ふるさと「とす」応援寄附金事業業務委託 仕様書

１．委託業務名

ふるさと「とす」応援寄附金事業業務

２．目的

本業務は、本市のふるさと納税に関する業務のうち、本市が契約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。）の管理運営、謝礼品の募集・開発及び寄附者対応等の業務について、民間事業者が持つノウハウを活用し、効率的かつ効果的に業務を進めることによって、地場産業の振興と財源確保を図ることを目的とする。

３．履行予定期間

契約締結日の翌日から令和１２年３月３１日まで

※契約締結日から令和９年３月３１日までは引継ぎ等準備期間とし、この期間に発生する一切の費用を本市は負担しない。

４．前提条件

（１）ポータルサイト

令和８年７月末現在、本市が使用している次のポータルサイトについて、管理運営を行うこと。

ただし、「さとふる」「Amazon ふるさとツナグ」については、寄附者情報の管理のみを行うものとする。

- ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）
- 楽天ふるさと納税
- JAL ふるさと納税
- ANA ふるさと納税
- ふるなび
- さとふる
- Amazon ふるさと納税（Amazon ふるさとツナグを含まない）

ポータルサイトの追加又は停止については、本市と委託業務を受託する者（以下、「受託者」という。）による協議の上、本市が決定する。なお、追加するポータルサイトの運営事業者等との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

ただし、ポータルサイトを追加するために、受託者とポータルサイトの運営事業者等との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認するものとする。

（２）寄附管理システム

① 「ふるさと納税 do」（株式会社 Workthy）と「自治体マイページ」を使用することとするが、本市及び受託者において効率的な場合には他システムの使用を妨げるものではない。ただし、その場合は過去の寄附情報等のデータ移行を確実に行うこととし、その作業及び費用等は委託料に含むこととする。なお、データ移行に伴うエラー、欠損等のトラブルが発生した場合は、受託者の責任と費用において速やかに修復・対応するものとする。

② 寄附管理システムの保守管理費用は、本市が負担するものとする。ただし、追加で費

用負担が生じる機能改修（オプション等）を行う場合の費用については委託料に含むこととする。

（３）謝礼品

令和８年７月末現在、謝礼品を提供している事業者（以下、「謝礼品提供事業者」という。）数は 79 事業者、謝礼品数は 713 品である。なお、謝礼品提供事業者及び謝礼品数については、今後変更となる場合がある。

謝礼品提供事業者が辞退しない限り、継続して登録するものとし、これらの情報は、寄附管理システムへの登録を行い、適切に管理すること。

５．業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

（１）ポータルサイトの管理運営業務

① ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫管理、クラウドファンディング等を含む。）を適切に行うこと。

② ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページの魅力向上、機能向上につながる取組を行うこと。

③ 謝礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工、謝礼品の紹介文の作成等について、謝礼品提供事業者と協力・工夫し、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、写真撮影、写真加工に係る費用は委託料に含むこと。

④ 謝礼品へのレビューの評価や件数はアクセス数や謝礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビュー数を増加させる施策を考案し、実施すること。

（２）寄附管理システムの管理運営業務

① ポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、謝礼品、配送状況及び謝礼品代金支払状況等のデータを、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本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び謝礼品の申込みに関する各種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 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の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、本市へ適宜報告を行うこと。

④ ポータルサイトから受け付けた寄附について、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）

⑤ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムは、寄附情報管理、寄附者情報管理、謝礼品管理、謝礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能なものであること。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必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については委託料に含むものとする。本委託終了時の引継ぎは、「**９．寄附情報等の管理**」による。

（３）謝礼品の募集・開発等に関する業務

① 本業務開始に向けた準備期間に、謝礼品提供事業者に向けて地場産品基準や謝礼品の提供に関する一連の工程等必要な事項の説明を行うこと。また、必要に応じて謝礼品提供事業者向けの勉強会等を実施すること。なお、開催時期や内容は本市と協議の上、決定すること。

② 本市が提供する情報、受託者が持つ情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した謝礼品及び謝礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に対して提案すること。あわせて、既に謝礼品の提供を行っている謝礼品提供事業者に対しても新たな謝礼品の提供について、提案、交渉を行うなど自ら謝礼品の拡充に努めること。なお、本市の主要な謝礼品である飲料については、物流コストの高騰等を踏まえ、安定的かつ効率的な配送を実現するための具体的な配送スキームを構築するとともに、謝礼品の品質や内容等を踏まえた適正な調達価格が確保できるよう、調達先との価格交渉等を継続的に行うこと。

③ 本市への提案にあたっては、受託者が謝礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

④ 受託者は、謝礼品及び謝礼品提供事業者の募集を随時行い、応募状況を適宜本市に報告すること。本市の承認を得て登録された謝礼品については、受託者が当該謝礼品提供事業者と契約を締結の上、寄附者に提供すること。

⑤ 謝礼品は本市の地場産品はもとより、魅力あるまちづくりにつながる謝礼品を増やすとともに、本市への来訪を促すため、宿泊・体験・現地決済型のメニューも検討し、提案すること。

⑥ 謝礼品提供事業者から提案された謝礼品について、食品表示法その他法令への適合性を確認するとともに、当該適合性が継続的に維持されていることを定期的に確認すること。

⑦ 謝礼品提供事業者を適切に補助及び支援できるよう謝礼品提供事業者と十分に連絡調整できる体制を整えること。また、本市が謝礼品提供事業者へ訪問する際に同行できる体制を構築すること。

（４）プロモーションに関する業務

① 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や謝礼品等の効果的なプロモーションに努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議の上実施すること。

② 寄附者の分析結果や人気の謝礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組の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 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について

は、「11. **報告及び検査**（３）」の業務報告書に取りまとめること。

（５）謝礼品の発注及び配送管理に関する業務

① 受託者は、委託料の範囲内で謝礼品等の発注及び配送管理に関する業務を行うこと。これらの業務の実施に必要となる謝礼品提供事業者との契約等については、受託者の責任において対応するものとする。ただし、謝礼品代及び謝礼品配送料は委託料に含まない。

② 謝礼品提供事業者への謝礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行い、特に定める場合を除き、寄附者が入金してから原則１か月以内に寄附者に謝礼品が届くよう配送状況を管理し、必要に応じて謝礼品提供事業者を指導すること。

③ 謝礼品の品質管理につき、謝礼品提供事業者への指導監督を行うほか、品質向上のために必要な措置を講じること。

④ 謝礼品の配送遅延又は謝礼品の破損等、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うこと。

⑤ 発送時期や提供数、発送対象地域が限定された謝礼品等について適切に管理すること。また、残数を超えた申込の制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた謝礼品送付対象外の寄附者（鳥栖市民）からの謝礼品申込を制限する仕組みを設けること。

⑥ 受託者は、謝礼品の発送に必要な範囲に限り、本市の承認を得て、謝礼品提供事業者に寄附者の氏名、住所その他の個人情報を提供することができる。この場合において、受託者は、謝礼品提供事業者に、善良な管理者の注意をもって必要かつ適切な管理を行うことを課し、管理及び監督の状況を本市に報告すること。

（６）寄附者対応業務

① 受託者は、寄附の方法、謝礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル（原則寄附のキャンセルはできない）等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、ポータルサイト等において明示すること。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前９時から午後５時までを基本とする。ただし、寄附が集中する時期（年末年始等）については、本市と協議の上、回線を増設し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

② 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容及び対応等について、本市と情報共有すること。

③ 謝礼品に関する問い合わせ等については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、謝礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、解消に向けた調整を行うこと。

④ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、寄附申込の案内を送付すること。

（７）謝礼品代及び配送料の支払い（精算）に関する業務

① 受託者は、謝礼品提供事業者との契約に基づき謝礼品代及び配送料を支払い、その実費を本市に請求すること。

② 謝礼品代及び配送料の支払いに係る振込手数料は受託者が負担すること。また、本市への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、謝礼品提供事業者名、謝礼品名称、配送数量等の内訳がわかる明細を添付すること。

（８）目標寄附額の設定と進捗管理等業務

① 各年度の目標寄附額は、受託者が公募型プロポーザルで年度別に提案し、採択された額とする。受託者は、各年度の開始前 30 日までに、目標寄附額の達成に必要な取組及び月別の目標寄附額を整理し、業務実施計画書に記載すること。

② 受託者は毎月 1 回本市との定例会を開催し、目標寄附額の達成状況、取組実績、寄附に係る統計・分析結果、次月以降の運営方針を報告すること。なお、会議終了後に速やかに議事録を作成し、定例会資料と併せて本市の承認を受けること。

③ 月別の寄附実績が当該月の目標寄附額を下回った場合は、その要因を分析するとともに、翌月 10 日までに目標達成に向けた改善策を本市に提出し、承認を受けた上で実施すること。

④ 前項の改善策を実施したにもかかわらず、なお同項の基準に該当する場合、受託者は追加の改善策を提示し、実施すること。

⑤ 目標寄附額を達成しなかったことのみをもって、受託者が契約上の義務に違反したものとはみなされない。委託料は「**７．委託料等**（１）」の規定に基づき、当該年度の対象寄附金額及び達成率に応じて算定されるため、寄附実績の減少は委託料に反映される。なお、受託者が仕様書等に定める業務を履行しない場合の取扱いについては、契約約款に定めるところによる。

⑥ 災害、ふるさと納税制度の改正その他受託者の責めに帰すことのできない事由により目標寄附額の達成が困難となった場合は、本市に書面により申し出ることができ、本市がその申出に理由があると認めるときは、これを修正することができる。

⑦ 本市は、目標寄附額の達成にむけて、謝礼品提供事業者への働きかけ、広報媒体の提供その他必要な協力を行う。

（９）その他業務

① 委託業務の実施にあたっては、地方税法第 37 条の２第２項に基づき総務大臣が定める基準その他ふるさと納税に関する法令等の内容を遵守すること。

② その他、市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できる方策、特に寄附者の確保や業務改善につながる方策を提案すること。

③ 市場、他自治体及び国の動向について適宜調査・分析し、本市に報告すること。また、ふるさと納税に関する制度、総務大臣の指定基準その他関係法令等の改正やポータルサイト規約等の変更を適時把握し、本市へ情報提供するとともに、必要な対応について本市を支援すること。

６．権利の帰属

本業務において受託者が作成し、又は権利を有する成果物（受託者が撮影した写真データ、ポータルサイト上の謝礼品ページ等）に係る著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）は、本市に帰属するものとし、本市はこれらを自由に利用、編集及び再利用できるものとする。受託者は、本市に対し著作者人格権を行使しないものとする。

また、受託者は、本市の承諾なく成果物を第三者へ提供し、又はほかの目的に使用してはならない。

なお、契約終了時の成果物の引継ぎは、「**９．寄附情報等の管理**」による。

７．委託料等

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

（１）委託料

委託料は、基本委託料及び成果加算額からなるものとする。

① 基本委託料は、当該年度の対象寄附金額に、受託者が本プロポーザルにおいて提案した基本委託料率を乗じて得た額とする。

② 成果加算額は、当該年度の対象寄附金額の合計額を当該年度の目標寄附額で除して得た達成率に応じて、受託者が本プロポーザルにおいて提案した成果加算率を適用し、当該年度の対象寄附金額の合計額に当該成果加算率を乗じて得た額とする。ただし、達成率が 100％未満の場合は、成果加算率を適用しないものとする。

③ 基本委託料率と成果加算率の合計は、5.0％を上限とし、基本委託料率は、達成率にかかわらず同一の率とする。

④ 受託者が運用しないポータルサイト及びポータルサイト非経由かつ謝礼品なしの寄附については、基本委託料及び成果加算額の対象外とする。なお、「**４．前提条件**（１）」ただし書の「さとふる」「Amazon ふるさとツナグ」を経由した寄附は、受託者が運用しないポータルサイトとして委託料の対象外とする。

（２）謝礼品代

寄附１件あたり謝礼品の調達にかかる費用は、当該寄附金額の３割を上限とし、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。なお、総務省告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

（３）謝礼品配送料

謝礼品の配送にかかる費用については、配送料ができるだけ安価となるよう、常に工夫すること。

８．委託料等の支払い

委託料等（謝礼品の調達・配送等に係る費用を含む）の支払いは、原則１か月ごとに行う。ただし、本市と受託者との協議により、１か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない。

基本委託料は、各月の対象寄附金額に基本委託料率を乗じて算定し、成果加算額は、各月の対象寄附金額及び当該月の目標寄附額に基づく達成率に応じて算定し、基本委託料と併せて毎月支払うものとする。

年度終了時に、当該年度の対象寄附金額の合計額及び当該年度の目標寄附額に基づく達成率を確定し、「７．**委託料等**（１）」に基づき当該年度の最終的な成果加算額を算定するものとする。

なお、既に支払った成果加算額と当該年度の最終的な成果加算額との間に差額が生じた場合は、当該年度の３月分の委託料等の支払いにおいて、その差額を調整するものとし、当該年度の３月の委託料等の支払いにおいて調整することができない場合は、最終的な成果加算額が既に支払った成果加算額を上回るときは本市がその差額を受託者に支払い、既に支払った成果加算額が最終的な成果加算額を上回るときは、受託者がその差額を本市が指定する期日までに返還するものとする。

その請求に際しては、各経費算定の根拠となる寄附金額、件数、謝礼品事業者名、謝礼品名称、配送数量、配送日、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

９．寄附情報等の管理

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管理し、業務の終了時に本市が指定する形式で本市に引き渡すこと。受託者において保存する必要があるときは本市の承認を得ることとし、保存の必要がなくなったときは廃棄すること。

契約期間満了、解除、その他の理由により本業務が終了する場合、受託者は、本市又は次期受託者が業務を継続できるよう、寄附情報、謝礼品情報、事業情報、画像、紹介文、対応履歴、未処理案件、各種マニュアルその他必要なデータを、本市が指定する形式で無償提供し、引き継ぐこと。

10．再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託してはならない。業務の一部を委託するときは、あらかじめ書面により本市の承認を得ること。受託者は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、本市に対し再委託先のすべての行為及びその結果について責任を負うこと。また、再委託先の業務の履行状況を管理・監督するとともに、本市の求めに応じて、管理・監督の状況を適時報告しなければならない。なお、謝礼品提供事業者からの謝礼品の調達は、再委託に当たらない。

11. 報告及び検査

（１）業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、直ちに口頭で本市に報告するとともに、遅滞なく業務報告書を提出し、対応について本市と協議を行うこと。

（２）本市は、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。

（３）受託者は、毎月の業務報告書を翌月 10 日までに本市に提出すること。業務報告書には、寄附金額及び寄附件数の実績（ポータルサイト別）、目標寄附額に対する達成状況、改善策の実施状況、謝礼品の新規登録件数、謝礼品の発送状況、問い合わせ及び苦情の件数並びに対応状況、プロモーションの実施状況その他本市が指示する事項を記載すること。

12. 謝礼品の調達・配送等にかかる契約不適合責任

受託者は、謝礼品の品質、数量、配送等の不備について、自らの責任と費用で寄附者に対応すること。本市が寄附者から請求を受けたときは、受託者がその費用を負担すること。

13. 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いについて、善良な管理者の注意をもって取扱い、情報セキュリティの重要性を認識するとともに、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、必要かつ適切な管理を行わなければならない。

14. 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、受託者はその賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、寄附者又は第三者（謝礼品提供事業者を除く。）の責めに帰すべき事由により生じたものについては、この限りではない。

15. その他

（１）委託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受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

（２）業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。

（３）本委託業務終了時の次期受託者及び本市との引継ぎは、「**９．寄附情報等の管理**」による。

（４）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、本市と受託者で協議の上、決定する。