った場合においても寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の申込状況等に係る各種情報を正確に管理し、内容に不備がある場合は直接寄附者に連絡の上、補完すること。なお、入金処理（寄附確定）後に必要となる業務はポータルサイトを経由した寄附と同様とする。

(4) 返礼品提供事業者の開拓・調整及び返礼品の新規開発・管理に関する業務

- (ア) 本業務開始に向けた準備期間に返礼品提供事業者向けの説明会を2回以上実施すること。また、本業務開始後は返礼品提供事業者向けの説明会を年に1回以上開催し、地場産品基準や返礼品の提供に関する一連の工程等必要な事項を丁寧に説明すること。なお、開催時期は本市と協議の上、決定すること。
- (イ) 国の定める「地場産品基準」及び「洲本市ふるさと納税返礼品事業者募集要領」に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、返礼品提供事業者と交渉し、返礼品の選定や新規開発を行うこと。なお、返礼品の選定は本市の承認を経て決定することとし、返礼品の掲載状況を一覧表（Excel形式）により管理の上、本市と共有すること。
- (ウ) 新たな返礼品の開発に向け、自ら積極的に返礼品提供事業者の開拓を行うこと。本業務開始前までに100品の返礼品登録を目標とし、3年間で500品以上の返礼品を追加すること。

- (エ) 返礼品は本市の地場産品はもとより、幅広く魅力をアピールできる品物を増やすとともに、本市への来訪を促すため、宿泊・体験・旅先納税メニューを検討すること。
- (オ) 返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、返礼品代金、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。特に個数限定品の受付管理及び季節限定品の配送時期の管理を適切に行うこと。なお、定期便は原則 3 か月定期を上限として運用を行うこと。
- (カ) 返礼品提供事業者と返礼品の提供に関する契約を締結すること。また、契約には現地調査、帳票調査が可能であることを盛り込んでおくこと。
- (キ) 返礼品提供事業者から提案された返礼品が食品表示法やその他法律を遵守していることを確認すること。また、定期的に返礼品に問題がないか調査を行うこと。
- (ク) 返礼品提供事業者を適切に補助及び支援できるよう返礼品提供事業者と十分に連絡調整できる体制を整えること。また、本市が返礼品提供事業者の事業所等へ出向く際に同行できる体制を組むこと。

(5) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- (ア) 本市が指定する返礼品を登録し、寄附金の納付が確認でき次第、速やかに返礼品の発注及び配送管理を行うこと。
- (イ) 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるよう在庫管理・品質管理を行い、配送遅延が起らないようにすること。
- (ウ) 返礼品提供事業者への発注方法は電子媒体を活用し、返礼品提供事業者の負担を軽減できるようサポートすること。
- (エ) 返礼品の配送に当たっては事前に配送予定日や送り状番号等を寄附者へ連絡すること。
- (オ) 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延又は返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は寄附者への対応を迅速に行うこと。
- (カ) 配送業者の選定に当たっては本市と協議の上、柔軟に対応すること。なお、送料は配送業者と価格交渉等を行い、安価となるように努めること。
- (キ) 寄附者、返礼品提供事業者、本市との各種調整を十分に実施し、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。
- (ク) 令和 7 月 9 月 30 日時点でふるなびカタログサイトにて本市の返礼品と交換可能なポイントを保有している過去の寄附者及び返礼品未選択者からの返礼品申込について、令和 7 年 10 月 1 日以降の寄附者に対する業務と同様の業務を実施すること。なお、上記対象者について、返礼品の申込勧奨を行い、少数ポイント保有者等への対応を提案すること。
- (ケ) 本業務終了時の引継ぎについて、受託者は本業務の履行に必要な情報や資料を確実に引き継ぐこと。

(6) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務

- (ア) 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者へ送料代金の支払いを行うこと。

なお、各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料は本委託料に含むこと。
また、送料は安価となるよう返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。

- (イ) 毎月末日締めで返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る返礼品代金等を取りまとめて本市へ請求すること。
- (ウ) (イ) の請求を行う際は返礼品代金と送料を分け、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。また、令和7年9月30日以前に発生した寄附申込に対する経費も分かるように請求すること。

(7) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務

寄附金受領証明書等の作成等業務については、5割基準の状況等により、全部委託、一部委託、又は委託しない場合があることに留意すること。

- (ア) 寄附金の納付が確認できたものは寄附金受領証明書を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して送付すること。
- (イ) ワンストップ特例申請書を作成し、希望者に対して送付すること。ただし、12月中旬以降の寄附に対しては申請書の提出期限を考慮し、速やかに送付すること。
- (ウ) ワンストップ特例申請書を希望者へ送付する際、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及び同サービス提供元のウェブサイトに移移するための二次元コード等の導線を構築し、オンライン申請の促進に努めること。なお、安全性確保のため、必ず公的認証を利用したものを採用すること。
- (エ) 送付する書類は原則以下のとおりとするが、送付物の内容は本市と協議の上、決定すること。

① お礼状兼寄附金受領証明書

② ワンストップ特例申請関係書類

※ 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。

③ 返信用封筒

④ 本市PRチラシ（本市と受託者が協同して発行）

- (オ) 送付後、住所不明等で返送された分は住所確認等の作業を実施し、速やかに対応すること。
- (カ) 寄附者から寄附金受領証明書等の再発行依頼があった場合は速やかに対応すること。

(8) ワンストップ特例申請の受付管理・データ作成に関する業務

ワンストップ特例申請の受付等業務については、5割基準の状況等により、全部委託、一部委託、又は委託しない場合があることに留意すること。

- (ア) ワンストップ特例申請書及びワンストップ特例申請変更届出書（添付書類を含む。）の受付、申請書類の審査、申請書類の不備に関する対応、受付完了の通知を実施すること。
- (イ) 寄附者からの問合せ対応やワンストップ特例申請書等の不備に伴う寄附者への連絡は迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始その他急を要する場合は電話により寄附者へ連絡する等、柔軟な対応に努めること。

(ウ) eLTAX に取込むためのデータは本市が指定する日までに作成の上、ワンストップ特例申請書とともに、納品すること。なお、納品方法は本市と協議の上、決定すること。

(エ) 納品後のデータに不備があった場合は本市の指示に基づき、適切に対応すること。

(9) 寄附者や返礼品提供事業者からの問合せ対応に関する業務

(ア) コールセンターの業務時間は原則以下のとおりとするが、実情に合わせて、本市と協議の上、決定すること。

① 営業日：平日

② 営業時間：午前9時から午後5時まで

③ 休日：土・日・祝日、12月29日から1月3日まで

(イ) 寄附受付、寄附方法、返礼品、返礼品の配送状況、ワンストップ特例申請、寄附のキャンセル等に関する問合せに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等に電話番号及びメールアドレスを明示すること。

(ウ) 寄附者及び返礼品提供事業者からの質問や苦情等は丁寧かつ迅速に対応すること。

(エ) コールセンターへ寄せられた問合せ内容は「寄附情報管理システム」に記録等し、本市と情報共有すること。

(オ) 返礼品に関する苦情は速やかに状況確認を行い、必要に応じて、返礼品提供事業者や配送事業者に対応を求める等、問題解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市へ報告すること。

(カ) 緊急又は重大な案件が発生した場合は至急本市に報告し、本市と協議の上、適切に対応すること。

(10) 広報・プロモーションに関する業務

(ア) ポータルサイトやメールマガジン等各種媒体を活用し、本市の魅力や認知度を向上させるとともに、寄附金の使途や特産品の魅力を効果的かつ積極的にPRし、より多くの寄附者に訴求すること。

(イ) 各ポータルサイトでの特集や企画記事等の作成を行うこと。

(ウ) 寄附申込の傾向やポータルサイトのアクセス状況、市場のトレンド等を分析するとともに、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、実施すること。

(エ) ポータルサイトが提供する検索連動型広告等において、最大限の効果を発揮できるよう必要な措置を講じること。

(オ) プロモーションのため作成した成果物等の著作権を本市へ帰属させること。なお、受託者は本市が権利を有する成果物等に対して著作者人格権の行使を申し出ないものとする。

(11) 本市の魅力発信及び地場産品の販路拡大による地域活性化に関する業務

本市の認知度向上、地域の魅力発信、地場産品の販路拡大による地域活性化に加え、特産品等を多くの方に知ってもらうための取組を提案すること。また、SNS やメデ

ィア等を積極的に活用し、本市の魅力を広く発信すること。

(12) その他本業務に付随する業務

- (ア) 総務省告示第 179 号「募集の適正な実施に係る基準」に基づき、業務が実施できるよう、本業務の対象外経費（ポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料等）も含めた管理を行いながら、業務を適正に実施すること。
- (イ) 本市が目指す寄附金額達成や業務効率化に資するための効果的な支援及び提案を行うこと。
- (ウ) ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、効果的な支援及び提案を行うこと。
- (エ) 本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- (オ) 本市が事務手続きを変更した場合や総務省のふるさと納税制度改正により、業務の見直しが必要となった場合は本市と協議の上、迅速に対応すること。
- (カ) ふるさと納税に関するサービスで活用できる施策を提案すること。特に、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策を提案すること。

6 業務分析及び報告

- (1) ポータルサイト毎の寄附実績について、対前年比較等による分析を定期的に行い、業務改善に努めること。
- (2) 返礼品のアクセス数や転換率等の分析を定期的に行い、業務改善に活用すること。
- (3) 本市が行う広告を含め実施した広告の効果検証を行い、業務改善に活用すること。
- (4) 毎月、業務履行状況（戦略・目標達成状況、業務進捗状況、ポータルサイト毎の寄附動向、問合せ・クレーム状況、運営課題抽出、次月以降の運営方針等）について記載した業務報告書を作成の上、電子データにて本市へ提出すること。また、外部環境状況（ポータルサイトシェアや他自治体動向）を分析し、併せて報告すること。
- (5) 毎月 1 回以上定例会を開催し、本市に対して報告や打合せを行うこと。なお、報告や打合せ内容は本市と協議の上、決定すること。
- (6) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は迅速に業務報告書を提出し、本市と協議を行うこと。
- (7) 年次業務報告書を作成の上、電子データにて本市へ提出すること。
- (8) 本市が必要と認めた場合、受託者は業務の履行状況、その他必要な事項について報告を行い、検査に対応すること。

7 業務上の注意事項

- (1) 本仕様書に基づき、提案した業務内容を遵守し、本市の意見や要望を取り入れながら本市と十分に協議を行い、業務を遂行すること。
- (2) 本業務の一部又は全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認める場合は本市へ相談・書面にて報告し、本市の承認を得た上でその一部を再委託することができる。

- (3) 本業務の履行に当たり個人情報を含む本市の情報資産の取扱いについては、情報セキュリティの重要性を認識し、漏えい、紛失、盗難、改ざん等から保護するため、適切な管理を行うこと。これは業務履行完了後も同様とする。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、不正な目的で使用してはならない。これは契約終了後も同様とする。また、返礼品提供者の個人情報の取扱いに関して、指導、助言、監督を行うこと。なお、寄附者情報等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) 本業務の実施に当たり発生した損害（第三者への損害を含む。）については、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、寄附者又は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ない。
- (5) 本業務は本市が令和7年7月から総務省に申請予定のふるさと納税指定を前提としている。総務省からの指定が得られなかった場合、当該業務は中止となり、以後の業務履行義務及び委託料の支払いは停止される。
- (6) 本業務終了時の引継ぎについて、受託者は本業務の履行に必要な情報等を遅滞なく確実に引継ぐこと。その際に発生する費用は本委託料に含むこと。
- (7) 本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項は本市と受託者が協議の上、決定すること。