

ふるさと大分市応援寄附金取扱業務委託仕様書

1. 業務名

ふるさと大分市応援寄附金取扱業務委託

2. 業務の目的

大分市（以下「市」という。）が行うふるさと大分市応援寄附金に係る寄附情報及び寄附者情報の管理並びに返礼品の発送管理等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに市の魅力発信及び特産品の販路拡大を図り、もって市内企業及び地域の活性化を図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

※令和9年3月31日までは準備期間とし、実際の業務は、令和9年4月1日からとする。

4. 業務の概要

業務の内容は、次の（1）から（13）までとする。

- （1）ポータルサイトの運営・管理業務
- （2）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
- （3）寄附管理システムの利用に関する業務
- （4）寄附受入分に係る受領証明書等の発送に関する業務
- （5）ワンストップ特例申請に関連する業務
- （6）寄附者からの問合せに関する業務
- （7）市のふるさと納税特設サイト開設・運営・管理に関する業務
- （8）返礼品の開発・提案・管理に関する業務
- （9）ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- （10）返礼品提供事業者への発注・配送管理業務等
- （11）返礼品出荷に係る返礼品代及び配送料の代理請求、代理受領並びに返礼品事業者等への支払義務
- （12）クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務
- （13）その他

※令和8年9月現在、市が利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス（連携サイト含む）」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「さとふる（連携サイト含む）」「ふるさとプレミアム」「ANAのふるさと納税」「Amazon ふるさと納税」「JAL ふるさと納税」「一休.com ふるさと納税」「Yahoo!トラベルふるさと納税」、「大分市ふるさと納税特設サイト」「ふるさと応援納税®（現地決済型ふるさと納税）」であるが、履行期間中にポータルサイトの増減の可能性がある。

5. 業務の詳細

(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掲載情報の更新、修正、ページの充実等の管理運営を適切に行うこと。
- ・返礼品の適切な在庫管理を行うこと。
- ・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）を、市と協議の上、積極的に活用すること。
- ・ポータルサイトが実施する特集企画等において、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。
- ・寄附者のレビュー対応を行うこと。
- ・災害等が発生した場合において、速やかに災害支援寄附金の受け入れ体制を整備し、対応を行うこと。

(2) 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から受け付けた寄附について、寄附管理システムへ寄附情報データの取り込み及びデータ連携を行うこと。（自動連携は必須としない。）

(3) 寄附管理システムの利用に関する業務

- ・現在シフトプラス（株）提供のシステム「LedgHOME」を使用しているが、同システムを使用しない場合は、「LedgHOME」と同等の機能をもつシステムを使用すること。また、「LedgHOME」より、管理データ等を遺漏なく引継ぎが可能であること。
- ・寄附管理システムは、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の発注・配送管理及び書類発送管理等が可能なるものであること。

(4) 寄附受入分に係る受領証明書等の発送に関する業務

- ・受領証明書等の印刷・発送業務を行うこと。その場合の費用は、業務委託料とは分けて様式第6号参考見積書の該当項目において、別途提案すること。

(5) ワンストップ特例申請に関連する業務

- ・寄附金税額控除に係る申告特例申請書（変更届含む。）の受付及び審査を行い、申請者にメール等にて受付済みの通知をすること。
- ・受付業務の状況について、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。
- ・控除申告用データを作成（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）し、納品すること。（納品日は別途協議する。）
- ・申請書等の書類は市が指示する期間、厳重に保管すること。
- ・当該業務については、電子申請（オンラインワンストップ）での受付についても対応すること。
- ・費用については、業務委託料とは分けて様式第6号参考見積書の該当項目において、別途提案すること。

(6) 寄附者からの問合せに関する業務

- ・コールセンター機能を有し、寄附者からの返礼品や書類等に関する問合せに対応すること。
- ・コールセンターへ寄せられた問合せ内容について、システムに記録し、市と情報共有すること。

(7) 市のふるさと納税特設サイト開設に関する業務

- ・市のホームページと外部リンクする「ふるさと大分市応援寄附金」の特設ページを開設すること。保守費用は市の負担とし、運用は令和9年4月1日から開始することを想定している。
- ・特設サイトは自社サイトを持つ場合はそのフォーマットでよいが、寄附金の受入が当該サイトから行えること。また市が掲載を行う「ふるさとチョイス」等のポータルサイトとのリンクが設定できること。
- ・シフトプラス（株）提供の「LedgHOME」を使用する場合は、引き続き現在運営している特設サイトを維持することも可能とする。

(8) 返礼品の開発・提案・管理に関する業務

- ・市と協力して総務省の定める基準を満たす新たな返礼品の開発・提案を行うこと。また、総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- ・1回の寄附で年間複数回の返礼品を発送できる「定期便」を実施すること。
- ・寄附後に返礼品と交換可能となるギフト券を発行すること。発生する経費については、市と協議するものとする。
- ・返礼品の開発や変更、その他管理に係る返礼品提供事業者への対応を行うこと。また、市へ返礼品の応募用紙等の必要書類の提出を行うこと。
- ・大分県が行う県下共通返礼品について、市と協議の上、対応を行うこと。

(9) ふるさと納税のプロモーションに関する業務

- ・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。
- ・毎年度、市のふるさと納税返礼品パンフレットの提供を行うこと。本市への寄附を希望する者で、ポータルサイトの利用を希望しない場合、及び市が別途指定する送付先に作成したパンフレットを郵送すること。内容及び部数等詳細は市と協議して行うものとする。作成にかかる費用は委託料に含まれる。

(10) 返礼品提供事業者への発注・配送管理業務等

- ・返礼品を提供している事業者への返礼品の発注及び配送状況の管理をすること。また、配送伝票を作成し、事業者へ届けること。
- ・返礼品の配送に関する変更があった場合の寄附者及び返礼品提供事業者への連絡調整をすること。
- ・返礼品提供事業者からの発送及び配送に関する問合せ対応をすること。
- ・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。
- ・市並びに返礼品提供事業者との各種調整をすること。
- ・返礼品に関する苦情・事故等があった場合は、受託者において対応・解決を図ることとするが、必要に応じ市と協力して対応を行うこと。また、経過及び対応結果について市へ報告すること。

(11) 返礼品出荷に係る返礼品代及び配送料の代理請求、代理受領並びに返礼品事業者等への支払義務

- ・返礼品提供事業者からの、各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その

内容について、相互に確認を行うものとする。

- ・出荷状況により、事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、指定する口座に支払いを行うこと。

(12) クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務

- ・市がクラウドファンディング寄附受付を行う際、ポータルサイトの寄附受付ページを作成し、通常の寄附同様に対応すること。

(13) その他

- ・寄附金額、寄附件数等について、毎月報告を行うとともに、寄附動向について分析を行い報告すること。
- ・委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ・受託者が有するその他の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。

6. 経費の負担

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

- (1) 返礼品調達及び送料に係る費用(受託者及び返礼品提供事業者の責による再送は含まない)
- (2) 受領証明書等の送付に係る費用
- (3) ワンストップ特例申請受付処理費用
- (4) ポータルサイト運営者に支払う委託料
- (5) 各種広告に係る費用

7. 納付情報の管理

受託者は、委託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. 再委託の禁止

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本市の承認を得なければならない。

9. 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託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。

10. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、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。

1 1. 個人情報の保護体制

受託者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

1 2. 損害賠償

委託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、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、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。

1 3. 著作権等の権利の取扱

受託者が作成した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及び構築したポータルサイトのデザイン、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。

1 4. 履行場所

市の指定する場所

1 5. その他

- (1) 業務内容については、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) 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) 業務の実施にあたり、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。
- (5) 業務にかかるポータルサイトの管理は令和9年4月1日から開始することを想定しているが、令和8年度に市と契約締結している事業者から委託先が変更になる場合は、業務の引継ぎ等が発生する可能性がある。その場合は、市、旧委託先事業者と協議の上、当該期日から本業務が可能となるよう対応すること。

また、本業務は令和12年3月31日までの受付分の寄附に係る業務であるが、令和12年4月1日以降の寄附受付にかかる本業務を受注する事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引継ぐこと。引継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。

1 6. 担当

大分市商工労働観光部 商工労政課 ふるさと寄附推進担当班

担当者：香川、永藤

TEL：097-574-6181（直通） FAX：097-533-9077

E-mail：furusato@city.oita.oita.jp