

ふるさと寄附推進事業支援業務委託仕様書

1. 契約名

ふるさと寄附推進事業支援業務委託

2. 目的

泉南市（以下「委託者」という。）に対して行われたふるさと納税に係る寄附者情報の管理、返礼品の調達及び発送管理その他関連業務を民間事業者（以下「受託者」という。）へ委託することにより、事務の効率化及びサービス品質の向上を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した自主財源の確保、市の魅力発信及びシティプロモーションの推進、地域産業の振興並びに関係人口の創出・拡大を図り、もって市内事業者及び地域経済の活性化に寄与することを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和12年3月31日まで

（泉南市議会の議決を経た債務負担行為に基づく複数年度契約）

※なお、契約締結から令和9年3月31日までは準備期間として委託料は発生しない。

4. 業務に係る想定寄附件数及び想定寄附金額

想定寄附件数：120,000件/年

想定寄附金額：1,500,000,000円/年

想定ワンストップ受付件数：54,000件/年

想定さとふる経由の寄附受付件数：24,000件/年

登録事業者数：89事業者（令和8年5月時点）

登録返礼品数：約1,300品（季節品の為掲載していない返礼品も含む。令和8年5月時点）

5. 委託者が使用する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。）

- （1）楽天ふるさと納税
- （2）さとふる
- （3）ふるさとチョイス
- （4）ふるなび
- （5）まいふる
- （6）Amazonふるさと納税
- （7）ふるラボ
- （8）ANAのふるさと納税
- （9）セゾンのふるさと納税
- （10）JALふるさと納税
- （11）Yahoo!ふるさと納税（さとふるによるOEM連携）
- （12）au PAY ふるさと納税（ふるさとチョイスによるOEM連携）
- （13）KABU&ふるさと納税（ふるさとチョイスによるOEM連携）
- （14）JRE MALL（ふるさとチョイスによるOEM連携）
- （15）Vふるさと納税（ふるさとチョイスによるOEM連携）
- （16）マルイふるさと納税（ふるさとチョイスによるOEM連携）
- （17）ふるさと納税デパート（ふるさとチョイスによるOEM連携）
- （18）ケアネットふるさと納税（ふるさとチョイスによるOEM連携）
- （19）泉南市特設サイト

※委託者の都合により使用するポータルサイトは追加・変更する場合がある。

6. ふるさと納税管理システム

ふるさと寄附推進事業支援業務委託の実施は、ふるさと納税管理システム（以下「管理システム」という。）を使用して行うこととする。（令和7年度はLedgHome（レジホーム）を使用している。）

なお、LedgHome（レジホーム）と連携・移行可能なシステムを使用する場合は、移行、利用料等に係る経費については、受託者の負担とする。

7. 業務内容

受託者は、ふるさと納税制度を活用した寄附金の確保及び地域活性化を目的として、次の業務を実施するものとする。なお、さとふるとの契約で委託している業務は対象外とする。ただし、委託者の指示により別途業務を行う場合はこの限りでない。

（１）管理システムの保守・運用

- ア 管理システムの運用及び保守を行うこと。
- イ 災害、システム障害その他緊急事態が発生した場合においても、業務継続が可能な体制を整備すること。
- ウ 重要データについては適切なバックアップ及び復旧体制を確保すること。
- エ 委託者が指定する情報セキュリティ基準を満たすこと。

（２）寄附者情報の管理

- ア 寄附申込情報の取得及び管理
- イ 寄附金の入金確認及び決済状況の管理
- ウ 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書その他必要書類の作成及び発送
- エ 寄附受付完了通知、返礼品発送通知その他各種通知の実施
- オ 寄附者からの問い合わせ対応及びコールセンター運営
- カ 寄附者及び返礼品提供事業者との連絡調整
- キ 寄附申込状況、寄附者属性、寄附金額、返礼品カテゴリー別実績、ポータルサイト別実績等の分析及び報告
- ク 寄附額向上及びリピーター獲得に向けた改善提案

（３）返礼品情報の管理

- ア 返礼品情報の登録、修正及び管理
- イ ポータルサイトへの掲載及び更新
- ウ 掲載内容の定期確認及び改善提案
- エ 画像、説明文、検索キーワード等の最適化
- オ 寄附実績及び市場動向を踏まえた返礼品改善提案

（４）返礼品の発注及び配送管理

- ア 返礼品提供事業者への発注
- イ 配送手配及び配送状況管理
- ウ 返礼品代金及び送料の管理・精算
- エ 配送に関する問い合わせ対応
- オ 返礼品提供事業者への支払業務

（５）ポータルサイト運営管理

- ア 各ポータルサイトにおける本市ページの運営及び管理
- イ ポータルサイトごとの特性を踏まえた運用改善
- ウ SEO対策、検索キーワード最適化その他検索流入向上施策の実施
- エ 寄附申込拡大に資する企画及び施策の提案

(6) 返礼品開発及び事業者支援

- ア 新規返礼品の企画提案及び開発支援
- イ 既存返礼品のブラッシュアップ
- ウ 体験型返礼品、宿泊券その他地域資源を活用した返礼品の提案
- エ 地域ブランド向上に資する返礼品戦略の提案
- オ 返礼品提供事業者への商品開発支援
- カ 商品ページ改善支援
- キ 写真撮影及びPR素材作成支援
- ク 市場動向等の情報提供
- ケ 返礼品提供事業者の相談対応及び各種サポート
- コ 返礼品提供事業者を対象とした説明会又は研修会を年1回以上開催し、ふるさと納税制度の動向、返礼品開発、商品ページ改善、法令遵守その他寄附額向上に資する情報提供を行うこと。

(7) 返礼品提供事業者情報の管理

- ア 返礼品提供事業者情報の登録、修正及び管理
- イ 新規事業者及び新規返礼品登録に係る受付及び支援
- ウ 各種連絡事項の周知及び調整

(8) 返礼品提供事業者の代行業務

- ア 返礼品提供事業者が特別な事情により返礼品提供業務の遂行が困難となった場合における寄附者情報管理、返礼品情報管理及び返礼品の発注・発送管理

(9) ワンストップ特例申請受付業務

- ア 申請書類の受領及び受付
- イ 不備対応及び寄附者への連絡
- ウ 受付完了通知
- エ 寄附者からの問い合わせ対応
- オ マイナンバー情報の適切な管理
- カ eLTAx取込用データの作成及び納品
- キ 納品後の修正対応

(10) プロモーション業務

- ア 本市のふるさと納税及び地域の魅力発信
- イ 寄附者分析結果、市場動向及び競合自治体分析を踏まえたプロモーション施策の提案
- ウ SNS、動画コンテンツ、WEB広告、メール配信等を活用したPR施策の提案及び実施
- エ 広告媒体、実施時期、ターゲット層及び期待効果を明示したプロモーション計画の策定
- オ 実施結果及び効果分析の報告
- カ ふるさと納税等のPRイベントへの出展に際し、委託者の要請に応じて、スタッフの派遣、運営補助、PR資材の準備、返礼品提供事業者との連絡調整等の支援を行うとともに、効果的なPR手法及び寄附獲得施策を提案すること。

(11) 事業継続及びセキュリティ対策

- ア 受託者は災害、システム障害その他緊急事態が発生した場合においても、業務継続が可能な体制を整備すること。
- イ 緊急時の連絡体制及び対応手順を整備し、委託者の求めに応じて提出すること。
- ウ 重要データについては適切なバックアップ及び復旧体制を確保すること。

8. 経費負担

委託者が負担する経費は次のとおりとする。

(1) 業務委託料

業務委託料の支払いについては業務の内容に応じて、寄附金額に一定の率を乗じた額または処理件数の実績に応じた単価を計上した額に消費税および地方消費税を加えた成果報酬とする。

(2) 返礼品の調達費用

(3) 返礼品送付に係る送料

(4) 郵便払込取扱票、寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請等関係書類の郵送料

(5) 返礼品の調達費用を返礼品提供事業者へ払い込む際の振込手数料

(6) 委託料の支払いについては、原則 1 か月ごとに行う。委託者は正当な請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して 原則 30 日以内に、受託者に支払うものとする。止むを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

9. 権利の帰属

委託者が受託者に提供する情報に基づき登録したデータ（編集・加工したものを含む）及び委託期間中に収集・運用したすべての寄附データは、委託者に帰属するものとする。なお、委託業務終了後は、速やかに委託者の指定するデータ形式レイアウトにより、無償で返還すること。

10. 再委託の禁止

受託者は委託業務の全部又は主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

ただし、業務の一部に係る再委託について、委託者が必要と認める場合にはこの限りではない。その際、受託者は書面により委託者の承諾を得ること。

11. 法令遵守

受託者は業務の実施にあたり、地方税法及びその他関係法令並びにふるさと納税に関する総務省通知等を遵守しなければならない。

12. その他

(1) 受託者は本仕様書に基づいて業務を行うほか、委託者への寄附申込の増加に資する独自の提案を行い、委託者と協議の上、これを行うことができるものとする。

(2) 業務の履行にあたっては、委託者と十分な事前調整及び協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら、最大限の助力を行うこと。

(3) 契約期間満了又は契約解除となる場合、受託者は委託者又は次期受託者に対し、寄附者情報、返礼品情報、返礼品提供事業者情報、業務マニュアルその他業務遂行に必要な情報について、円滑かつ確実な引継ぎを行うものとする。

(4) 受託者は、単なる事務処理業務の受託にとどまらず、本市の魅力発信、地域ブランド力向上及び寄附額増加に資する提案を積極的に行うものとする。

(5) 受託者は、市場分析、競合分析、データ分析及び DX を活用した業務効率化及び効果的なプロモーション施策及び寄附額向上に資する提案を行うこと。ただし、提案にあたっては、個人情報の保護及び情報セキュリティの確保に十分配慮するものとする。

(6) 契約終了後の対応について

- ア 受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、速やかに必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- イ 契約期間中に受け付けた寄附に関しては、契約期間終了後も、「7. 業務内容」に記載する業務を実施すること。

(7) 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、委託者と受託者で協議のうえ、決定すること。

(8) この契約は、契約締結から令和 12 年 3 月 31 日（令和 11 年度末）までの複数年度にわたる業務であり、本契約の締結にあたっては、泉南市議会において議決された債務負担行為の範囲内で契約を締結するものとする。契約期間中において、当該債務負担行為の変更その他やむを得ない事由が生じた場合は、委託者及び受託者が協議のうえ契約内容を変更することがある。

なお、債務負担行為について、泉南市議会の議決を得られない場合は契約しない。