

うるま市ふるさと応援寄附金推進事業一括代行業務委託仕様書

1. 事業目的

うるま市では、ふるさと納税寄附金制度を活用し、うるま市を応援したい方々に対し、未来を支える子どもたちの成長と発展のためのまちづくりに対する協力を求めるとともに、協働のまちづくりを推進している。

本業務は、寄附の受付、寄附者の情報の管理、返礼品の発送等のふるさと納税に関する運営管理を委託することにより、民間事業者が持つノウハウを活用して寄附募集等の効率化を図るとともに、返礼品の開発を行うことで市産品の知名度向上を通じた地場産業の活性化に寄与し、寄附金の増加と本市の魅力発信を図ることを目的として実施するものである。

2. 事業目的

うるま市ふるさと応援寄附金推進事業一括代行業務

(2025年度10月末時点寄附受付実績：235,730,500円)

(2024年度寄附受付実績：365,668,812円)

3. 契約期間

契約締結日から令和11年3月31日まで(予定)

※ただし、本事業委託に係る予算が議決されない場合は、契約は行わないものとする。

※受注候補者決定から令和8年3月31日までの間は、契約締結日までの運用開始のための準備期間とし、令和8年4月1日より運用開始(各ポータルサイトでの寄附受付開始)できるように現受託者と調整を行うこと。また、この間に要した費用の支払義務は発生しないものとする。

4. 前提条件

(1) 過年度寄附受付実績(「さとふる」での受付分を除く)

	件数	寄付金額
令和6年度	14,818件	285,972,812円
令和5年度	12,393件	244,518,700円
令和4年度	11,313件	204,862,000円

(2) 原則として、発注者がふるさと納税ポータルサイトとして別途契約している「楽天ふるさと納税」「ふるさとチョイス(パートナーサイトを含む)」「ふるなび」「JRE MALL ふるさと納税」「ふるさとプレミアム」「ANAのふるさと納税」「au PAY ふるさと納税」「Amazon ふるさと納税」からの寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。なお、ポータルサイトについては委託期間中の追加にも対応することとし、業務内容や費用については、今回の内容を踏襲すること。

- (3) 本市が利用する寄附金管理システムは、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 D0」とするが、有用性があれば他システムの提案を受け入れるとする。

5. 業務に係る金額

(1) 基本委託料

- ① ポータルサイト受付寄附額の5%以内(税込)で事業者が提案を行うものとする。

※各ポータルサイトを経由しない寄附に対して、委託料は生じない。

- ② 本項(2)～(3)に記載する経費を除き、本業務の履行に必要な経費。ただし、発注者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) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方税相当額を含む。

(3) 返礼品配送費

返礼品の配送に係る費用。

6. 業務内容

本業務では、以下の項目について実施するとともに、実施にあたっては受託者が有する知見等を積極的に活用し、業務目的の達成を図るものとする。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- ① ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- ② ふるさとチョイスが提供する電子感謝券サービス(チョイス Pay)に係る事務、システム等の管理運営業務を行うこと。
- ③ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、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。
- ④ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、カタログ及び申込書等を送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。
- ⑤ ガバメントクラウドファンディング受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ① 使用するポータルサイトを経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を寄附管理システムにより一元的に管理すること。

- ② ポータルサイトを經由しない寄附の申出（窓口申込・郵送・ファックス・電子メール等）についても一元的に情報を管理すること。
- ③ 発注者が随時、データを確認できるシステムであること。
- ④ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、発注者への情報提供が可能であること。また、発注者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。
- 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）寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書およびお礼状等の必要書類を作成し、封筒に封入・封緘し、寄附者に対して発送すること。
- ② 発送する書類は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発注者と協議の上、決定する。
 - (1)お礼状
 - (2)寄附金受領証明書
 - (3)ワンストップ特例申請書・記載例
 - (4)返信用封筒
- ③ ワンストップ特例申請書には、寄附者の情報を入力の上、送付すること。

（４）寄附者・返礼品事業者からの問い合わせ等に関する業務

- ① 寄附者、返礼品取扱事業者、配送業者及び市からの問合せについて、コールセンターを設置して対応を行う。
- ② 寄附者、返礼品事業者等のトラブルに関して、市と情報共有しながら連携して適切に対応する。

（５）返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に対応すること。
- ② 返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないように留意すること。
- ③ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。
- ④ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。
- ⑤ 寄附者、返礼品提供事業者及び市との各種調整を行うこと。

（６）返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ① 市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、総務省の定める「地場産品基準」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、返礼品の選定や新規開拓を行い、市に対して提案すること。
- ② 返礼品提供事業者と返礼品の調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ③ 本市の魅力発信や地場産業の活性化に資する、ふさわしい返礼品開発を行うこと。商品開発にあたっては、返礼品提供事業者に対して、商品の適切な情報や魅力が発信できるよう、助言等を行うものとする。
- ④ 返礼品としてポータルサイトへ掲載する際には必ず市の承認を得ること。
- ⑤ 返礼品提供事業者の開拓や新規返礼品提供事業者が掲載までにかかる事務手続き等のフォローを迅速に対応できるような専属の担当者を1人以上配置すること。

(7) 広報・PR業務

- ① 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。
- ③ 公式SNSの管理運営を行い、本市ふるさと応援寄附に関する情報の発信・周知を行うこと。
- ④ 本市が楽天ふるさと納税にて行うRPP広告について、実績データの分析等を行い、市に対し専門的な知見に基づいた助言を行うこと。
※RPP広告の実費に係る費用については発注者負担とする。
- ⑤ 返礼品や市に対するレビューを集めるための方策を立てる。また、投稿されたレビューの収集等、市が行うレビュー返信に係る業務のサポートを行うこと。

(8) その他

- ① 上記業務内容以外の、本業務の付加価値を高めるための取組を積極的に行うこと。
例) ・本市の魅力発信や寄附につながるパンフレットやチラシ等の作成。
・基本委託料において、寄付金額に応じて基本委託料の減額の提案。等
- ② 本業務において、総務省・沖縄県等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

7. 納付情報の管理

受託者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により5年間保存すること。

8. 再委託の制限

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、発注者と協議の上、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発注者の承認を得るものとする。

9. 報告及び検査

市は必要があると認めるときは、受託者に対し本業務の履行状況その他の必要な事項について報告を求め、検査することができる。

10. 個人情報保護・秘密の保持

(1) 受託者は、本業務の遂行にあたって、直接又は間接に知り得たすべての情報について、外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。

なお、契約期間が終了した場合においても同様とする。

(2) 受託者は、個人情報保護に関する法律、うるま市個人情報保護条例及び同施行規則を遵守し、適切な個人情報保護措置を講ずること。

11. 知的財産権の取扱い

本業務により取得及び制作されたものに係る著作権等の知的財産権は、うるま市に帰属するものとする。但し、本業務の実施にあたり、第三者の著作権等その他の権利に抵触するものについては、受託者の責任をもってこれを処理すること。

12. その他

(1) 本仕様書に明記してない事項であり、業務遂行上当然に必要と認められる事項は、受託者の責任において実施するものとする。

その他、定めのない事項については、受託者との協議により決定する。

(2) 契約にあたっては、双方協議の上、別に仕様書を作成するものとする。

以上