真岡市ふるさと寄附推進業務委託仕様書

1 件　名　　真岡市ふるさと寄附推進業務委託

2 履行期間　　契約締結日（令和 9 年 1 月予定）から令和 10 年3月 31 日まで
※ただし、本業務を継続して委託することに支障がないと本市が認める場合、本市及び受注者の双方合意の上、最長で令和 11 年度末まで、単年度ごとに業務委託契約を更新することができるものとする。
また、契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までの期間は業務開始に向けた準備期間とし、これに係る委託料は発生しないものとする。

3 業務の目的

真岡市（以下「市」）のふるさと納税について、寄附の申込受付を行っ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」）を活用して、寄附の申込受付、返礼品の発注・配送・管理及び書類の作成、寄附者情報の管理、魅力的な返礼品の企画・発掘等の業務を、委託業務を受託する者（以下、「受託者」）へ委託することにより、事務作業の効率化及び寄附金額の増加を図るとともに、地域経済の活性化や市の魅力を発信していくことを目的とする。

4 業務内容

業務委託の内容は、寄附者情報を一元管理できるシステム（以下、「管理システム」）の提供、返礼品管理、広報、寄附者に係る対応に関するもの等、主に次のとおりとし、業務フローも明らかにすること。
業務の遂行に当たっては、関係法令等を遵守して行うこと。
また、現行の業務からの継続性を損なわないように留意すること。なお、以下に明記されていない事項については、市と受託者で協議して定める。

（1）寄附者情報を一元管理できるシステムの提供

- 本市が利用するふるさと納税ポータルサイトから申し込まれた寄附について、寄附者・寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、API 自動連携にて取り込み、管理システムにより一元的に管理すること。
なお、現在、本市では、ふるさと納税 do（株式会社 Workthy 提供）を利用して、寄附情報等の一括管理等を行っている。業務において使用するシステムはこれに限定するものではないが、異なるシステムを提案し、構築が必要な場合は、内容を提案し受託者の責任において本市の利用環境の構築及び移行を行い、その費用については事業者の負担とすること。
- 管理システム上で、本市も寄附者情報の確認が可能であること。
- 返礼品の配送状況等を管理システム上で確認できること。
- 寄附金の収納状況・配送状況等の寄附申込受付情報等について、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、簡易に加工ができるよう CSV 形式等でのデータ出力が可能であること。

・ 管理システムに取り込まれた寄附者情報を名寄せし、ELTAX によるワンストップ申請の提出様式への情報出力ができること。
・ 本市が利用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までに管理システムへのデータ取込作業を行うこと。（土・日祝日については翌開庁日まで）
・ 事業開始以前の寄附申込情報についても取込及び引継ぎが可能であること。

（2）既存の返礼品取扱事業者への対応について
・ 既存の返礼品取扱事業者に対して、地方税法第 37 条の 2 及び総務省告示第 179 号（平成 31 年 4 月 1 日告示）に掲げる返礼品経費割合基準（以下、「経費割合基準」）を遵守し、寄附額・内容量等について個別に対応を行うこと。なお、個別対応については業務委託の準備工程とみなすため、受託者の負担により行うものとする。
・ 既存の返礼品に対する寄附増加に向けた取り組みを行うこと。

（3）返礼品の企画、開拓、選定、交渉等
・ 返礼品の企画、開拓、選定に当たっては、地場産品はもとより、サービス提供型、電子感謝券等、幅広い提案を行い、返礼品取扱事業者に調整・交渉の上、返礼品の選定、価格設定、品質管理を行うこと。
・ 新たに返礼品の登録を行う事業者に対して、説明会の開催や個別訪問による説明等を行うこと。
・ ポータルサイトに掲載する返礼品の説明文や写真の助言、発注管理システムの操作方法等、返礼品取扱事業者に対して十分な支援を行うこと。
・ 新たな返礼品については、関係法令、経費割合基準及び地場産品の基準に合致しているものを提案すること。なお、提案に当たっては、本市の承認を経て決定すること。
・ 返礼品取扱事業者からの要望に対しては、迅速かつ誠実に対応すること。
・ 返礼品の調整・交渉状況を定期的かつ本市からの請求に応じ、市に報告すること。

（4）返礼品の発注及び配送管理等
・ 受注者は、返礼品取扱事業者への返礼品の発注、寄附者への配送依頼、納品管理を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品取扱事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。
・ 季節限定や提供数が限定されている返礼品等について、発送時期や返礼品掲載について管理を行うこと。
・ 返礼品取扱事業者への返礼品の発注は、寄附者からの入金確認後、配送が確実かつ速やかに行われるように適切な措置を講じること。
・ 返礼品の品質管理について、返礼品取扱事業者への指導監督を行い、品質の保持及び品質向上に向けた必要な措置を講じること。
・ 返礼品出荷前において、申込内容に不備がある場合は、受託者が寄附者に連絡し対応すること。
また、データ修正や返礼品の出荷情報等の変更対応も行うこと。
・ 返礼品調達費は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品取扱事業者へ支払をする

こと。
・ メールやシステム等、電子対応が困難な返礼品取扱事業者についても、配送依頼等の対応が可能であること。
・ 返礼品取扱事業者の指定する配達業者において配送依頼等の対応が可能であること。配送料について返礼品取扱事業者と協議の上、受託者が返礼品取扱事業者へ支払をするか、本市が返礼品取扱事業者へ支払をするか、決定する。なお、受託者が返礼品取扱事業者へ配送料の支払をした場合は、委託料の支払と合わせて、本市が受託者へ支払を行うものとする。

（5）ふるさと納税ポータルサイトの管理

受託者は、ポータルサイトに関する次の業務を行うこと。
・ 市が利用する下記のふるさと納税ポータルサイトにおける自治体ページ及び返礼品詳細ページ等の更新・修正・充実等の情報掲載管理を適切に行うこと。（ガバメントクラウドファンディング・災害支援等を含む。） また、市の依頼に基づくサイト上の情報の修正、更新について迅速に対応すること。
・ 新たにふるさと納税ポータルサイトを追加する場合も、同様に適切に管理すること。
・ 既存の返礼品及び今後掲載する返礼品に関して、写真撮影及び写真加工（文字入れ等）を行い、寄附者に対し効果的に PR できるように提案、編集を行うこと。
・ 寄附者に対し効果的に PR できるようなポータルサイトのページ内容の提案、編集を行うこと。
（返礼品詳細ページの追加や更新、紹介文の作成、より多くのふるさと納税ポータルサイト利用者の検索に該当するような措置を講じる等）
・ 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。

・ふるさとチョイス（自動連携によるポータルサイトを含む）
・楽天ふるさと納税
・ふるなび
・Amazon ふるさと納税
・JRE MALL ふるさと納税
・ANA のふるさと納税

（6）広報・プロモーションに関する業務
・ポータルサイトや広告媒体等を活用し、市のさらなる魅力発信や寄附獲得に向けて効果的な PR を行うこと。費用については、本業務の委託料内で実施すること。
・ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、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プロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。

（7）コールセンター業務

・ 受託者は、寄附者からの返礼品に関する苦情や問合せ等に対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、責任を持って対応するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時 15 分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員や受付時間等の対応について決定するものとする。

・ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、管理システムに記録し、本市との情報共有を行うこと。

・ 返礼品に関する苦情については、迅速に状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送業者に対して措置を行うとともに、苦情の解消に向けた調整を行うこと。また、適宜、本市へ報告を行うこと。

（8）その他の提案業務

受託者は、ふるさと納税の市場調査を随時行い、特に寄附額の増収が見込まれるサービス等で活用できるものがあれば提案をすること。

5 委託料の支払い

原則として、月毎に受託者から提出される業務完了届又は実績報告書により、委託業務が適切に実施されたことを確認した後、受託者からの請求に基づき業務委託料を支払うものとする。

なお、内訳がわかるよう返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の明細を添付すること。

6 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

・ 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。

・ 受託者は、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う。

7 一括再委託等の禁止

（1）受託者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときには、あらかじめ市の承諾を受けなければならない。

（2）市は、受託者に対して、業務の一部を委託し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

8 受託者の責務

受託者は常に善良なる管理者の注意義務をもって業務を遂行すること。受託者は本業務の遂行にあたり、市及び第三者に損害を与えたときは、損害賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち市の責めに帰すべき事由により生じたものは、市の責任とする。

9 情報セキュリティの確保

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、適切な管理を行うこ

と。

10 個人情報の保護

受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

11 損害賠償

受託者は、委託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。受託者の原因により、業務継続が困難になった場合、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品取扱事業者、寄附者、または第三者の原因により生じたものについては、この限りではない。

12 その他

（1）本仕様書に定めるもののほか、必要な事項が生じた場合は、その都度、双方で協議し、決定するものとする。

（2）委託期間終了後も、委託期間中に寄附を受けたものについては、返礼品の配送、寄附者や返礼品提供事業者からの問合せなどその他本業務に関する対応を行うこと。

（3）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本市に帰属するものとする。

（4）本仕様書に定めのない業務についても、本業務の履行に必要な業務については対応すること。

（5）新たに本業務を受託する事業者が決定した際は、本業務の履行に必要な情報等は引き継ぐものとし、準備行為を怠ることがないこと（引き継ぎに関する費用が発生した場合は両者の協議により応分に負担し、委託料として含むこと。本市は委託料以外の費用は一切負担しない）。

13 参考（本市のふるさと納税寄附状況について）

年度	件数	寄附額
令和3年度	3,566 件	44,345,000 円
令和4年度	21,047 件	186,987,500 円
令和5年度	58,815 件	686,254,797 円
令和6年度	79,048 件	1,104,204,100 円
令和7年度	34,829 件	609,453,600 円

・返礼品取扱件数（令和 8 年3月末時点）

1,354 件

・返礼品提供事業者数（令和8年3月末時点）

90 者