**宗像市ふるさと寄附事務代行**

**及び生産品ＰＲ等業務委託仕様書**

1. 業務名

宗像市ふるさと寄附事務代行及び生産品ＰＲ等業務委託

1. 目的

本業務は、宗像市(以下「市」という。)のふるさと納税に関する事務のうち、寄附金の受入れに係る情報の管理、税控除に要する書類の印刷・発送・審査等及び返礼品提供事業者への連絡等を代行し、効果的かつ効率的な事務を実施するほか、年間寄附額20億円を目標とした寄附増額を図る。また、市の魅力発信に努め、生産品の販路拡大を図り、もって市内事業者及び地域の活性化を行うことを目的とする。

# 履行期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

ただし、本業務の開始日は令和7年10月1日とし、契約締結の翌日から令和7年9月30日までは引継ぎ及び業務開始準備期間とする。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。また、市が業務履行状況を良好と認めた場合には、市と受注者双方合意の上、年度ごと予算の範囲内で契約を更新する場合がある。

# ４．前提条件

1. 寄附管理システムについて
* 寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報、寄附者情報、返礼品情報、税控除関係書類の発送や受理情報等を一元管理できる、市が使用している寄附管理システム「LedgHOME」（以下「寄附管理システム」という。）を使用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。
* サーバースペックは、16 GB プラン相当のアドバンスプランを使用。

ただし、根拠に基づき、事務に支障がないと確認のうえであれば、GBの低いプランに変更可能など経済的な提案などを行うことは推奨する。また変更においては、市及び受注者双方の同意で決定する。

1. 市が利用するふるさと納税ポータルサイト等について

・ふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）として市が利用しているポータルサイト及び返礼品カタログ等を用いた書類による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。市の利用しているポータルサイトは、令和7年4月1日時点で「ふるさとチョイス（5パートナーサイト含む）」「楽天ふるさと納税」「さとふる（1パートナーサイト含む）」「ふるなび」「ANAのふるさと納税」「ふるさとプレミアム」「JALふるさと納税」「まん福」「Amazonふるさと納税」の9サイトであるが、委託期間中に随時追加及び撤退をする場合がある。なお、追加する場合の業務内容や費用等については、今回の提案内容を踏襲すること。また、さとふるについては、システム上データ登録をできない場合は、市がデータを登録することとする。なお、登録に必要な情報を市の指定する様式等により電子データで納品すること。

1. 業務規模について（参考値）

市の寄附件数・寄附金額の推移、令和7年4月時点の返礼品数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり。

1. 寄附件数・金額 （※災害代理寄附は除く。）

令和 4 年度 … 63,951 件　　1,569,310 千円

令和 5 年度 … 70,526 件　　1,380,411 千円

令和 6 年度 … 48,637 件　　 952,915 千円

1. 災害代理寄附件数・金額

令和 4 年度 … 　 　0 件

令和 5 年度 …　　624 件　　 12,145 千円

令和 6 年度 … 　 337 件　　 12,308 千円

1. 返礼品数 約 800 品
2. 返礼品提供事業者数 約 90 事業者
3. 業務の概要
4. ふるさと納税戦略策定に関する業務
5. ポータルサイトの運営・管理業務
6. 寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務
7. 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
8. ワンストップ特例申請に関連する業務（オンライン認証を含む）
9. 寄附者・返礼品提供事業者からの問い合わせ対応に関する業務
10. 返礼品提供事業者に関する業務等
11. 返礼品代金の代理請求、代理受領並びに返礼品提供事業者への支払い業務
12. 返礼品の開発・提案及び返礼品提供事業者募集に関する業務
13. 市の魅力発信・プロモーション及び生産品の販路拡大に関する業務
14. 業務分析及び報告
15. その他本業務に付随する業務
16. 業務の詳細
	1. **ふるさと納税戦略策定に関する業務**

・ふるさと納税制度の健全な運用を目的とし、市の強みや外部環境（市場・競合等）を分析した上で全体戦略を策定し、市と共有すること。

* 1. **ポータルサイトの運営・管理業務**
	+ 市が利用するポータルサイトのお知らせ・依頼・メール等の対応、掲載情報の更新、修正、ページの充実等の管理運営を適切かつ迅速に行うこと。
	+ ポータルサイトの掲載情報の提案に当たっては、受注者が有するノウハウやアイデアを駆使し、全国にいる寄附者が市を応援してくれるような魅力あるものを提案し、アクセス数の増加を図ること。
	+ 返礼品の画像については、返礼品の魅力が伝わり寄附拡大に繋がるよう、写真の撮影や装飾、文字入れ等の加工を行ったうえで登録すること。また、画像データについては、加工前及び加工後の両データを市へ納品すること。サイトによって画像サイズが異なっている場合は、サイトに併せて画像を調整すること。
	+ 新規返礼品登録においては、提出用の様式を市と協議の上作成し、効果的な説明文や写真提供について返礼品提供事業者と協議を行ったうえ、漏れや遅滞なく、サイト掲載を行うこと。
	+ 返礼品の適正な在庫管理を行うこと。
	+ 寄附者のレビュー対応を行うこと。
	+ ポータルサイトが実施する特集企画等においては、必要に応じて申請手続きなどに関するサポートを行うこと。
	+ ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）は、市と協議のうえ積極的に活用すること。
	+ ポータルサイト上に「あとでゆっくり選べる！むなかた特産品コース」を年間通して掲載し、寄附者対応を行うこと。特産品を選択する方法は、宗像市特設サイト「宗像市あとでゆっくり選べる！特産品ギフト」経由のオンライン申込みと、返礼品カタログと申込書を用いた書類申込みの2パターンに対応すること。
	+ 新たなポータルサイトの追加については、市と十分に協議を行い、円滑な利用開始が出来るよう努めること。
	+ 市がガバメントクラウドファンディング（以下「GCF」という。）を実施する際は、掲載情報の登録、修正、更新、ページの充実等の管理運営を適切かつ迅速に行うこと。
	1. **寄附受付及びポータルサイトとのデータ連携に関する業務**

・市が利用するポータルサイト経由による寄附情報等については、原則として、寄附受付日の翌日までに寄附管理システムへ取り込むこと。 (API自動連携は必須としない。) ただし、さとふるについては、寄附データを取り込みできない場合は、市において取り込むものとする。

* 寄附金の入金状況、受領証明書発行状況、返礼品の発送状況、寄附者からの間い合わせ等について、市が随時状況を寄附管理システムにて確認できるようにすること。新たなポータルサイトを追加する場合も同様とする。
* ポータルサイトを経由しない寄附申込があった場合においても、寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の申込状況に係る各種情報を正確に管理し、寄附管理システムに登録をすること。また、内容に不備がある場合は直接寄附者に連絡の上、補完すること。なお、入金処理（寄附確定）後に必要となる業務はポータルサイトを経由した寄附と同様とする。

（参考：令和6年度(2024年度)対象件数約80件）

* 寄附をしようとする者から寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。

（参考：令和6年度(2024年度)対象件数約50件）

* 災害代理寄附、GCF経由の寄附についても、原則として寄附受付日の翌日までに寄附管理システムへ取り込むこと。なお、入金処理（寄附確定）後に必要となる業務はポータルサイトを経由した寄附と同様とする。
	1. **寄附金受領証明書等の発送に関する業務**
* 寄附受領証明書及びワンストップ受領証明書等の印刷・発送を速やかに行うこと。
* 寄附金の納付が確認できたものは寄附金受領証明書等を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して送付すること。特に、寄附が集中する12月の寄附については、ワンストップ特例申請書の提出期限を考慮し、処理すること。
* 送付物の内容は市と協議の上、決定すること。
* ワンストップ特例申請書を希望する寄附者には、ワンストップ特例申請書や記載例、返信用封筒（料金受取人払い）等の申請に必要な書類を同封するなど寄附者の利便性に努めること。また、送付する書類内に電子申請（オンラインワンストップ）の案内を掲載するなど利用の促進を図ること。
* 寄附者から各種書類の再発行や記載内容の変更等の依頼があった場合も対応すること。
* 災害代理寄附、GCF経由の寄附についても同様に処理を行うこと。
	1. **ワンストップ特例申請に関連する業務（オンライン認証を含む）**

・ ワンストップ特例申請書の提出先として設定できること。

* ワンストップ特例申請の受付事務については、市が使用する管理システム「motiONE」を使用すること。
* ワンストップ特例申請については、申請書類による受付のほか、管理システムが提供する電子申請（オンラインワンストップ）による受付にも対応すること。

・データ取り込み等の処理は漏れのないよう細心の注意を払うこと。

* ワンストップ特例申請書（変更届含む。）を受理し、内容を審査の上、審査結果（受付完了または不備）を寄附者に通知すること。また、不備については、寄附者に確認し補完すること。
* 審査結果に係る通知等は電子メールを基本とし、メールアドレスが不明な場合、送信エラーとなる場合には郵送により通知すること。
* 受付状況について、寄附管理システム等により、随時確認ができるようにすること。
* 寄附者からの問合せ対応やワンストップ特例申請書等の不備に伴う寄附者への連絡は迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始その他急を要する場合は電話により寄附者へ連絡する等、柔軟な対応に努めること。
* 災害代理寄附、GCF経由の寄附についても同様にワンストップ特例申請の処理を行うこと。
* 受付を行ったワンストップ特例申請書類については、寄附情報と紐づけるための管理番号を付番したうえで、その管理番号順に整理し、寄附情報から直ぐに申請書類がピッキングできる状態としておくこと。（※保管期間等、詳細については別途協議する。）
* eLTAX送信レイアウトによる控除申告用データを作成し、令和8年1月20日（火）までに納品すること。
	1. **寄附者・返礼品提供事業者からの問い合わせ対応に関する業務**

・ コールセンターを設置し、寄附者からの電話及びメール・楽天RMSでの問い合わせ対応をすること。

・ 対応時間は、原則として、祝日を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとするが、その時間を超えて対応可能な場合は、提案して差し支えない。

・ コールセンターへ寄せられた寄附者等からの要望や対応等の内容について、都度、寄附管理システムに記録し、市と情報共有すること。

・ 返礼品に関する苦情は速やかに状況確認を行い、必要に応じて、返礼品提供事業者や配送事業者に対応を求める等、問題解消に向けた調整を行うとともに、適宜、市へ報告すること。

・ 緊急又は重大な案件が発生した場合は至急市に報告し、市と協議の上、適切に対応すること。

* 1. **返礼品提供事業者に関する業務等**

・ 返礼品提供事業者と返礼品の提供等に関する契約を締結すること。

・ 返礼品提供事業者からの発送及び配送に関する問い合わせ対応をすること。

・ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるよう在庫管理を行い、配送遅延が起こらないようにすること。

・ 返礼品の出荷遅延を防ぐため、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の遅れがある場合には、事業者に電子メール等で、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。

・ 配送に関しては、ヤマト運輸株式会社と市が包括契約を行い、返礼品提供事業者が各々配送伝票を作成する方法を採用しているため、変更は行わないこと。

・ ヤマト運輸株式会社からの問い合わせ先として設定できること。

・ 配送伝票は返礼品提供事業者がそれぞれ作成するものとし、配送伝票作成のサポートや処理間違いに対する対応を積極的に行うこと。

・ 出荷依頼は寄附管理システムから、週1回以上行うこと。

・ 返礼品の発注及び配送状況の管理をするとともに、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迅速に行うこと。

・ 返礼品の配送情報に変更があった場合は、寄附者及び返礼品提供事業者への連絡調整をすること。

・ 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知するとともに、返礼品を発送した場合には可能な限り寄附者に対しメール等でお知らせすること。

・ 市並びに寄附者、返礼品提供事業者との各種調整を十分に行い、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。

・ 本業務開始に向けた準備期間に必要に応じて返礼品提供事業者向けの説明会を実施すること。また、本業務開始後は返礼品提供事業者向けの説明会を年に1回以上開催し、地場産品基準や返礼品の提供に関する一連の工程等必要な事項を丁寧に説明すること。なお、開催時期は市と協議の上、決定すること。

* 1. **返礼品代金の代理請求、代理受領並びに返礼品提供事業者への支払業務**

・ 返礼品提供事業者の各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件）を管理し、その内容について、市と相互に確認を行うこと。

・ 出荷状況により、返礼品提供事業者に支払うべき費用を算定し、事業者が指定する口座に、支払うこと。

なお、返礼品提供事業者への振込手数料は、受注者の負担とする。

　参考：令和6年度年間振込件数　約600件

　委託期間発送分振込予定件数　　約350件

* 1. **生産品の開発・提案及び返礼品事業者募集に関する業務**

・ 市と協力して、新たな生産品の開発・提案を積極的に行うこと。

（本年度末までに、寄附額増加が見込める15品の返礼品登録をおこなうこと。）

・ 市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、市が定める「宗像市ふるさと寄附返礼品提供事業実施要綱」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品や返礼品登録事業者を募集するとともに、返礼品登録事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に対して提案すること。なお、返礼品の決定は市が行う。

* 1. **市の魅力発信・プロモーション及び生産品の販路拡大に関する業務**

・ ポータルサイトやメールマガジン等各種媒体を活用し、市の魅力や認知度を向上させるとともに、寄附金の使途や特産品の魅力を効果的かつ積極的にPRし、より多くの寄附者に訴求すること。

・ 各ポータルサイトでの特集や企画記事等の作成を行うこと。

・ 寄附申込の傾向やポータルサイトのアクセス状況、市場のトレンド等を分析するとともに、受注者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、実施すること。

・ ポータルサイトが提供する検索連動型広告等において、最大限の効果を発揮できるよう必要な措置を講じること。

・ 市の認知度向上、地域の魅力発信、地場産品の販路拡大による地域活性化に加え、特産品等を多くの方に知ってもらうための取組みを提案すること。また、SNSやメディア等を積極的に活用し、市の魅力を広く発信すること。

・ 事業者訪問や取材を行い、様々な媒体を駆使し、ページの充実化に努めること。

・ 提供可能なふるさと納税プロモーションがあれば、市と協議の上実施すること。

1. **業務分析及び報告**

・ ポータルサイト毎の寄附実績について、対前年比較等による分析を定期的に行い、業務改善に努めること。

・ 返礼品のアクセス数や転換率等の分析を定期的に行い、業務改善に活用すること。

・ 市が行う広告の効果検証を行い、業務改善に活用すること。

・ 毎月、業務履行状況（戦略、目標達成状況、業務進捗状況、ポータルサイト毎の寄附動向、問合せ・クレーム状況、運営課題抽出、次月以降の運営方針等） について記載した業務報告書を作成の上、電子データにて市へ提出すること。また、外部環境状況（ポータルサイトシェアや他自治体動向）を分析し、併せて報告すること。

・ 毎月1回以上定例会を開催し、市に対して報告や打合せを行うこと。その際、事業のさらなる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。なお、報告や打合せ内容は市と協議の上、決定すること。

・ 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は迅速に業務報告書を提出し、市と協議を行うこと。

・ 年次業務報告書を作成の上、電子データにて市へ提出すること。

1. **その他本業務に付随する業務**

・ 上記のほか、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、寄附を増やすための独自の方策、市の業務効率化・業務軽減につながる方策があれば、記載すること。

・ 上記業務に調整が必要な場合は、提案時にその旨を説明すること。受注候補者決定後、市と受注候補者とで協議し、受注候補者のプロポーザル内容をもとに業務内容等を調整し、契約を締結する。

・ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、改正後の制度に適合するようサイト掲載内容や返礼品の変更など、迅速かつ柔軟に対応すること。

・ 本業務終了時の引継ぎについて、受注者は本業務の履行に必要な情報や資料を次期事業者に確実に引き継ぐこと。

# 経費の負担

本業務の実施に係る経費は、受注者が負担する。ただし、以下に掲げる経費は、市が負担することとする。

1. 返礼品調達及び送付に係る費用（受注者及び返礼品提供事業者・配送業者の責による再送は含まない。）
2. 寄附受領証明書等の発行事務手数料及び郵送料の費用
3. ワンストップ特例申請の受付代行費用（紙申請・オンライン申請）
4. 各種広告に係る費用

# 業務手数料の支払い

受注者は、月末までの寄附額に、契約した％を乗じた額に消費税を加算し、翌月までに請求するものとする。市は、適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

# 寄附情報の管理

受注者は、業務に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間終了後5年間保存し、市が当該情報を必要としたときに提供すること。

# 再委託の禁止

受注者は本業務について、一括して第三者に委託または請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、市と協議の上、業務の一部を委託することが出来るものとする。この場合、書面により事前に市へ届け出ること。

# 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受注者に対して、業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

# 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受注者の責任において補充するものとする。受注者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

# 情報セキュリティの確保

# 業務の履行に関し、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん、その他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

# 法令遵守及び個人情報の保護

1. 総務省からの通知等、各種関係法令を遵守すること。
2. 受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び宗像市の個人の情報取扱いに関する特記仕様書に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
3. 業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

# 損害賠償

# 業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償責任を負うこと。ただし、その損害のうち、市、利用者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りでない。

# 著作権等の権利の取扱い

# 受注者が作成したデザイン画像やポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品撮影会等で撮影した画像データ等、また返礼品ページのレビューや評価等の権利は、全て市に帰属する。

# その他

* 1. 業務内容については、本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. 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議すること。
	3. 業務上知り得た事項について、守秘義務を負うこと。
	4. 業務の実施に当たり疑義が生じた事項については、市と協議の上対応すること。

# 担当

宗像市 産業振興部 ふるさと寄附推進課

担当者：北島、松下、久保

TEL：0940-36-9852 (直通) / FAX：0940-36-9850

E-mail：furusato@city.munakata.lg.jp