

## 安城市ふるさと寄附業務支援仕様書

### 1. 業務名

安城市ふるさと寄附業務支援

### 2. 業務の目的

本業務は、安城市ふるさと納税を推進するため、本市が実施するふるさと納税業務について、寄附の募集、受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を委託することにより、効果的なふるさと納税業務の実施を図ると共に、本市の魅力発信、市内産業の活性化、寄附額の増加、新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保を図り、地域の活性化に資することを目的とする。

### 3. 履行期間

令和6年8月1日から令和7年3月31日まで

※契約締結日は令和6年5月末を想定しているが、当該契約締結日から令和6年7月31日まで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。

なお、準備期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

### 4. 前提条件

#### (1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

令和6年3月現在、本市が使用す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。)は、「さとふる」、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」である。このうち運営を委託するのは、「さとふる」以外の3サイトである。また、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

#### (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、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステム(以下「ふるさと納税管理システム」という。なお本市はこれまで株式会社さとふるが提供するオプション「おまとめらくらくサービス」を利用しており、システムも株式会社さとふるが提供するものを使用している。)の機能を基本とし、このシステムと同等以上の機能やセキュリティを持つ寄附管理システムを提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

また、構築したシステムに保守経費等が必要となる場合は、別途本市と協議すること。直接寄附や受託者が運営しない「さとふる」についても寄附情報が管理できるようにすること。

### 5. 業務の内容

業務の内容は、次の(1)から(9)までとする。

(1) ふるさと納税に係る各種分析と寄附拡大に関する業務

(2) 返礼品の募集・開発等及び安城市ふるさと寄附金返礼品提供パートナーの支援に関する業務

- (3) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (4) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (6) 寄附者及び安城市ふるさと寄付金返礼品提供パートナー等からの問い合わせに関する業務
- (7) 寄附受納証明書等の送付及びワンストップ特例受付に関する業務
- (8) 安城市ふるさと寄付金返礼品提供パートナーへの返礼品発注及び配送管理業務
- (9) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務

## 6. 業務の詳細

- (1) ふるさと納税に係る各種分析と寄附拡大に関する業務

### ① 分析結果と業務内容の共有

・本市のふるさと納税業務の現状を分析し、寄附拡大に向けたスケジュールや戦略策定、システム構築を行うこと。なお新たにシステム構築が必要な場合、構築にかかる費用(月ごとの利用料等は除く)は委託料に含めること。

・市場や寄附実績、返礼品のアクセス数や転換率その他業務の推進に関わることの分析を定期的に行い、本市に報告し、業務改善に努めること。

・業務上の問題点に対する改善提案や返礼品提案等を含めた打合せを1か月に1回程度行うこと。

- (2) 返礼品の募集・開発等及び安城市ふるさと寄付金返礼品提供パートナーの支援に関する業務

### ① 返礼品の募集・開発等

返礼品については、本市が定める「安城市ふるさと寄付金返礼品提供パートナー募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品提供事業者(以下「パートナー」という)及び返礼品を開拓・開発する。開拓・開発にあたっては、本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等を基に、事業者及び生産者等と交渉し、新たな返礼品候補の選定や企画、開発を行い、本市に対して提案すること。必要に応じて本市担当者と連携して実施すること。

### ② パートナー登録勸奨

新たに返礼品を提供する意向を示した事業者に対して、パートナー登録の勸奨を行い、「安城市ふるさと寄付金返礼品提供パートナー登録申請書」を配付する。

### ③ 新規返礼品の掲載

・本市の承認を受けた返礼品については、受託者がパートナーと調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。なお、必要に応じて受託者とパートナーで、返礼品に関する契約を締結すること。

・返礼品の登録、ポータルサイトへの掲載は、委託者の承認を経て行うこと。

### ④ パートナーの支援

・返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じてパートナーへの助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。

・年1回以上パートナー向け勉強会を開催すること。

・本市及びパートナーの求めに応じ、随時訪問すること。

・パートナーに対し、おおむね月1回程度、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。

### (3) ポータルサイト管理運営に関する業務

#### ① 管理運営の概要

本市が利用しているポータルサイトの自治体紹介ページ・返礼品情報の作成、掲載情報の更新、修正等の管理運営を行い、寄附の受付が可能となる環境を構築すること(クラウドファンディング等のプロジェクト型の寄附を含む)。

#### ② 楽天のサイト更新

楽天ふるさと納税については、「楽天 GOLD」によりサイト作成を行うことが望ましい。

#### ③ 返礼品情報の登録・更新

返礼品の情報の登録、更新は、本市が返礼品を承認した後、原則 1 週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。

#### ④ 効果的なサイト運営

・ポータルサイトの機能を活用した自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO(検索エンジン最適化)対策など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。なお、取組内容を月1回程度見直し、取組状況を本市に報告すること。

・随時、市場動向や寄附者の嗜好等に注視し、寄附金の増加及び本市の魅力発信に繋がるポータルサイトの運営や新規ポータルサイトの採用について提案すること。

#### ⑤ 災害時の対応

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、迅速に対応すること。

### (4) 返礼品等のページデザインに関する業務

#### ① 返礼品写真等のブラッシュアップ

・返礼品の登録に際しては、市及び返礼品の魅力やパートナーの返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、必要に応じてコンテンツの取材(事業者及び商品説明、写真撮影、写真加工など)を行い、返礼品等のページをデザインし、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

・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。

・現在掲載している返礼品も含め、月2件程度を目標として必ず実施すること。

#### ② 著作権等の取扱い

・撮影会などで中間事業者が撮影した写真等について、本市が自由に使用できるよう提供ができること。

### (5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

#### ① ふるさと納税管理システム

・寄附情報等の管理にあたっては、現在本市では、株式会社さとふるが提供するシステムで一元管理しているが、新たなシステムを利用する場合は、ポータルサイトを通じ、寄附の申込み、決済及び返礼品の申込みができ、その実績を一元的に管理できる現在と同等以上の機能を持つふるさと納税管理システム等を提案し、受託者の責任において委託者の利用環境の構築を行うこと。その構築費用については、業務委託料に含めること。

- ・ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附情報を管理するシステムにより一元的に管理すること。
- ・システムへの寄附情報データの登録については、可能な範囲で本市を介さずに速やかに登録できるものとする。 (市が寄附データをポータルサイトからデータ抽出し、システムに登録する作業等が生じないようにすること。)
- ・寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申し込みに関する各種情報等を正確に管理すること。
- ・システムについて、当該システム操作の指導等に必要なサポート体制を構築し、委託者の求めに応じ委託者事務所にて現地支援すること。

## ② データでの管理を必須とする項目

- ・寄附金に関すること
  - 寄附者氏名、寄附者住所(郵便番号を含む)、寄附に係る書類の発送先住所、電話番号、寄附年月日、寄附金額、寄附金使途、決済種別、決済日、ワンストップ特例申請希望の有無、公表の可否、ワンストップ特例制度利用に必要な情報
- ・返礼品に関すること
  - 希望する返礼品名、返礼品発送先住所、発注日、発送日、配送業者名、発送伝票番号、返礼品到着日、返礼品費用支払日、返礼品在庫状況
- ・寄附金受領証明書の受理・処理状況
- ・その他
  - システムに登録されたデータは、随時委託者でも確認でき、簡便に Microsoft Excel にて活用できるよう CSV 形式等でのデータ出力が可能とすること。出力する CSV は、本市の寄附ファイルデータへの取込を行うため、契約後速やかに本市と協議して対応策を検討すること。また、寄附の申込状況や返礼品の配送状況など、寄附申込受付から返礼品の提供完了までの進捗状況について、委託者が随時確認可能なシステムを提供すること。

## (6) 寄附者及びパートナー等からの問い合わせに関する業務

### ① コールセンター等の設置

- ・コールセンター等(電話、FAX 及びメール)の窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせ等(寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等)に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。
- ・パートナーからの問合せ等に対応するための体制も整備し、問合せ方法を周知すること。

### ② 問い合わせ情報の共有

- ・寄附者から電話で銀行振込もしくは郵便振替での寄附申込みの意向があった場合は、寄附者名、寄附者住所及び連絡先を聞き取り、速やかに委託者へ報告すること。
- ・コールセンター等への問合せ内容等については記録を残し、随時、委託者と情報共有できる仕組みを用意すること。
- ・返礼品等に関する苦情については、遅滞なく対応し、必要に応じて返礼品事業者や配送事業者等に対して確認の上、改善が必要な場合には対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うこと。また、当該調整の経

過を委託者へ報告すること。

・契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。

#### (7) 寄附受納証明書等の送付及びワンストップ特例受付に関する業務

##### ① 寄付受納証明書の送付等

・寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについてはすみやかに発送すること。

・寄附金受領証明書の様式については、本市と協議の上決定する。

・発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、すみやかに再発送すること。

##### ② 発送書類

原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。

・寄附金受領証明書・お礼状

・ワンストップ特例申請書(寄附金税額控除に係る申告特例申請書)

寄附者情報を入力の上、送付すること。

・ワンストップ特例申請書記載例

・返信用封筒(郵送料は委託料に含めること)

##### ③ ワンストップ特例申請書の受付等

・ワンストップ特例申請については、申請書類による受付のほか、電子申請(オンラインワンストップ)による受付にも対応すること。

・寄附者からワンストップ特例申請書等(変更届を含む。)を受理し、内容を審査のうえ 審査結果(受付完了または不備)を寄附者へ通知すること。また、不備については寄附者へ確認し補完すること。

・審査結果に係る通知等は電子メールを基本とし、メールアドレスが不明な場合には郵送等により通知すること。

・eLTAX 送信レイアウトによる控除申告用データを作成し、本市が指示する日までに納品すること。また、データ納品後、ワンストップ特例申請書等を本市へ納品することとし、納品にあたっては申請書の内容を再確認する必要がある場合等に特定の寄附者の申請書が直ぐに見つけられるよう整理がされていること。

・令和6年1月から令和7年3月末までは株式会社さとふるのワンストップシステムと契約しているため、株式会社さとふる分のワンストップデータと合算可能であること(令和6年1月～7月のすべてのサイト、令和6年8月～令和7年3月のさとふる経由の寄附分)

#### (8) パートナーへの返礼品発注及び配送管理業務

##### ① 発注

・返礼品等の調達・発注・配送等の管理を行うこと。なお、これらの実施に必要となるパートナー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。

・寄附者から返礼品の申込みがあった際には、中間事業者が各ポータルサイトからの寄附金納付情報を確認

後、原則一週間以内に返礼品事業者へ発注を行うこと。なお、発注方法は紙媒体や電子媒体等、返礼品事業者の希望に合う形で行うこと。

- ・返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行うこと。

- ・返礼品事業者の発送伝票への記入が不要な仕組みにすること。

- ・受託者が管理するポータルサイト以外から申込みがあった寄附金を含め、寄附金の入金を確認した旨が委託者から連絡があった際には、指定された返礼品の準備が整い次第、遅滞なく寄附者の指定する送付先に発送すること。

- ・返礼品の発送状況、梱包状況について適宜確認を行い、返礼品事業者に対し必要に応じてアドバイスやサポート支援を行うこと。

## ② 管理

- ・返礼品の配送状況管理を行い、配送の遅延や返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが発生した場合は、直ちに配送事業者及び返礼品事業者と連携して寄附者への対応を遅滞なく行うこと。なお、重大な案件については委託者に報告すること。

- ・返礼品の在庫管理を行い、在庫残数を超えた申込みを制限するとともに、在庫切れが発生した場合は速やかに委託者へ連絡するとともに、迅速にポータルサイト上でも周知を行うこと。

## ③ 支払い

- ・返礼品調達費及び配送料は、パートナーの出荷実績に基づき、受託者がパートナー及び配送事業者へ支払うこと。この際、請求や支払処理に係るパートナーの負担軽減を図ること。

- ・受託者が返礼品調達費用を立て替える際のパートナーへの支払いについて、口座への振込手数料は受託者が負担すること。

- ・配送費については、市が負担するため、一時的にでもパートナーが負担することがないようにすること。

## ④調整

- ・委託者、受託者、返礼品事業者及び配送事業者並びに寄附者の相互間の各種調整を行うこと。

## (9) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務

### ① プロモーションの提案と実施

- ・本市のふるさと納税を通じたプロモーションについて提案、協力すること。

- ・本市や寄附の使い道、返礼品等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

- ・ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの配信(月1回以上)を行うこと。

### ② 報告

実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

## 7. 報告及び検査

(1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月10日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書には、以下の内容を含めること。

① 寄附金額、寄附件数、パートナー・返礼品ごとの発送数量・調達価格・送料、各種書類の郵送状況② 寄附者やパートナー（検討者を含む）からの問い合わせ件数、新規開拓や企画提案などの目的ごとの訪問・連絡案件件数

② その他本業務において報告が必要もの

(2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。

(3) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他、必要事項について報告を求め、検査することができる。

## 8. 経費の負担

受託者に支払う経費は次のとおりとする。なお、支払いについては、原則1か月ごとに行う。また、請求に際しては、各経費算定の根拠となる寄附金額、件数、返礼品事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

また、「寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務」並びに「ワンストップ特例申請書の申請に関する業務」については、別途費用を設定することも可能とするが、その際はあらかじめ費用を明示すること。

### (1) 業務委託料(委託料)

寄附金額に一定の割合を乗じた額

対象寄附金額(委託者が運用するポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附)に対する一定割合とする。(委託者が運用しないポータルサイト及びポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附に係る委託料は発生しない。)また、本項(2)～(3)に記載する経費を除いた本委託業務の履行に必要な経費。但し、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

### (2) 返礼品及び返礼品配送に係る経費

① 返礼品調達費用は、寄附金額の3割以内に設定した商品提供希望価格とする。

② 返礼品配送料は、最低限の包装で、かつ、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法とし、運賃実費精算とする。

## 9. 再委託の禁止

(1) 本業務の全部あるいは一部を第三者に委託し、又は請け負わせる(以下「再委託」という。)ことは原則認めない。ただし、事前に書面により本市の承諾を得た場合は、この限りでない。なお、再委託の範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託業者に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。

(2) 再委託しようとするときは、あらかじめ再委託の相手方の名称、住所、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した書面を委託者に提出し、承諾を得なければならない。なお、再委託の内容を変更しようとする時も同様とする。

## 10. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱について、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、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

#### 11. 個人情報の保護及び秘密の保持

(1) 受注者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項のほか、この契約において定める事項」を遵守しなければならない。

(2) 受託者は、本業務の履行に当たって本市から受領又は閲覧した資料等を本市の承諾なく第三者に閲覧させてはならない。

(3) 受託者は、本業務の履行に当たって知り得た秘密を保持しなければならない。また、業務終了後も同様とする。

(4) 受託者は、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、委託者に書面で状況を報告し、指示を受けること。

#### 12. 著作権の扱いについて

撮影会などで中間事業者が撮影した返礼品写真等については、本市が自由に使用できるよう取り扱えること。

#### 13. 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、利用者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りでない。

#### 14. 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遵守し実施すること。

(2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。

(3) 本委託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、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。

(4) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。

(5) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。

【本仕様に係る問い合わせ先】

安城市役所企画部企画政策課公民連携係  
〒446-8501 愛知県安城市桜町 18 番 23 号  
電話:0566-71-2204  
メール: [kikaku@city.anjo.lg.jp](mailto:kikaku@city.anjo.lg.jp)