長久手市ふるさと納税支援業務委託仕様書

この仕様書は、長久手市(以下「甲」という。)が委託するふるさと納税支援業務に関して、委託事業者(以下「乙」という。)が実施する業務の内容について定めるものとする。

１　業務名

長久手市ふるさと納税支援業務委託

２　業務目的

ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、ふるさと納税ポータルサイトの運用、返礼品の企画・開発、発注・配送管理及び寄附者からの問合せ対応等の多岐にわたる業務について、ふるさと納税に関する専門的な知識、ノウハウ、技術及び豊富な運用実績を有する民間事業者に委託することにより、業務を効率的かつ効果的に運用し、寄附金の増加を図るとともに、魅力ある返礼品の開拓・開発を通じた市内事業者の販路拡大につなげ、地域経済の活性化を図ることを目的とする。

３　期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

※契約候補者決定（令和８年 12 月 22 日（火）予定）から履行開始（令和９年４月１日）前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。

※本契約の履行結果が良好な場合、令和 10 年度以降も本業務について、単年度毎に随意契約を締結することができるものとする。なお、年度毎の随意契約を行う際に仕様書の内容を変更する場合がある。

４　前提条件

⑴　ポータルサイトについて

甲が利用している次の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。なお、業務期間中にポータルサイトを追加又は削除する場合がある。

- ふるさとチョイス(株式会社トラストバンクのパートナーサイトも含む)
- 楽天ふるさと納税
- ふるなび
- さとふる※乙による管理運営の対象外とする
- Amazon ふるさと納税
- ANA ふるさと納税

・　JAL ふるさと納税

※現在の受託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全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。

⑵　寄附管理システムについて

本業務の遂行にあたっては、汎用性が高い寄附管理システムにて一元管理すること。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、甲と乙、現在の受託者が協議のうえ決定するものとする。 情報の送受信には乙においてセキュリティ管理された業務連携ツールを利用するものとする。

⑶　業務規模の参考値について

・返礼品提供事業者数　約 45 事業者

・返礼品数　約 170 品目

・寄附実績

年度	個人		GCF		合計	
	件数	金額（千円）	件数	金額（千円）	件数	金額（千円）
R5	2,005	90,804	392	19,953	2,397	110,757
R6	2,075	59,921	369	35,250	2,444	95,171
R7	2,226	57,638	207	23,590	2,433	81,228

5　委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。

⑴　寄附申込の受付に関する業務

⑵　ポータルサイトの管理運営等に関する業務

⑶　寄附申込に係る寄附者情報の管理に関する業務

⑷　返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)に関する業務

⑸　返礼品提供事業者との調整に関する業務

⑹　返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上及びシティプロモーション・広報・PR に関する業務

⑺　クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務

⑻　寄附者及び返礼品提供事業者等からの問合せに関する業務

⑼　寄附に対する寄附金受領証明書等の送付等の管理に関する業務

⑽　総務省への指定申請等の支援に関する業務

6　委託業務内容の詳細

⑴　寄附申込の受付に関する業務

ア　寄附情報をポータルサイトから取り込み、一括管理すること。

イ　寄附者がポータルサイトを経由せずに寄附を行った場合でも、申込受付を行い、寄附情報等を管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。

⑵　ポータルサイトの管理運営等に関する業務

ア　ポータルサイト等における、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。

イ　返礼品の掲載にあたっては、写真撮影、画像編集、紹介文の作成等について、寄附者に対して効果的に PR できるよう内容を充実させること。

　なお、乙が撮影等を行った画像データは、他事業でも活用できるよう、著作権も含めて甲及び返礼品提供事業者に提供すること。

ウ　各ポータルサイトの機能（メールマガジンの配信や新着情報、特集ページ等）を活用し、自治体や返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図ること。

エ　SEO 対策を行うこと。

オ　ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、各ポータルサイト運営事業者及びふるさと納税関連事業者との連携を密にとること。

カ　乙は、甲から提供されたイに関する情報を適正に管理し、ポータルサイトの運営管理及び委託業務以外の目的に使用しないこと。

⑶　寄附申込に係る寄附者情報の管理に関する業務

ア　すべての情報（寄附情報、返礼品の受発注情報、苦情等）は寄附管理システムで一元管理すること。

イ　寄附管理システムは、ポータルサイトとの API 自動連携が可能であること。

　ただし、API 自動連携が困難な場合、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。

ウ　管理に関する情報について、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供するものとすること。

エ　寄附申込に係る進捗状況等について、随時甲に情報提供できるよう管理すること。

オ　寄附の動向について分析を行い、その結果及び対策について、甲へ定例的に報告すること。

⑷　返礼品の管理(受発注・集荷・配送等)に関する業務

ア　寄附の決済を確認した後に返礼品の発注を行うこと。

イ　ポータルサイト及び寄附管理システムへの返礼品登録、変更等を行うこと。

ウ　返礼品の調達、発注、配送、在庫管理等は、乙が責任をもって行うこと。

エ　返礼品の管理にあたり、返礼品提供事業者との連携体制を万全なものとし、配送時のトラブルに責任をもって対応すること。

オ　返礼品等の支払い及び請求処理にあたっては、返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。

カ　返礼品に係る代金及び業務委託料を乙が甲に請求するときは、毎月の実績を集計し、返礼品提供事業者、返礼品の名称、数量等の内訳が分かる詳細を添付すること。

⑸　**返礼品**提供**事業者との調整に関する業務**

ア　返礼品提供事業者と意思疎通を図り、返礼品の管理等に必要な調整を随時図ること。

イ　返礼品の品質管理等について、返礼品提供事業者への指導監督を行うとともに、優良事例等の報告会や説明会等を主催するなど、返礼品の品質向上に取り組むこと。また、返礼品提供事業者を対象とした報告会や説明会等は年に 1 回以上実施すること。

⑹　**返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上及びシティプロモーション・広報・PR に関する業務**

ア　国及び甲が定める基準の範囲内において、直接事業者訪問を行い、新たな返礼品の開拓、企画提案・開発を積極的に行うこと。

イ　返礼品の新規開拓等の状況については、定期的に甲に報告すること。

ウ　返礼品提供事業者と調整の上、既存返礼品の更なる魅力向上に資する取組を行うこと。ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。

エ　乙は、甲の魅力を広く発信し、認知度向上を図るとともに、返礼品等の効果的な PR を実施すること。

オ　寄附者の分析結果や市場動向など、乙のノウハウやアイディア等を駆使した効果的な PR を甲に提案し、協議の上、実施すること。

カ　SNS や各種広告媒体の活用、パンフレット作成等による PR について、甲と協議の上、実施すること。

⑺　クラウドファンディング型ふるさと納税**に関する業務**

ア　甲の実施するクラウドファンディング型ふるさと納税について周知等の支援を行うこと。

イ　本市の魅力向上や地域課題の解決を図るため、新規プロジェクトの提案を行うこと。乙が提案した新規プロジェクトについては、中間支援業務全般を行うこと。

⑻　**寄附者及び返礼品**提供**事業者等からの問合せに関する業務**

ア　乙は、受付センターを設置し、寄附者及び返礼品提供事業者からの電話・メール等による問合せに対応すること。

イ　税控除や寄附金の使途など、乙で対応が困難な問合せについては、相談すること。

ウ　寄附者及び返礼品提供事業者からの苦情や問合せについては、速やかに乙が対応するものとし、適宜甲に対応状況等を報告すること。また、苦情処理にあたり甲の協力が必要なときは、速やかに協力を要請すること。

⑼　**寄附に対する寄附金受領証明書等の送付等の管理に関する業務**

乙は、受領証明書発送 BPO サービスでの礼状、受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行・送付を管理すること。

⑽　総務省への指定申請等の支援に関する業務

甲が行う総務省への指定申請やいわゆる随時申請のほか、人気返礼品や寄附の傾向分析資料などの作成を支援すること。

７　実績報告

乙は、「５ 委託業務内容」に規定する委託業務の毎月の実績について、甲の指定する期日までに、前月の初日から末日までの分を甲へ報告すること。

８　委託料等

甲が乙に支払う経費は、次のとおりとする。

ア　委託料

寄附金額（令和８年度までに甲が実施しているガバメントクラウドファンディングによる寄附金額を除く）に対する一定割合とする。

イ　返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。

ウ　返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。

９　委託業務実施にあたっての留意事項

⑴　本委託業務にあたっては、関係法令、本市の条例及び規則等を遵守しなければならない。

⑵　本委託業務に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は業務以外の目的に使用してはならない。また、委託期間が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

⑶　本委託業務のために知り得た個人情報の取扱いについては、関係法令、条例及び規則等を遵守しなければならない。

⑷　本委託業務の遂行にあたっては、甲と調整を図りつつ進めるものとする。

⑸　本委託業務にあたり、自己の責めに帰する事由により甲に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

⑹　本委託業務にあたり、乙の行為が原因で第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。

⑺　本仕様書に定めのない事項及び委託業務の遂行にあたって疑義が生じる事項については、甲と乙が協議の上、決定するものとする。