# みやま市ふるさと納税支援業務仕様書

１．委託業務名

みやま市ふるさと納税支援委託業務

２．業務の目的

みやま市ふるさと納税において、寄附受付から寄附情報の管理、返礼品の発送、寄附者からの問合せ等の一連の業務について、ノウハウを有する事業者に包括的に委託することにより、業務の効率化を図るとともに、寄附金の増加及びふるさと納税制度を通じた本市の魅力発信並びに地域経済の活性化を図ることを目的とする。

３．委託期間

契約締結日から令和９年３月３１日まで

※ただし、本業務の運用開始日は令和９年４月１日からとし、契約締結日から令和９年３月３１日までは、本業務開始に係る準備期間とする。

なお、準備期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

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当たっては、「ふるさと納税 do システム 」（株式会社 Workthy 提供）を使用すること。

寄附情報管理システムの利用環境構築費用については、受託者の負担とする。

なお、他の寄附情報管理システムを使用する場合は、「ふるさと納税 do 」と同等以上の機能を持つ寄附情報管理システムを提案し、受託者の責任において 市 の利用環境の構築及び返礼品提供事業者への操作説明を行うとともに、その システム 構築費用 及び利用料については受託者の負担とする。

（２）インターネットを利用したふるさと納税ポータルサイトについて

本市が使用する、インターネットを利用した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。）は以下のとおりである。

①ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）、②楽天ふるさと納税、③ふるなび、④さとふる(Yahoo!ふるさと納税を含む)、⑤ ANA のふるさと納税、⑥ふるさと本舗、⑦Amazon ふるさと納税、⑧ふるコミ、⑨三越伊勢丹ふるさと納税、⑩ふるさとズ

※④、⑧、⑩は管理対象から除く

なお、ポータルサイトについては、受託者からの提案等に応じて本市の判断により、適宜追加及び削除を行うことができるものとし、追加及び削除に伴い発生するポータルサイトの保守等は受託者が行うものとする。ただし、ポータルサイト運営事業者との契約は本市が直接行うものとする。

（３）配送について

配送業務については、本市が佐川急便株式会社と直接契約を締結しているため、SG システムが提供する「Biz-Logi WEB」と連携可能であること。なお、返礼品の配送に関する費用負担は本市が行うものとする。

５．業務内容

（１）ポータルサイトの管理運営業務
（２）寄附管理システムの管理運営業務
（３）返礼品の調達発注、配送管理に関する業務
（４）返礼品取扱事業者及び返礼品の新規開発及び拡充に関する業務
（５）寄附者対応業務
（６）寄附額増加のため広報・PR・プロモーションに関する業務
（７）業務体制
（８）その他

６．業務提案に関する参考資料

みやま市ふるさと納税事業の実績等について

令和７年度の寄附実績

①寄附件数：6,671 件

②寄附金額：147,790,000 円

７．業務の仕様

（１）ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、使用する管理ポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

① 管理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 返礼品の掲載に際して、必要な写真撮影、加工、紹介文の作成等、寄附者に対し効果的に PR できる内容とすること。また、発送時期についても明記すること。

③ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受託者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行うとともに、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じた SEO 対策等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。

なお、使用する写真等素材の所有権は、本市に帰属するものとすること。

④ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

⑤ クラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行うため、ページ作成等を行うこと。

（２）寄附管理システムの管理運営業務

① 本市が利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は、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

② 寄附者がポータルサイトを経由せずに寄附を行った場合においても、本市からの寄附情報の提供により、申込状況、収納状況及び返礼品に関する各情報を正確に管理すること。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。

③ 寄附者に対し、寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。

④ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、当市や全国の寄附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。

⑤ 寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと。（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）。

⑥ 受託者において「ふるさと納税 do システム」以外の新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。
また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。
なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを全て移行する（委託者側が移行しないことについて許可したものを除く）ものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。

（３）返礼品の調達発注及び配送管理に関する業務

① 返礼品の配送については、本市が佐川急便と直接契約しているため、受託者は本市が指定する配送事業者である佐川急便株式会社を利用し、必要な配送手配を行うこと。
また、配送伝票発行について、SG システムが提供する「Biz-Logi WEB」と連携可能であること。

② 受託者は、寄附者が指定した返礼品を返礼品取扱事業者に発注し、返礼品を寄附者へ配送すること。

③ 返礼品取扱事業者の負担軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送伝票を受託者または配送事業者で発行すること。

④ 受託者は、返礼品取扱事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行 われるよう必要な措置を講じること。

⑤ 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、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、在庫切れ等の寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

⑥ 受託者は、返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞又は返礼品の破損等、配 送に係るトラブルが生じた場合は寄附者等への対応を行い、速やかに本市に報告を行うこと。

（４）返礼品取扱事業者及び返礼品の新規開発・拡充に関する業務

① 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本市が定める「みやま市ふるさと納税返礼品等募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等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、商品選定や開発を行い、本市に対して提案すること。

② 返礼品取扱事業者登録手続き、返礼品の新規登録・変更手続きについて、円滑に行われるよう調整・支援すること。また、新規登録・変更手続きの進捗について、適宜、本市に報告を行うこと。

③ 返礼品の内容に疑義が生じた場合、返礼品取扱事業者に対し、適宜確認を行うこと。

④ 返礼品取扱事業者のふるさと納税制度に対する理解促進及び適正かつ円滑な制度運用の確保を目的として、説明会の開催、個別訪問その他必要な取組を行うこと。なお、説明会を開催する場合は、本市と協議の上、適切な時期及び方法により実施すること。

（５）寄附者対応業務

① 受託者は、寄附の方法、返礼品、配送状況、寄附キャンセル等に関する寄附者からの問合せ対応のため、専用のコールセンターを設置すること（電話、FAX 及びメールアドレス)。対応日、時間等については、別途本市と協議の上、決定するものとする。

② 受託者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有をすること。

③ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合 は、返礼品取扱事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

（６）寄附額増加のため広報・PR・プロモーションに関する業務

① EC サイト運営等に関する専門的な知見に基づき、最新の売れ筋、トレンドを把握し、本市や返礼品取扱事業者に対して情報提供すること。また、本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や特産品等の効果的な PR に努め、より多くの寄附者に訴求すること。

② 寄附額の増加を図るため、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流行等、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを活用した効果的なプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。

③ 地域の活性化及び本市のブランドイメージ向上に資するため、返礼品取扱事業者及び地場産品の魅力発信につながる各種プロモーションを実施すること。

④ 実施した PR 業務の具体的内容及び費用対効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

⑤ 本市のファン・リピーターの増加を図るため、各ポータルサイトの機能を活用した特集記事の作成、メールマガジン等の配信を行うこと（月１回以上)。

（７）業務体制

① 本業務委託を指揮する業務実施責任者を１名以上配置すること。

② 実務担当者を２名以上、業務量に応じた人数を配置すること。業務量が増大する場合には適宜増員により対応すること。

（８）その他

① その他、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。

② 受託者は本市または返礼品取扱事業者へ総務省告示への適合確認及び助言を行い、国への提出書類作成に必要なデータの提供をおこなうこと。

８．市が負担する経費

（１）基本委託料

管理ポータルサイトの寄附金額の６％以下とする。ただし、また、災害支援寄附金及びポータルサイトを経由しないかつ返礼品の発送を要しない寄附金については、委託料の算定基礎となる寄附金額から除外する。

（２）返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用を支払うものとする。なお、寄附１件あたりの調達費は、当該寄附金額の 30%を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

（３）返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用を支払うものとする。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

（４）広告・ＰＲ費

各ポータルサイトの有料広告や各種媒体を活用した広告費用（本市が事前に承認したものに限る）を支払うものとする。

（５）その他市が必要と認める経費

実際に寄附金受領証明書等の発送 にかかった費用など、本市が必要と認める費用。

９．業務の再委託

（１）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、市と協議の上、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市の承認を得なければならない。

10．著作権等の権利の取り扱い

（１）本業務で制作されたものについては、みやま市が著作権等の権利 （著作権法第 27

条及び第 28 条に規定する権利を含む）を有するものとし、制作物を他の広告媒体等に使用できるものとする。また、制作物（画像、文章、ページ、URL、レビュー等）の著作権等の権利については、内容の種類を問わず、委託業務の履行期間終了後も全てみやま市が権利を有するものとする。

（２）受託者は制作物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

（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き継ぐこととし、レビュー等を残すこと。

11. 法令遵守及び個人情報の保護

（１）平成 31 年総務省告示第 179 号など国が定めた基準を遵守すること。

（２）地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

（３）業務上取得した個人情報の取扱については、個人情報の保護に関する法律及びみやま市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守し、保護の徹底を図ること。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

12. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱について、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、適切な管理を行うこと。

13. 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、引継ぎを遅滞なくおこなうこと。

（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い合わせ対応等の業務は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。

（３）本仕様に掲載されていない項目については、受託者とみやま市で協議の上対応を決定することとする。