

角田市ふるさと納税・地場産業の振興・シティプロモーション業務委託仕様書

1 委託業務名

角田市ふるさと納税・地場産業の振興・シティプロモーション業務委託

2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、受託者が実施する業務内容等について最低限の基準を定めたものであり、実際の委託業務契約の締結時には、受託者の提案を踏まえ変更する場合があります。

3 業務の目的

角田市（以下「本市」という。）は、ふるさと納税制度を活用して「新たな財源の確保」、「地場産業の振興」及び「シティプロモーション」の3点を推進することとしている。本業務は、これらの取組を強力に推進するため、ふるさと納税・地場産業の振興・シティプロモーション業務を、専門的な知見やノウハウを有する事業者（以下「受注者」という。）に委託することで、効果的かつ効率的に事業を実施し寄附額を増加させることを目的とする。

4 業務委託期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで
契約締結の日から令和9年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに係る委託料は発生しないものとする。

5 前提条件

(1) 本市が利用するポータルサイトについて

ふるさと納税ポータルサイト（以下「サイト」という。）として、現在、本市は、「ANAのふるさと納税」、「Amazonふるさと納税」、「JRE MALLふるさと納税」、「JALふるさと納税」、「ふるさとチョイス」（ふるさとチョイスと連携するサイト含む）、「ふるなび」、「楽天ふるさと納税」、「dショッピングふるさと納税百選」、「ふるさとプレミアム」からの寄附を受け付けており、原則として、当該サイト等からの寄附受付に関する業務の遂行が可能であること。

また、委託期間中に新たなサイトを追加する場合は、本市と協議し、対応する。

なお、本市独自の特設サイトの導入を予定しており、導入に対する助言や支援を行うとともに、業務内容や費用等については、受注者負担とする。

ふるさと納税ポータルサイトを通じず、直接本市へ申込みがあった場合、申出書等の受付および注文処理等寄附者への返礼品の受注対応を行うことが可能であること。また、寄附管理システムへ関係情報を取り込むこと。

(2) 寄附管理システムについて

本業務の遂行にあたり、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、書類発送業務等を一元的に行う寄附管理システムを活用すること。なお、現在、本市では、株式会社JTBの管理システムを利用して、寄附情報等の一括管理等を行っている。業務において使用するシステムはこれに限定するものではないが、異なるシステムを提案し、構築が必要な場合は、内容を提案し受託者の責任において本市の利用環境の構築及び移行を行い、その費用については事業者の負担とすること。

(3) 提供返礼品件数等

令和8年8月時点での本市返礼品数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり。

ア 返礼品数 約3,600件

イ 返礼品提供事業者数 約60事業者

6 業務内容

発注者が委託する業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

1) ふるさと納税業務

多くの寄附に対し、確実かつ円滑に業務を行い、また、効果的な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。）の運用を行うことで、寄附の増加を図ること。

- (1) 寄附受付に関する業務
- (2) ポータルサイト運用管理に関する業務
- (3) 書類等の郵送に関する業務
- (4) 返礼品の在庫管理並びに発注及び発送に関する業務
- (5) ワンストップ特例制度に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務
- (8) 返礼品提供事業者支援業務
- (9) 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。※代理寄附も同じ。

2) 地場産業の振興業務

市内事業者の売上増加や販路開拓に向けた新商品の開発、販路拡大や生産性向上等に関する支援を行うこと。

- (1) 市内事業者の売上増加や販路開拓に関する支援
- (2) 市内事業者の新商品・サービス開発等に関する支援
- (3) 市内事業者の生産性向上や事業拡大、事業継続等に関する支援

3) シティプロモーション業務

本市の認知度の向上、関係人口の拡大のため、本市の持つ観光資源や歴史・文化、食の魅力をはじめとする多様な魅力を市内外に効果的に発信し、シティプロモーションの促進を図ること。

- (1) SNS等を活用したシティプロモーション促進に関する業務
- (2) イベント、その他取組を活用したシティプロモーション促進に関する業務

4) その他全般

- (1) 発注者の支援に関する業務

7 業務の詳細

業務内容	業務詳細
1) ふるさと納税業務 (1) 寄附受付に関する業務	① 受注者は、ポータルサイトを經由した寄附（ガバメントクラウドファンディングによる寄附を含む）について、原則として、寄附申込受付日の翌日までにデータ取込作業を完了し、システムに反映させること。 ② 受注者は、寄附を受付、審査の上、ふるさと納税管理システムに反映させること。 ③ 受注者は、ポータルサイトを經由しない寄附についても、可能な限り対応し、その寄附情報をふるさと納税管理システムに反映させること。 ④ 寄附の取消が生じた場合は、ふるさと納税管理システムにおける情報の取消作業を行うこと。また、これに伴い、ポータルサイト上の情報についても取消作業を行うこと。
(2) ポータルサイト運用管理に関する業務	① 受注者は、次のポータルサイトについて管理を行うこと。ただし、契約期間中に追加等の変更がある可能性がある。 ・ ふるさとチョイス ・ 楽天ふるさと納税 ・ ふるなび ・ ふるさとプレミアム ・ ANA のふるさと納税 ・ dショッピングふるさと納税百選 ・ JALふるさと納税 ② 受注者は、①のポータルサイトについて、次の事項に関する運用管理を行うこと。 ア 返礼品の掲載（新規作成・修正・更新）に關すること。返礼品を掲載した場合は、市及び返礼品提供事業者に報告すること。ポータルサイトにおける返礼品の掲載については、発注者からの掲載依頼を受けて原則として30日以内に掲載すること。 イ 新着情報等の情報発信に關すること。 ウ 返礼品の写真撮影や加工等を行うとともに、

	SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮した返礼品名称や紹介文など掲載内容の充実を図ること。なお、返礼品の掲載にあたっては、事前に事業者に掲載内容に誤りがないか確認を行うこと。返礼品の撮影が必要な場合は、返礼品提供事業者から提供を受けたうえで、スタジオ等でプロカメラマンによる撮影を行うこと。 エ 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大に繋がるようきめ細かい運営に努めること。 ③ 受注者は、ポータルサイトが個別に提供している広告、メールマガジン配信、データ集計その他サービス機能について、発注者へ積極的に提案し、その活用を図ること。 ④ 受注者は、ポータルサイトが適時実施する企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、必要に応じて申請手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。
(3) 書類等の郵送に関する業務	① 受注者は、以下に掲げる書類等を準備し、発注者が定める期日までに、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。 ・ 寄附受領証明書 ・ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書及び申請事項変更届出書 ② 寄附金税額控除に係る申告特例申請書納付済通知書については、原則、電子メールで寄附者に通知とすること。ただし、寄附者がメールアドレスを保有していない等の事情で電子メールでの送信ができない場合は、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。

(4) 返礼品の在庫管理並びに発注及び発送に関する業務	① 受注者は、返礼品の在庫数を、返礼品提供事業者の希望・供給力・在庫管理体制等を踏まえ、発注者と受注者協議の上、ポータルサイトごとに振り分け、在庫更新作業を行うこと。 ② 受注者は、在庫数の変動を日常的に把握し、適時、発注者及び事業者に情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。 ③ 受注者は、寄附者から返礼品の申込みがあった場合は、原則週2回以上ふるさと納税管理システム、メール、FAX 又は郵送により事業者へ発注手続きを行うこと。特に、11月から12月までは寄附件数が増加することから、発注の頻度を増やして対応すること。 ④ 受注者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、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。 ⑤ 返礼品のうち、配送日時指定が必要なものは、受注者は返礼品提供事業者と協議の上、ポータルサイト上での配送日時設定、寄附者への確認その他の必要な対応を行うこと。
(5) ワンストップ特例制度に関する業務	受注者派、マイナンバー管理システムを使用し、以下の内容に対応すること。 ① ワンストップ特例申請手続きがオンラインで完結できるサービス、マイナンバー管理システムを導入し、オンライン申請に対応すること。 ② 受注者は、寄附者から提出された寄附金税額控除に係る申告特例申請書について、不備チェックを行った上で、マイナンバー管理システムへ必要事項を入力すること。この場合、申請書に不備があった場合は、寄附者へ連絡を行い、再提出を求めること。 ③ ②でマイナンバー管理システムに入力完了した寄附者について、メール又は文書にて申請受理

	通知を行うこと。 ④ 受注者は、発注者が指定する期日までに寄附金税額控除に係る申告特例通知に必要な電子データを作成し発注者へ提出すること。 ⑤ その他業務の詳細については、別途、発注者が指示する。
(6) 寄附者対応に関する業務 (コールセンター業務)	① 問い合わせ先は、ふるさと納税に係る専用回線を用意し、専用の番号、FAX 及びメールアドレスを設定すること。 ② 対応時間は、原則 1/1～1/3 を除く日（土日祝日含む）とし、時間は 9 時から 18 時とする。 ③ 対応すべき内容は以下のとおり ア 寄附方法（キャンセル対応含む。）に関すること。 イ 寄附情報に関すること。 ウ 返礼品に関すること。 エ 書類等に関すること。 オ ワンストップ特例制度に関すること。 カ 発注者が別途指示する事項に関すること。 ④ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、都度、ふるさと納税管理システムに記録すること。 ⑤ 返礼品に関する苦情については、発注者が別に定める基準等に 基づいた記録を行い、随時、発注者に状況報告をすること。
(7) 返礼品の企画立案に関する業務	① 返礼品提供事業者及び発注者に対し、新たな返礼品の企画立案を行うこと。この際、PR 力を高めるための視点を踏まえて提案を行うこと。 ② 企画立案については、ふるさと納税をテストマーケティングとして活用して販路拡大に寄与するという視点から行うこと。 ③ 既存の返礼品についても、より PR 力を高めるために、画像、PR 文、タイトルの変更その他の必要な提案を行うこと。 ④ ポータルサイトにおける返礼品の掲載につい

	ては、発注者からの掲載依頼を受けて原則として 30 日以内に掲載すること。 ⑤ 画像データの不足等、何らかの事情により掲載までに 30 日以上を要する場合は随時発注者に進捗状況を報告すること。
(8) 返礼品提供事業者の支援に関する業務	① 返礼品提供事業者の相談、問合せ等に対して迅速に対応すること。 ② 返礼品提供事業者の訪問や電話連絡を密に取り合うなど、顔の見える関係作りを行い、連携・サポート体制を構築すること。 ③ 受注者は、返礼品提供事業者に対し、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、アドバイスを行うこと。 ④ 受注者は、返礼品提供事業者に対し、PR 力の高い返礼品の企画提案を行うこと。 ⑤ 返礼品のポータルサイト掲載にあたり、撮影が必要な場合は、返礼品提供事業者から提供を受けたうえで、スタジオ等でプロカメラマンによる撮影を行うこと。 ⑥ 返礼品提供事業者が返礼品の申込み、変更申出を行う際には、助言等を行ったうえで、必要書類作成の支援を行い、発注者へ提出すること。この際、返礼品が発注者の定める要件を満たすものか発注者に確認すること。
(9) 発注者の支援に関する業務	① 受注者は、角田市のふるさと納税事業の更なる推進に資する効果的な助言を行うこと。 ② 発注者が行うメールマガジン配信についても記事作成など必要な支援を行うこと。 ③ 発注者が指定する担当職員との信頼関係構築、寄附状況の共有及び戦略の検討を目的とし、原則として、月 1 回を目途にふるさと納税に関する会議を行うこと。 ④ 返礼品提供事業者訪問を行う際には、発注者が指定する担当職員を可能な限り同行させること。特に、初回訪問については、必ず同席させること。

	⑤ 発注者が主催するふるさと納税関係の会議や研修会等へ発注者からの依頼に基づき参加すること。 ⑥ ⑤の会議や研修会等では、発注者からの依頼に基づき、報告者や講師を務めること。また、発注者向けの研修会等の開催について情報提供すること。
(10) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務	① 受注者は、各月の返礼品の出荷状況について、返礼品提供事業者と相互に確認を行い。その状況を正確に管理すること。 ② 受注者は、出荷状況により、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、発注者が指定する期日までに返礼品提供事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。 ③ 受注者は、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払う費用並びに支払いに要した振込手数料を合算し、原則、翌月 10 日までに、発注者に請求するものとする。なお、請求にあたっては、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料がわかる書類を提出すること。 ④ 発注者は、当該月の出荷状況を確認の上、請求書を受理したときは、当該月の翌月末までに、受注者に支払うものとする。ただし、やむを得ない事由により、支払に遅延が生じる場合は、事前に受注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。
(11) 業務内容の引継ぎ	① 本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。 ② 本契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。 ③ 発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約

	終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。 ④ 引継ぎにあたっては、「業務引継書」を作成し、発注者の確認・納入成果物としての発注者への納入を経たうえで、次期受注者への引継ぎに活用すること。 ⑤ 受注者は、本契約終了後であっても、本契約の範囲内における発注者の問い合わせ等に応じること。
--	--

8 経費の負担

本業務の実施に際してかかる経費は、受注者が負担する。ただし、次に掲げる経費は、発注者が負担することとする。

- (1) 書類等の郵送に係る郵便料
- (2) 返礼品に係る費用（返礼品代金及び当該返礼品配送に係る送料）
- (3) 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び当該返礼品配送に係る送料の支払に要した振込手数料
- (4) ワンストップ処理手数料
- (5) 伝票作成手数料

9 業務の報告

- (1) 受注者は、発注者が必要と認める内容について記録を作成し、対応した内容を発注者に速やかに報告すること。また、同様に発注者が必要と認める業務内容について月報を作成し、翌月 10 日まで に発注者に報告すること。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号の規定にかかわらず、直ちに業務履行報告書を提出し、発注者と協議の上、対応方法について検討を行うこと。

10 仕様書記載事項以外に必要な事項の補充

本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上必要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。

1.1 秘密情報の遵守

受注者は、本業務の履行中に知り得た発注者の機密情報（発注者が機密であると指定した一切 の情報を含む）を、本業務の遂行目的の範囲内でのみ使用するものとし、他の目的に使用してはならない。

また、事故報告義務等受注者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報につい

て、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を発注者に報告し、その指示に従うものとする。

1.2 セキュリティの徹底

受注者は、本業務で取り扱う情報セキュリティ管理を徹底しなければならない。

1.3 委託料の支払

(1) 委託料の上限

令和9年度：315,000,000円（消費税及び地方消費税は含まない。）

※寄附額の4.5%（税抜き）

(2) 補足

- ・ 令和9年度の目標寄附額：7,000,000,000円
- ・ (1)の委託料には、返礼品提供事業者へ支払う返礼品に係る費用は含まれていない。詳細は8経費負担を参照。

1.4 著作権の帰属

受注者が本業務遂行のために受注者が作成した返礼品PRのための画像、文章その他の著作物の権利については、すべて発注者に帰属する。

1.5 法令順守

- (1) 関係法令の順守 受注者は、ふるさと納税に関する業務その他の関係法令を順守すること。
- (2) 総務省が定める返礼品基準の順守 返礼品の企画立案、広告等の実施その他のふるさと納税に関する業務を行う際には、総務省が定める返礼品の基準及び「ふるさと納税に係る指定制度の運用についてのQ&Aについて（通知）」の内容を把握し、常に留意しながら取り組むこと。

1.6 その他

本業務において疑義が生じた場合は、発注者と受注者とが協議の上、解決を図るものとする。

