

筑西市ふるさと納税企画運營業務委託 仕様書

1. 業務名

筑西市ふるさと納税企画運營業務委託

2. 目的

筑西市（以下「市」という。）が実施するふるさと納税事業について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓及び情報発信等をふるさと納税に関するスキルやノウハウを持った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、特産品等のPRや販路拡大による地域経済の活性化及び自主財源確保を図ることを目的とする。

3. 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4. 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイトについて

表1に示す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。）を基本とするが、追加又は削除については、受託者からの提案を受け、市で最終決定する。

表1 市が利用するポータルサイト

ふるさと納税ポータルサイト	備考
ふるさとチョイス	パートナーサイト含む
楽天ふるさと納税	
ふるなび	
ANAのふるさと納税	
auPAYふるさと納税	
セゾンのふるさと納税	
Amazonふるさと納税	
JREMALLふるさと納税	
ふるさとプレミアム	
ふるさとズ	
ふるさと生活	現在、開設準備中
さとふる	一括代行プラン

(2) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、表2に示す寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。）を使用することとする。ただし、それ以外の寄附管理システムを排除するものではなく、受注者が別の寄附管理システムを提案する場合は、変更によるメリット、デメリットについて企画提案の中で明確に説明し、導入にあたっては、市及び返礼品事業者（以下「事業者」という。）向けに操作マニュアルの作成や説明会の実施、必要に応じ支援員の派遣等、運用に支障がないよう配慮すること。また、ポータルサイトと寄附管理システムの連携については、API連携を想定しているが、API連携が不可の場合は、手動での連携や独自の提案を行うこと。

なお、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこととする。

表2 市が利用する寄附管理システム

システム名	運営会社
ふるさと納税 do	株式会社 Workthy

(3) ふるさと納税関連サービス

市では、表3に示す関連サービスを利用しており、継続を基本とするが、追加、削除又は代替案の提示については、受託者からの提案を受け、市で最終決定する。

表3 市が利用するふるさと納税関連サービス

名称	運営会社
SCM サービス	株式会社 トラストバンク
受領証明書発送 BPO サービス	株式会社 トラストバンク
ワンストップ特例受付 BPO サービス	株式会社 トラストバンク
自治体マイページ	株式会社 Workthy
オンラインワンストップ	株式会社 Workthy

5. 業務内容

本業務の内容は次のとおりとする。

(1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務

- (ア) 市が契約するポータルサイトを経由した寄附の申込情報を寄附管理システムにより一元的に管理すること。ポータルサイトを経由しない寄附や今後新たにポータルサイトを追加した場合も同様とする。
- (イ) 寄附管理システムにおいて、市が随時寄附状況等を確認できるようにすること。
- (ウ) 寄附者の個人情報に関して、セキュリティ対策を施すこと。

(2) 問合せ等への対応に関する業務

- (ア) 問合せに対しては、電話やメール、ポータルサイト経由など、問合せの方法によらず対応すること。（苦情処理を含む。）

- (イ) 返礼品の詳細についての問合せは、必要に応じて事業者を確認のうえ、適切に対応すること。
 - (ウ) 返礼品の配送状況についての問合せは、必要に応じて事業者や返礼品配送業者に確認のうえ、適切に対応すること。
 - (エ) 寄附受領証明書及び寄附金税額控除に係る申告特例申請書に関する問合せについても、必要に応じて市と協議のうえ、適切に対応すること。(再発行、住所変更対応を含む。)
 - (オ) 苦情や事故等があった場合は、速やかに市へ報告し、解決に向け適切に対応すること。
 - (カ) 問合せの内容及び進捗については、常に市と共有できるようにしておくこと。
- (3) 事業者への返礼品発注及び配送管理に関する業務
- (ア) 受託者は、寄附情報に基づき、事業者に対する返礼品の発注及び配送管理を行うこと。また、必要に応じて市及び事業者に対する説明会等の開催を行うこととし、これに要する経費は受託者の負担とする。
 - (イ) 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を指定期日又は原則1か月以内に配送すること。
 - (ウ) 出荷を伴わない返礼品(体験型返礼品等)についても、必要に応じて寄附者や事業者と調整し、適切に対応すること。
- (4) 事業者への支払に関する業務
- (ア) 事業者の出荷実績に基づき、返礼品代金及び事業者による自社配送に係る配送料の費用を市へ請求し、速やかに事業者へ支払うこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。
 - (イ) 市へ請求を行う際には、その支払の詳細が分かる資料を添付すること。
- (5) 事業者及び返礼品の開拓に関する業務
- (ア) 市が提供する情報や、受託者が独自に入手した情報、他自治体の事例、分析結果、ノウハウ等をもとに事業者と交渉し、市に対して新たな返礼品の企画及び提案をすること。ただし、最終決定権は市に属するものとし、企画提案にあたっては、法令等を順守すること。
 - (イ) 新規事業者となり得る事業者について情報収集を行い、訪問や連絡等により、積極的に開拓に努めること。
 - (ウ) 市及び事業者へ定期的な訪問や連絡による情報交換を行い、課題の解消や返礼品の開拓に努めること。
 - (エ) 返礼品は随時追加されることを想定し、年度途中の追加、変更迅速に対応すること。
- (6) ポータルサイトの運営管理に関する業務
- (ア) 市が承認した返礼品について、法令等に問題がないか関係者と確認したうえで、掲載可能な全てのポータルサイトへ返礼品を掲載し、管理すること。なお、既存受託者

が制作した返礼品ページや撮影した画像、編集した動画等を継続使用する場合は、既存受託者と協議すること。その際、費用が発生した場合は受託者の負担とする。

(イ) ポータルサイトごとに返礼品の在庫管理を行い、必要に応じてサイト間の在庫調整を行うこと。なお、返礼品の在庫管理においては、事業者と密に連携を図り、過受注とならないよう十分留意すること。

(ウ) ポータルサイトのメールマガジン配信機能や、特集ページ等を有効に活用すること。なお、費用が発生する場合は、市と事前に協議すること。

(エ) ポータルサイトのイベントや特集等は、有償無償に関係なく、市へ情報提供を行うこと。

(7) プロモーションに関する業務

(ア) 広く市の魅力を発信し認知度を高めるとともに、寄附金の使い道や返礼品等について、市と調整のうえ、積極的に PR を行うこと。

(イ) 寄附動向や市場の変化を適切に把握しつつ、受託者が有するノウハウやアイデアを使った効果的なプロモーションを行うこと。

(8) ふるさと納税に係る書類調製支援に関する業務

(ア) 地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）第 37 条の 2 に規定されるふるさと納税指定制度において、国が定める申出書その他必要書類の調製等に際し、平成 31 年総務省告示第 179 号に定める地場産品基準への適合性確認を目的とした事業者へのヒアリングを行うなど、市の求めに応じて積極的に支援すること。

(イ) 上記のほか、寄附動向の分析や近隣自治体の事例調査等、日常的な書類調製についても、市の求めに応じて適切に対応すること。

6. 寄附情報の管理

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。契約が満了した際には、記録情報等は市に返還すること。

7. 月次報告

寄附金額や寄附件数等、市が定める項目について月次報告を行うこと。

8. 再委託について

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承認を得た場合は、この限りでない。

9. 報告及び検査

市は、必要があると認められるときは、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、又は検査を行うことができるものとする。

受託者は、市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

10. 個人情報の保護

本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び筑西市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年市条例第 3 号）の規定を順守し、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故等を防止するため、適切な管理を行わなければならない。本業務終了後も同様とする。

11. 損害賠償

受託者は、本業務の実施にあ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。ただし、事業者や寄附者、その他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。

12. 引継ぎ

- (1) 令和 8 年 4 月 1 日から支障なく業務を開始できるよう、既存受託者と調整のうえ、ポータルサイトや寄附管理システム等の引継ぎを滞りなく行うこと。契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までは引継ぎ期間とし、当該期間中は受託者の責任において引継ぎを行い、生じた費用等については、受託者が負担すること。

なお、本業務終了後において、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎを、市と次期受託者の求めに応じて行うこと。

- (2) 令和 8 年 3 月 31 日以前の寄附で、令和 8 年 4 月 1 日時点で発送が完了していない返礼品（定期便、季節限定品を含む。）の発注や配送管理、請求業務は受託者が行うこと。寄附者からの問合せ対応も同様であり、令和 8 年 4 月 1 日以降は、寄附日によらず受託者が対応することとする。ただし、受託者と既存受託者との協議の結果、一部の業務を既存受託者が行うこととした場合は、この限りでない。

13. その他

- (1) 業務内容については仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を順守すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 平成 31 年総務省告示第 179 号や地方税法等の各種法令等を順守すること。
- (4) 業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らすことがないように、管理を徹底すること。また、本業務終了後も同様とする。
- (5) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良個所が発見された場合には、受託者は速やかに市が必要と認める訂正、補正その他必要な措置を講じるものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- (6) 仕様書に記載のない事項のほか業務の履行上必要な事項については、市と受託者で協議のうえ、決定する。

【特記事項】

- (1) 単に寄附件数や寄附金額の増加を目的とするのではなく、市内事業者の支援や返礼品の開発及び発掘、高付加価値化、ブラッシュアップ、シティプロモーションなどにも注力し、関係人口の創出や産業振興、地域経済の活性化を見据えた取組を行うこと。また、それを踏まえた企画提案を行うこと。
- (2) 地域産品・地域ブランドの開発等を目的に市が設立した地域商社「Chikusei-mine 株式会社」(以下「地域商社」という。)及び同様の目的で市が委嘱する地域おこし協力隊と連携し、(1)の取組を行うこと。なお、必要に応じて、本業務を遂行する上で地域商社及び地域おこし協力隊が担うべき役割等について提案を行うとともに、定期的な情報交換を行い、本業務の目的遂行のため、良好な関係性を構築すること。

<参考>

Chikusei-mine 株式会社の概要

<https://chikusei-mine.com/>

筑西市地域おこし協力隊の概要

<https://chikusei-mine.com/cooperation-team/>

以上