

筑紫野市ふるさと応援寄附金支援業務仕様書

1. 業務名

筑紫野市ふるさと応援寄附金支援業務

2. 業務の目的

筑紫野市（以下「本市」という。）がふるさと納税制度を実施するにあたり、寄附者情報や返礼品の管理、寄附金税額控除に関する書類の処理及び寄附者、返礼品提供事業者に係る対応等の業務を委託することにより、効率的かつ円滑な事務の実施を図るとともに、寄附金の増加、本市の魅力発信及び特産品の販路拡大等を推進することを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで。

なお、本業務における寄附の受付については、令和9年3月1日に開始するものとし、契約締結日の翌日から受付開始までの間は、業務引継ぎ等の準備期間とする。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。

また、令和9年度以降の委託業務については、別途受託候補者と協議のうえ決定する。

4. 業務の内容

（1）各ポータルサイトの運営管理に係る業務

- ①本市が利用するポータルサイト（以下、ポータルサイト）の掲載情報の作成、更新、修正、保守管理等（ページ内のレイアウト、返礼品の更新、返礼品の在庫管理、各種案内情報の更新等）を適切に行うこと。
- ②ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能について、本市と協議のうえ、積極的に活用すること。
- ③返礼品の掲載に際しては、事前に作業リストを本市に共有するとともに、進捗状況や掲載内容を本市と協議のうえ行い、公開前に本市及び返礼品提供事業者を確認を行うこと。
- ④ページの作成や変更にあたっての画像加工、返礼品の紹介文の作成等については、本市又は返礼品提供事業者から提供される文案や画像をもとに寄附者に対して効果的にPRできるよう創意工夫を行うこと。
- ⑤引継期間にポータルサイトでの寄附受付停止を行う場合には、可能な限り最小限の日数にとどめること。

（2）寄附情報管理システムの管理運営業務

- ①ポータルサイトを經由して申し込まれた寄附及び決済された情報等を寄附情報管理システムに取り込むとともに、入金状況等を一元管理すること。
- ②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、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。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。

- ③寄附申込状況、寄附金の納付状況及び配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、原則、各ポータルサイトとの API 連携を行い、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。
- ④使用する寄附情報管理システムは「ふるさと納税 do」とするが、本市及び受託者において効率的な場合には他システムの使用を妨げるものではない。ただし、その場合は過去の寄附情報等のデータ移行、返礼品提供事業者へのフォローを確実に行うこととし、その作業及び費用等は受託者の負担とする。
- ⑤寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について本市へ毎月報告を行うこと。

(3) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- ①受託者は、返礼品の調達や発送に係る調整を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供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。また、食品返礼品提供事業者との契約にあたっては、「ふるさと納税の返礼品として提供される食品の表示に係る関係法令遵守について（令和 5 年 12 月 27 日付け総税市第 119 号）」の内容に留意すること。
- ②返礼品提供事業者への返礼品発注（伝票作成含む）は、寄附金の納付が確認でき次第、1 週間以内を目途に迅速に行うとともに、スピード配送等、配送期日の短縮化に努めること。
- ③返礼品発送にあたり、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等で通知すること。
- ④返礼品の配送状況は受託者が管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品提供事業者等への対応を行うこと。
- ⑤受託者は本市に対して責任を負い、寄附者への対応（状況確認、謝罪、代替手配等）を本市に代わり誠実に行うものとする。寄附者に届いたお礼品に破損、不良等が生じた場合、代品の調達・再発送等に係る費用負担は、原則として受託者が行うものとする。ただし、返礼品提供事業者、配送事業者、又は寄附者等の責めに帰すべき事由により生じたものについてはこの限りではない。なお、天災地変その他不可抗力（大規模な自然災害等を含む）に起因する配送トラブル、もしくは不作為やその他の事情により返礼品の調達が困難になった場合については、関係者間で速やかに事実確認を行い、その対応及び費用負担について本市と個別に協議するものとする。
- ⑥受託者は返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費用及び配送費用を返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。その際、返礼品提供事業者に対する振込手数料は受託者が負担すること。また、本市への委託料請求に当たっては毎月の実績を集

計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、送料、寄附金受領日、返礼品発送日等の内訳が分かる明細を添付すること。

- ⑦定期便や、期間又は提供数が限定された返礼品等については、発送時期や掲載期間、申込件数等の管理を行うこと。
- ⑧寄附が集中する年末等の返礼品の配送について、配送が滞ることのないよう返礼品提供事業者及び配送事業者との調整を行うこと。
- ⑨配送料について、配送コスト削減に努めること。

(4) 返礼品開発（開拓）及び募集に関する業務

- ①国の定める「地場産品基準」等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、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に対して提案すること。
なお、返礼品の登録及び変更に関しては、令和8年10月1日以降に開始する指定対象期間から適用される地場産品基準の明確化に留意し、付加価値基準や調達費用の妥当性等について確認を行うこと。
- ②返礼品開発及びポータルサイト等への掲載にあたり、返礼品や返礼品提供事業者のプロモーションに係る写真、画像等の撮影及び作成を行うこと。なお、返礼品の写真撮影については、希望する返礼品提供事業者に対して随時対応できる体制を整備するとともに、年1回程度を目途に筑紫野市内で出張撮影会を開催すること。
- ③返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別相談会（年1～2回程度）及び個別訪問等（年数回程度）を行うこと。なお、説明会及び個別相談会の開催時期については本市と協議の上、適切な時期・方法により実施すること。
- ④本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開発（開拓）及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ⑤新規の返礼品提供事業者及び返礼品の登録に関する最終決定は、本市にて行うものとする。
- ⑥事業主担当者のふるさと納税返礼品開拓にかかる経験年数が2年以上であること。

(5) 寄附者等対応業務

- ①寄附の方法、返礼品、配送状況、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス）を設置し、本市が掲載するポータルサイト及び紙媒体等において明示するものとする。
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時までを含むことを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員の増員や受付時間の延長、休日等の対応について決定する。
- ②受託者は、コールセンターに寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録し、本市と情報共有すること。
- ③返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調

整を行うとともに、適宜、本市へ報告すること。

(6) ワンストップ特例制度に関する業務

- ①ワンストップ特例申請の提出先として、ワンストップ特例申請受付処理を行う事務所等を設定すること。(受領書及びワンストップ申請様式の発送は本市で実施する。)
- ②寄附者から郵送等により提出されたワンストップ特例申請書(変更届含む)を開封し、申請書や本人確認書類等申請内容の審査を行うこと。なお、審査については、申請内容に応じた確認体制とし、重要なものについては二重確認を徹底、処理経過を寄附情報管理システム等で随時確認できる仕組みを構築すること。
- ③さとふる、Yahoo!ふるさと納税による寄附分における、「さとふる管理サイト」を通じた寄附者への審査結果通知は、受託者から通知される審査結果データをもとに本市より通知する。
- ④申請書の審査が完了した申請については、申請者に対し受付完了の通知を行うこと。なお、通知は電子メールを基本とする。
- ⑤申請内容に不備等がある場合は、申請者に対し、不備内容の通知を行うとともに、返送や再受付等の必要な処理を行うこと。
- ⑥ワンストップ特例申請の受付にあっては、電子申請(オンライン申請)による受付も対応すること。
- ⑦1月下旬までに前年分の申請内容の審査及び名寄せ処理等を完了し、控除申告用データ(eLTAX送信用データ)を作成し、納品すること。納品日は別途本市と協議のうえ決定する。
- ⑧令和9年分の寄附に係る申請については、契約の開始前に提出のあった申請も含め本契約の業務範囲とする。

(7) 広報・プロモーション業務

- ①ポータルサイトの特徴を理解した検索エンジン最適化対策・AI検索最適化対策を実施すること。併せて、寄附単価・アクセス数・転換率が向上するよう、常に改善に向けた提案を行い、実施すること。
- ②検索連動型広告をはじめとする各ポータルサイト内広告の運用や各ポータルサイトへ誘引するため外部広告等、費用対効果の高い広告について提案のうえ、運用すること。なお、原則広告費用は本市から各ポータルサイトへ直接支払うため、広告費用は本事業の見積に含まず、受託後に通知する予算の範囲内で運用すること。

(8) 寄附額目標に向けた取組と進捗状況の管理

- ①寄附額目標に向けた取組として、具体的な取り組み内容があれば提案すること。
- ②本市と協議のうえ、契約締結後ただちに令和9年度及び月別の寄附受入目標を設定するとともに、そのために必要な具体的な取組内容を提示すること。
- ③さとふる納税市場全体、及び全国の寄附者や他団体の動向について常にマーケティング

グを行い、本市の現状分析を踏まえたうえで寄附受入が最大化できるよう、改善に向けた助言・提案・情報提供を行うこと。

- ④毎月 10 日までに実績報告書にて目標達成状況及び取組実績を報告するとともに、未達の場合は、未達分を達成する施策及び業務改善策を提示すること。

5. 業務の仕様

(1) ポータルサイト

- ①本市が使用するインターネットを利用したふるさと納税ポータルサイトは以下のとおり。なお、受託者からの提案等または本市の判断により、適宜ポータルサイトの追加及び削除を行うことができるものとし、それに伴い発生する契約は本市で行うが、サイトの立ち上げや返礼品登録作業は受託者が行うものとする。
- ②b.さとふる、i.まちのわふるさと納税及びj.Yahoo!ふるさと納税による寄附については、4.（6）ワンストップ特例制度に関する業務を除いて本業務の範囲外とする。

a.ふるさとチョイス

b.さとふる

c.楽天ふるさと納税

d.ふるなび

e.ふるさとプレミアム

f.ANA のふるさと納税

g.JAL ふるさと納税

h.Amazon ふるさと納税

i.まちのわふるさと納税

j.Yahoo!ふるさと納税（さとふるパートナー連携）

k.au PAY ふるさと納税（ふるさとチョイスパートナー連携）

l.JRE MALL ふるさと納税（ふるさとチョイスパートナー連携）

m.KABU&ふるさと納税（ふるさとチョイスパートナー連携）

n.セゾンのふるさと納税（ふるさとチョイスパートナー連携）

o.ふるラボ（ふるさとチョイスパートナー連携）

p.まいふる（ふるさとチョイスパートナー連携）

q.V ふるさと納税（ふるさとチョイスパートナー連携）

r.ふるさと納税デパート（ふるさとチョイスパートナー連携）

s.マルイふるさと納税（ふるさとチョイスパートナー連携）

t.ケアネットふるさと納税（ふるさとチョイスパートナー連携）

u.ニフティふるさと納税（ふるさとチョイスパートナー連携）

5. 委託料の支払方法

委託料は、その明細等を添付したうえで、1 ヶ月単位で翌月 10 日までに本市に請求し、

翌々月の末日までに支払うものとする。受託者の希望がある場合は、本市と協議のうえ決定する。

6. 著作権等の権利の取り扱い

- ①業務の遂行に当たり、第三者（本市及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。
- ②受託者が制作し、業務を行う上で生じた著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。）は、契約が終了になった場合も含め本市に帰属するものとする。
- ③受託者は、本市、又は本市が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

7. その他

- （1）総務省が定める基準を遵守すること。
- （2）本業務に必要な各種法令に係る手続きが発生する場合は、書類の作成及び手続き等の一切を受託者の責任において行うこと。また、それらに係る費用は受託者が負担すること。
- （3）本業務の実施に伴い、個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律及び筑紫野市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 12 号）に掲げる事項を遵守すること。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- （4）受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、市との協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承諾を得るものとする。
- （5）本業務を円滑かつ適切に進めるため、打ち合わせ等の協議は、必要に応じて適宜行うこと。
- （6）本仕様書に定めのない事項であって、本業務実施のために必要な業務が生じた場合は、本市と協議のうえで決定すること。