

仕 様 書

1. 件 名 ふるさと納税業務一括代行委託
2. 場 所 我孫子市我孫子1858番地 我孫子市役所企画総務部企画政策課
3. 期 間 契約締結日の翌日から令和11年3月31日まで
ただし、令和8年4月からのふるさと納税寄附金の受け入れ態勢が整うまでは業務開始準備期間とし、委託料をはじめとして一切の経費は発生しないものとする。

4. 概 要

我孫子市（以下「本市」という。）へのふるさと納税寄附金の増加や、それに係る本市の魅力発信、ポータルサイトの管理、返礼品の開発・発掘、また送付等に関する一連の事務について、業務一括代行方式により業務を委託する。

5. 業務内容

業務内容は次のとおりとする。

- (1) ポータルサイトの管理運営・寄附管理
- (2) 寄附者に提供する返礼品の開発、返礼品協力事業者（以下「返礼品事業者」という。）との契約、返礼品の配送管理
- (3) 寄附者へ御礼状・寄附受領証明書等の作成・発送
- (4) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせ対応
- (5) 上記のほか、ふるさと納税を円滑に運営すること

6. 基本条件

基本条件は次のとおりとする。

- (1) 本市がポータルサイトとして利用する、「楽天ふるさと納税」、「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」、「J R E M A L L ふるさと納税」、「ふるなび」、「Amazonふるさと納税」、での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。（「食べチョクふるさと納税」など一部のポータルサイトでは、受領証やワンストップ特例制度の通知発行など一部業務のみ請け負う可能性もあり）
- (2) ポータルサイトは必要に応じ追加することもあることから、(1) 以外のポータルサイトの業務も柔軟に対応すること。
- (3) 本市が本業務の実施にあたり利用する寄附金管理システム（以下「管理システム」という。）は、株式会社W o r k t h y が提供する「ふるさと納税d o」とする。な

お、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ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。

- (4) 本市は、ふるさと納税制度を活用し、委託事業者任せだけでなく、自治体職員が積極的に地域の事業者と働き掛けを行い、寄附金額の更なる増加及び全国への地域の魅力発信に向けた取り組みを進めている。よって、本委託は、トレンドに基づく返礼品の開発や魅せ方の工夫、ポータルサイトや広告の活用など、専門的な知見から積極的に本市の改善に繋がる提案及び実行が求められることから、課題解決に向けて自ら調査し、取り組むことができる事業者であること。なお、令和7年度に返礼品事業者の開拓、新規返礼品の登録を行っているため、本契約期間は、新たな地場産品の開発を含めた返礼品開拓、ページづくりやSEO対策など、抜本的な改善を行うこととする。
- (5) 本市は、工業用地が少なく、農地に関しては米が主要作物であるが、果物や畜産などの農業者は少なく、全国的にみると返礼品の条件に該当する産品が少ない地域であることから、本市の地域特性の中で、如何に寄附増加に向けた取り組みを実行できるかが課題である。本委託は、この課題解決に向けた、具体的な取り組みが求められる。
- (6) 本プロポーザルの提案には、本市の地域特性を加味した上で、目標寄附額達成に向けた具体的な手法とそのスケジュールを求めるものとする。

6. 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営・寄附管理

① シティープロモーション

- ・本市がふるさと納税寄附金を募るために利用しているポータルサイトの自治体紹介ページの作成、市の魅力を広く伝えるための返礼品掲載情報の更新、修正等の管理運営を行うこと。
- ・寄附者の分析や市場の流行等に基づく効果的なプロモーションや返礼品の開発、ポータルサイトの追加など、より多くの人に我孫子市の魅力を伝える提案をし、本市と協議の上、実行すること。
- ・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 返礼品の見せ方

- ・ポータルサイト上の返礼品情報については、当該返礼品の生産プロセスや生産者の取り組み内容などの詳細を、画像、サムネイル等でPRし、返礼品のページ強化としてSEO対策などを行うことで、より多くの寄附者の興味・関心を引くようにすること。
- ・市及び返礼品の魅力や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。

③ポータルサイトの管理、寄附管理

- ・本市がポータルサイトの追加等を決定した場合には、迅速に掲載に向けた対応を行うこと。
- ・返礼品事業者又は本市が求める変更に対して、速やかに対応すること。
- ・各ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者名、寄附金及び返礼品等に関するデータを、管理システムにおいて一元的に管理すること。（本市へ寄附者から直接寄附申込があった場合も含む。）
- ・管理システムへの寄附情報データの登録については、本市を介さずに速やかに登録できるものとする。（本市が寄附データをポータルサイトからデータを抽出し、管理システムに登録する作業が生じないようにすること。）
- ・管理システムに登録されたデータについては、本市が随時確認できるようにすること。
- ・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、本市が随時確認可能であること。
- ・本市が資料作成等で用いるため、簡易に加工できるCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- ・管理システムについて、本市の求めに応じて、システム操作の指導等必要なサポート体制を構築すること。
- ・ポータルサイトに掲載する返礼品情報は、内容や写真、寄附者からの評価を削除することなく、契約期間満了後も継続して使用できるようにすること。

（２）寄附者に提供する返礼品の開発

①返礼品の開発

- ・本市が定める「我孫子市ふるさと納税返礼品協力事業者募集要項」及び国が定める「地場産品基準」等に適合した事業者及び返礼品を開発・発掘すること。
- ・既に返礼品の提供を行っている事業者には、必要に応じて新たな返礼品の提供について交渉を行うなど、返礼品を拡充すること。
- ・地域資源を活用した新たな特産品や加工品を開発・製造が可能であること。
- ・国が定める基準やトレンドに合わせた返礼品の開発や見直しを行うこと。
- ・返礼品の提供を希望する事業者等からの相談等に適切に応じることが可能な体制を構築し、返礼品の商品選定、価格設定、効果的な出品方法・配送方法・ポータルサイト掲載方法等に関する助言や返礼品登録事務手続きの支援を行うこと。
- ・ポータルサイト掲載に必要な情報収集を行い、返礼品の掲載が決まった場合、速やかに寄附受付が開始できるよう体制を整えること。寄附受付開始までに要する期間は、

ポータルサイトへの掲載に必要な情報や写真が揃ってから概ね1か月程度とし、対応が困難な場合は本市と協議の上、計画的に対応すること。

- ・開発状況について月に1回程度本市に報告をすること。

②返礼品事業者との契約

- ・新たに返礼品を提供する意向を示した返礼品事業者に対して、「我孫子市ふるさと納税返礼品協力事業者募集要項」に基づき、本市に対して「我孫子市ふるさと納税返礼品協力事業者登録申込書」の提出を案内し、当該申請について本市から承認がされた場合、速やかに返礼品事業者と必要な契約を締結すること。
- ・返礼品事業者が提供予定の返礼品についての必要な情報（名称、内容、提供価格、在庫数、受付期間等）を電子データにより、ポータルサイトに掲載する前に本市に提出し、ポータルサイト掲載の承認を得ること。（なお、我孫子市ふるさと納税返礼品協力事業者として新たに本市が承認した返礼品事業者については、同事業者の意向に応じて本委託の対象としないポータルサイトへの返礼品の掲載を行う場合がある。）

③返礼品の発注・在庫・配送管理

- ・返礼品事業者への返礼品発注は、寄附金納付確認後速やかに行うこと。（ただし、返礼品の提供が、事業者や返礼品の性質の都合等により速やかに行えないことが事前に寄附者に明示されている場合は、返礼品事業者と調整の上、適宜発注を行うこと。）
- ・返礼品の在庫管理を行い、在庫残数を超えた申込を制限するとともに、返礼品事業者と調整の上、寄附者の寄附機会損失を防ぐよう努めること。
- ・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、必要に応じて本市と協議の上、寄附者への対応を行うこと。
- ・返礼品事業者の返礼品配送・着荷実績に基づき、返礼品および配送に係る費用を返礼品事業者へ支払うこと。なお、配送費については、極力返礼品事業者が一時的負担を行わないようにすることとし、特殊な配送方法を要する返礼品で、返礼品事業者に配送費の一時的負担が生じる場合については、その運用について提案すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉など、なるべく安価となるように努めること。
- ・上記の返礼品の調達及び配送のために支払った費用については、月次集計の上、支払いの詳細が分かる資料と併せて本市に請求すること。

（3）寄附者へ御礼状・寄附受領証明書等の作成・発送

- ・寄附金の支払いを確認できたものについて、御礼状及び寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘の上、寄附者に発送すること。
- ・ワンストップ特例申請書は記載例とあわせて寄附者に発送すること。（返信用封筒の同封は不要とし、ワンストップ特例申請書の郵送代は寄附者の負担とする。）
- ・その他に必要となる送付物が発生した場合は、本市と協議の上決定する。

(4) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせ対応

①問い合わせ先

- ・寄附方法や返礼品詳細、ワンストップ特例制度、寄附キャンセル等の問い合わせに対応する連絡先（電話番号・メールアドレス）を用意の上、ポータルサイト等において明示し、問い合わせに対して速やかに対応すること。

②問い合わせ内容の共有

- ・問い合わせのあった内容について、本市と情報共有が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、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、当該調整に際しては、適宜本市へ報告すること。

(5) 上記のほか、ふるさと納税を円滑に運営すること

- ・平成31年総務省告示第179号他関係法令を遵守の上、本業務を遂行すること。
- ・本市の求めに応じて、寄附実績等の統計資料の作成を行うこと。

7 個人情報等の取扱い

- (1) 業務で取扱う個人情報については、「我孫子市個人情報取扱特記事項」を遵守し、適切に管理すること。
- (2) 受託者は、委託業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

8 再委託の禁止

業務の全部又は主要な部分若しくはおおむね契約金額の2分の1以上に相当する業務を第三者に委任し、又は請け負わせることは、原則禁止する。

(1) 主要な部分等の考え方

ア 主要な部分（再委託できないもの）

- (ア) 当該業務の目的を達成するために必要不可欠な業務
- (イ) 当該業務における基本的又は中心的なものに位置付けられる業務
- (ウ) 本市が仕様書などの設計図等で指定した主要な部分

イ 第三者が行っても差し支えない業務（承諾を得て再委託できるもの）※

- (ア) 当該業務を行うに当たり必要なものではあるが、附随的な業務
- (イ) 当該業務の基本的又は中心的なものに対して、補助的な業務

ウ 軽微な業務（承諾を要せずに再委託できるもの）

具体的な例は次のとおり。

コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ちなど容易に扱える簡易な業務

(2) 契約金額による判断

おおむね契約金額の2分の1以上に相当する業務の再委託は「一括再委託」に該当するものとし、原則禁止する。

※ 「イ 第三者が行っても差し支えない業務（承諾を得て再委託できるもの）」について再委託しようとするときは、書面による承諾手続を必要とする。

9 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) 本仕様書に明記していない事項であっても、目的遂行上当然に必要と認められたものは、受託者の責任において実施するものとする。その他、疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上これを定める。

10 担当課 我孫子市役所企画総務部企画政策課

TEL 04-7185-1111（内線566）

FAX 04-7185-1142