

仕様書

1 委託業務名

日進市ふるさと納税業務代行及び協働型法人育成支援業務委託（長期継続契約・単価契約）

2 業務の目的

本業務は、市のふるさと納税事業の円滑かつ安定的な運営を確保するとともに、区域内で設立された一般社団法人が将来的に当該業務を自立して実施できる体制を構築することを目的とする。具体的には、寄附受付、返礼品の登録・管理、寄附者対応、事業者対応等の中間業務を適切に遂行しつつ、業務手順の可視化（マニュアル化）、業務フローの整理及び実務を通じた人材育成（OJT）を実施することで、当該法人へのノウハウ指導を図るものである。あわせて、段階的な業務移管を見据えたロードマップに基づき、業務の一部から順次移行することにより、概ね3年程度を目途に当該法人が主体的かつ継続的に業務運営を行うことが可能となる体制の整備を図る。

3 履行期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで（3年間）

4 業務内容

【前提条件】

市が利用するふるさと納税ポータルサイトは、「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「セゾンのふるさと納税」「ふるさと納税ニッポン！」「ふるさと本舗」「ふるさとプレミアム」「ANAのふるさと納税」「auPAYふるさと納税」「JREMALLふるさと納税」「JALふるさと納税」「ふるラボ」「ふるさとパレット」「ふるさと百選」「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」「まいふる」「Amazonふるさと納税」「まん福」である（令和8年3月31日現在）。

このうち、「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」については、ふるさと納税業務代行業を株式会社さとふるが行っているため、寄附受付や発送など実際の運用・管理業務についての委託はなく、寄附データの管理のみを行うものとする。

また、履行期間中にポータルサイトを追加・変更する可能性がある。

【寄附金・システム管理業務】

- (1) ふるさと納税専用システムによる寄附データの管理業務
- (2) 寄附者向け書類対応業務（お礼状及び受納証明書など）

【返礼品提供事業者（以下「事業者」）への対応・精算業務】

- (1) 新規事業者の開拓・既存事業者との関係深耕業務
- (2) 事業者への発注業務、在庫管理業務、配送業務、支払い業務

【寄附者対応業務（カスタマーサポート）】

- (1) カスタマーサポート・窓口一次対応業務
- (2) トラブル時及びイレギュラー案件発生時の対応業務

【ポータルサイト運営・プロモーション（フロント・デジタルマーケティング）】

- (1) マーチャンダイジング（MD）業務
- (2) コンテンツ制作業務
- (3) 販促・プロモーション企画
- (4) ポータルサイト運用・定型作業

【ノウハウ指導・人材育成業務】

- (1) 一般社団法人の自立運営に向けたロードマップ作成業務
- (2) 業務手順可視化業務
- (3) 実務を通じた人材育成業務

【その他】

- (1) その他ふるさと納税業務に係る業務

5 業務の詳細

【寄附金・システム管理業務】

- ・ 寄附受付サイト経由の申込情報管理及び寄附動向のデータ集計・分析
- ・ 窓口・FAX等、ポータルサイト外からの寄附情報のシステム入力・管理
- ・ 各種決済（クレジットカード、銀行振込など）の状況管理
- ・ 既存システムからのデータ引き継ぎ・初期設定・継続管理
- ・ お礼状、受納証明書、ワンストップ特例申請書の印刷・封入・速やかな送付（市とのレイアウト調整含む）
- ・ 寄附金入金確認後の事業者への発注業務及び返礼品の配送状況・納期管理
- ・ 事業者への返礼品代及び配送代の立替払い・精算処理（出荷翌月末払い対応など）

【事業者への対応・精算業務】

- ・ 新規事業者の発掘と開拓営業、制度説明会の実施、参画に向けたフォロー
- ・ 事業者情報の登録および契約書の締結・管理
- ・ 新規及び既存事業者への登録フォロー（システムの使い方やフローのレクチャー、必

要書類の回収、発送対応の説明)

- ・既存事業者への定期訪問・対応（運用に関する質問や商品に関する相談、返礼品の調達条件交渉）
- ・既存事業者への運用改善、新規返礼品登録のご提案
- ・季節限定品等の発注スケジュール調整及び在庫追加の折衝・品切れ管理
- ・物流の活用（AmazonFBA等の導入フォローと導入後の管理）

【寄附者対応業務（カスタマーサポート）】

- ・配送や返礼品に関する寄附者からの問い合わせ窓口（電話・メール）の設置・一次対応
- ・返礼品の破損や未着など、寄附者からの苦情・配送事故への迅速な対応と市への報告
- ・主力事業者の寄附者対応及びイレギュラー対応のマニュアル化・運用
- ・商品回りに関するクレーム処理への事業者との事実確認・品質改善指導、再送の段取り等）
- ・事業者起因の配送遅延時における状況把握、及び市・寄附者への特別対応メールの文面作成・調整

【ポータルサイト運営・プロモーション（フロント・デジタルマーケティング）】

- ・全般的なMD（マーチャンダイザー）業務の推進
- ・商品情報のヒアリング（価格・内容量・説明文・在庫数・配送期間・申込期間・賞味期限・アレルギーなど）及び商品登録
- ・商品画像撮影、画像加工及び(既存)返礼品画像の更新・改修
- ・ページレイアウトや商品名・説明文のSEO対策（検索上位表示）、CVR向上に向けた改善提案
- ・ポータルサイトの広告運用（費用対効果の検証及び最適化）
- ・各サイトの施策対応（キャンペーン参加打診・設定・商品選定）
- ・寄附者レビューの定期確認、評価向上のための事業者へのフィードバック及び改善提案
- ・各種ポータルサイトにおける自治体トップページ管理（バナー・特集ページの作成、情報更新）
- ・ポータルサイト上の自治体紹介ページ作成、新規商品情報の精査・システム登録
- ・既存返礼品情報の追加・更新・修正及び日々の在庫数調整・在庫管理
- ・寄附申込があった際の寄附者への自動サンクスメール等による受付通知

【ノウハウ指導・人材育成業務】

- ・寄附額最大化に向けた事業計画（ロードマップ）の策定、各サイトのプロモーション

戦略の立案

- ・自立化に向けたOJT型伴走支援（マーチャンダイジング業務のレクチャー、事業者訪問の同行など）

【その他】

- ・寄附金額・件数・使途などに関する市への定例的なデータ提出・報告
- ・月次業務報告書の作成、毎月の定例会での実績分析・次月以降の施策提案プレゼン
- ・業務に関する各種資料（書面・電磁的記録）の適切な保存・管理

6 一括再委託の禁止

本業務を一括して再委託することは認めない。ただし、業務の一部を再委託する場合において、あらかじめ書面（任意様式）により市の承諾を得たときは、この限りでない。

なお、本業務の目的である一般社団法人の自立的な業務運営体制の構築に向けた人材育成及びノウハウ指導のため、当該法人に業務の一部を実施させる場合については、受託者の管理・指導の下で行うものとし、あらかじめ実施内容、範囲及び体制を明らかにした上で市に報告し、承認を得るものとする。

また、当該法人が実施する業務については、受託者がその履行状況を適切に管理・監督するとともに、当該業務の実施に係る責任は受託者が負うものとする。

7 報告及び検査

受託者は、業務の履行状況、成果及び一般社団法人へのノウハウ指導の進捗状況について、月次の業務報告書を作成し、市に提出するものとする。また、市及び受託者は、当該報告に基づき、業務の進捗状況、課題、改善方策及び業務移管の状況について協議するため、原則として月1回の定例ミーティングを開催するものとする。

当該報告書には、業務実績、寄附実績、KPIの達成状況、課題分析並びに改善提案を含めるものとし、継続的な業務改善及び人材育成の進捗管理が図られる内容とする。

なお、市は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な事項について、随時報告を求め又は検査することができる。

8 著作権

本業務に係る印刷物その他の成果物（以下「成果物」）に関する著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）及び所有権は、すべて市に帰属するものとする。受託者は、成果物について著作者人格権を行使しないものとする。

また、受託者は、成果物が第三者の権利を侵害しないことを保証し、万一紛争が生じた場合は、受託者の責任と負担においてこれを解決するものとする。受託者が第三者の素材等を使用する場合は、あらかじめ市の承諾を得るとともに、必要な権利処理を適切

に行うものとする。さらに、業務の履行に当たり作成したデータ及びその作成過程におけるデータについては、市が自由に利用、複製、改変及び二次利用できるものとし、受託者は業務終了時にこれらを速やかに市に引き渡すものとする。

9 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

受託者は、本業務の履行に当たり個人情報を含む市の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。これは、契約の解除または業務履行完了後においても同様とする。受託者は、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、また不正な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

10 委託料の支払い及び再配分

本業務に係る委託料については、寄附金額に対する一定割合の手数料による支払方式を基本としつつ、業務の実施体制の特性を踏まえ、受託者を通じた間接的な支払構造を採用するものとする。

具体的には、市は、業務全体の統括及び履行責任を負う受託者（中間事業者）に対して委託料を支払うものとし、受託者は、本業務の目的である一般社団法人の自立的な業務運営体制の構築に資する観点から、当該法人が実施した業務内容、業務量及び成果等に応じて、適切な対価を当該法人へ支払うものとする。

なお、受託者は、当該支払に係る基準、算定方法及び支払手続について、あらかじめ市に提示することとする。また、当該支払の状況については、業務報告書において明らかにするものとする。

11 その他

本業務の履行期間のうち、令和9年度以降の発注者の歳入歳出予算における当該契約の契約金額に減額又は削除があったときは、当該契約を変更し、又は解除することができる。

また、総務省による「ふるさと納税に係る指定制度」について、市が総務大臣により指定されなかった場合は、当該契約を解除することができる。

なお、本仕様書に記載のない事項、その他業務の履行上必要な事項については、市と協議を行い、指示に従うものとする。