

岡崎市ふるさと納税活用業務 仕様書

1 業務名

岡崎市ふるさと納税活用業務

2 目的

本業務は、受注者が持つアイデアやノウハウを活用し、本市へのふるさと納税寄附の受付や、ふるさと納税寄附管理システムの管理、寄附者対応等とともに、本市の寄附件数及び寄附額の増額に向けた取組を委託することで、ふるさと納税制度を活用した本市及び市内事業者の発展を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

業務委託期間は、令和8年8月1日から令和9年3月31日までとする。

また、契約締結日から令和8年7月31日までの期間は業務開始に向けた準備期間とし、令和8年8月1日から業務を開始できるよう現委託事業者との業務引継ぎ等を実施し準備を進めること。なお、準備期間中に発生する費用については、受注者が負担することとする。

4 前提条件

(1) 寄附者情報管理システムについて

本業務の遂行にあたっては、株式会社Workthyのポータルサイト一括管理システム「ふるさと納税do」（以下、「寄附管理システム」という。）にて一元管理すること。

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、メリット・デメリットを企画提案の中で明確に説明すること。追加で費用負担が生じる機能改修（オプション等）を提案することも可能であるが、その構築費用については委託費用に含むこととする。なお、現在利用している寄附管理システムが変更となる場合、寄附情報等のデータの引継方法等は、本市と受注者、現在の受注者が協議のうえ決定するものとする。

(2) 本市が利用するポータルサイトについて

委託期間当初の本市が利用するポータルサイトからの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。ポータルサイト及び本業務の内訳は以下の表のとおりとする。なお、委託期間中は随時ポータルサイトを追加及び撤退する場合がある。

ポータルサイト名称	① ふるさと納税事務支援業務 5 業務内容 (1)～(7)、(10)	② 寄附金受領証明書印刷及び発送業務 5 業務内容 (8)	③ ワンストップ特例申請受付業務 5 業務内容 (9)
楽天ふるさと納税	○	○	○
ふるさとチョイス※	○	○	○
ふるなび	○	○	○
さとふる	×	○	○
Amazonふるさと納税	○	○	○
ANAのふるさと納税	○	○	○
ふるさと応援納税	×	○	○

※ふるさとチョイスにはパートナーサイトを含む

現在の受注者から変更となり、ポータルサイトに掲載されている情報が全て削除された場合は、再登録作業が発生することに留意すること。

5 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受注者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) 寄附情報の管理に関する業務
- (2) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者との連携及び返礼品の登録等に関する業務
- (4) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務
- (5) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (6) プロモーションに関する業務
- (7) 寄附者等からの問合せ対応に関する業務
- (8) 寄附金受領証明書印刷及び発送業務
- (9) ワンストップ特例申請受付業務
- (10) その他

6 業務詳細

- (1) 寄附情報の管理に関する業務
 - ア 寄附情報をポータルサイトから取り込み、一括管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合でも、申込受付を行い、寄附情報等を管理すること。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。

ウ すべての情報（寄附情報、返礼品の受発注情報、苦情等）は寄附管理システムで一元管理すること。

エ 寄附管理システムは、ポータルサイトとのAPI自動連携が可能であること。

ただし、API自動連携が困難な場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。

(2) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務

ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、受発注及び配送管理を行うこと。

イ 返礼品の登録等について、返礼品提供事業者への説明を行うこと。

ウ 寄附者より指定された返礼品を寄附の入金確認日より1か月以内に指定された送付先に送付できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が配達日を指定した場合及び返礼品の発送時期をあらかじめ示している場合（季節もの等）、1か月以内の発送が困難な場合等を除く。

エ 返礼品の出荷完了の旨を寄附者に対し、メール等で通知すること。

オ 返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、出荷状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、返礼品提供事業者に対しメール等で、出荷予定の確認又は出荷の催促を行うこと。なお、やむを得ず出荷遅延が生じる場合は、寄附者に対し、事前にメール等で通知すること。

カ 在庫数の消化状況を日常的に監視し、適宜、返礼品提供事業者及び本市に情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講ずること。

キ 出荷遅延や返礼品の破損、その他トラブルが生じた場合、寄附者及び返礼品提供事業者への対応を行い、発注者へ報告すること。

ク 返礼品提供事業者に対し、返礼品代の精算を行うこと。

なお、精算に係る振込手数料は返礼品提供事業者が負担する。

ケ 配送業者等に対し、配送に係る費用の精算を行うこと。

コ 返礼品提供事業者への返礼品代及び返礼品配送に係る費用を集約し、内訳とともに発注者へ請求すること。

(3) 返礼品提供事業者との連携及び返礼品の登録等に関する業務

ア 返礼品提供事業者との良好な関係を構築すること。

イ 返礼品提供事業者へ定期的に個別訪問することとし、発注者又は返礼品提供事

業者からの要請があった際にも速やかに訪問すること。

ウ 受注者は、説明会を年1回以上開催する等、返礼品提供事業者に対し、業務内容の説明を十分に行うこと。

エ 返礼品提供事業者と個人情報の取扱い等について取り決めを交わし、管理徹底すること。

オ 返礼品は総務省より承認を得たもののみポータルサイトへ掲載すること。

また、掲載時には地場産品基準のうち、該当する類型及び類型に該当する理由も明記すること。

(4) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務

ア 新規返礼品提供事業者の開拓、新規返礼品の企画提案・開発を行うこと。

イ 受注者の独自のノウハウで、地場産品を有効活用した魅力ある返礼品を開発すること。

ウ 既存返礼品の魅力向上及び地場産品の有効かつ効果的な販路拡大への取組を行うこと。

エ 返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。

(5) ポータルサイトの管理運営に関する業務

ア ポータルサイト等における各種掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を行うこと。

イ 返礼品紹介ページのPR力を高めるため、返礼品の既存、新規を問わず、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者への取材や画像入手、画像制作（撮影作業を含む）等の作業を行うこと。特に画像については、返礼品の魅力をより分かりやすく寄附者に伝えるために必要な加工や文字入れを行うこと。なお、そのための費用は受注者が負担すること。

ウ SEO対策を行うこと。

エ 市の魅力を紹介するトップページ及びヘッダー、連絡先や注意事項等を記載したフッターを作成すること。

オ 寄附申込の受付完了又は決済完了のメールを寄附者に送信すること。

(6) プロモーションに関する業務

ア 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及び編集を行うこと。

- イ ポータルサイトのページで返礼品のレビューを増やすため、効果的な取組みを行うこと。
- ウ 本市のファンやリピーター創出に発展するような取組みを行うこと。
- エ 検索連動型広告等のポータルサイト内広告の効果的な運用を行うこと。広告に係る費用については、本業務の委託料とは別に本市が負担する。（上限3,000,000円を想定）

(7) 寄附者等からの問合せ対応に関する業務

- ア 専用電話番号を取得し、ふるさと納税に関する問合せ対応のコールセンターを設置すること。
- イ 寄附者からの問合せに対し、電話・メール等により対応すること。なお、受注者で判断が困難な場合は、発注者に相談すること。
- ウ 寄附者からの問合せや苦情には、迅速かつ丁寧な対応を行うこと。
- エ 対応した苦情、事故の内容及び対応状況については、原因を究明し、再発防止策を講じた上で、発注者へ報告すること。
- オ 寄附者から依頼があった際には、寄附管理システムの寄附情報の修正を行うこと。

(8) 寄附金受領証明書印刷及び発送業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、お礼状及び寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）、返信用封筒等を作成し、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。
- イ 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の内容について、本市と協議の上決定する。
 1. お礼状・寄附金受領証明書
 2. ワンストップ特例申請書
 3. ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む。）
 4. 返信用封筒（切手貼付式）
- ウ ワンストップ特例申請書には寄附情報を記載の上、送付すること。
- エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵送料は受注者において支払いをすること。
- オ 発送後、住所不明等での返還分について、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- カ 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。

(9) ワンストップ特例申請受付業務

- ア 受注者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。
受付方法（申請書の不備対応等）については本市と協議の上、決定するものとする。
- イ 受注者においてワンストップ特例申請書を申請者から直接受け付け、審査した上で、データを入力し、ワンストップ特例申請書の電子的送付に係るデータ（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）を作成し、本市が指定する期日までに納品をすること。なお、当該データの他自治体への送付は本市が行う。
- ウ ワンストップ特例申請書を審査し、審査の結果（受付完了又は不備）を寄附者へ通知すること（メール可）。また、受付状況に関する問い合わせ対応を行うこと。
- エ 審査後のワンストップ特例申請書は、本市に納品する。

(10) その他

- ア 業務開始に当たっては、発注者と受注者で入念に協議を行い、遅滞なく業務が開始できるようにすること。
- イ その他市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。
- ウ 寄附状況、配送状況等各種条件での検索、集計及び分析等を行うこと。
ただし、寄附の申請方法を問わず岡崎市に入る全ての寄附情報及び返礼品情報に係るものを対象とする。
- エ 月に一度月次報告会を行うこととし、前月の業務内容について発注者へ報告すること。

7 再委託の禁止

受注者は、この契約について委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。また、業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

8 委託料の支払い

- (1) 受注者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに業務報告書に取りまとめ、該当月の翌月の15日までに発注者に業務完了を報告すること。
キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

- (2) 発注者は、受注者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。

9 その他

- (1) 本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、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅延なく行うこと。
- (2) 契約期間内に受け付けた寄附に係る返礼品の受発注及び配送管理、その他寄附者からの問合せ対応等の業務は、契約期間満了後も責任を持って行うこと。
- (3) 本業務終了時、本契約に係る全ポータルサイトの各返礼品ページは引継ぐこととし、レビューを残すこと。
- (4) 受注者が製作した本委託業務におけるすべてのコンテンツ（画像や文章等）に関する著作権等の知的財産権、肖像権その他一切の権利は、発注者に帰属する。
- (5) 本仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上、決定する。