

# 令和9年度以降由利本荘市ふるさと納税推進業務委託 特記仕様書

令和8年9月  
由利本荘市観光文化スポーツ部  
まると売り込み課

## 1 業務名

由利本荘市ふるさと納税推進業務

## 2 目的

本業務は、由利本荘市（以下「発注者」という。）が行うふるさと納税推進事業において、その業務の一部を委託することにより、業務の確実な実施を行うとともに、寄附者への訴求力を高める情報発信、返礼品事業者への支援及び寄附実績等の分析に基づく改善提案等を通じて、本市の魅力を発信し、ふるさと納税寄附額の確保・増額を図ることを目的とする。

## 3 履行期間

令和9年4月1日～令和12年3月31日

※ただし、業務の実施期間は令和9年4月1日から令和12年3月31日までとし、契約締結の日から令和9年3月31日までを業務移行期間とする。

※業務移行期間においては、現行受注者からの業務引継ぎ、業務実施に必要な準備、発注者及び関係者との調整、業務実施体制の整備その他業務の円滑な移行に必要な業務を行うものとする。

なお、業務移行期間に係る費用については、委託料は発生しないものとする。

## 4 業務の内容

受注者が行う業務は、次に掲げるものとする。

- (1) 寄附情報管理システムの運用管理に関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (3) 寄附の受付に関する業務
- (4) 返礼品の在庫管理に関する業務
- (5) 返礼品の調達及び発送管理に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 返礼品事業者の支援に関する業務
- (8) 発注者の支援に関する業務
- (9) ふるさと納税に関する情報分析及び情報発信に関する業務
- (10) 業務実施体制及び業務管理に関する業務

(11) その他本業務に関連する業務

5 業務の詳細

受注者が行う業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

(1) 寄附情報管理システムの運用管理に関する業務

- ① 発注者が現在契約するふるさと納税ポータルサイト※1（以下「ポータルサイト」という。）のほか、その後追加契約するすべてのポータルサイトから、申込みがあった寄附者情報（氏名、住所、電話番号、寄附金額、返礼品情報等）の取込、出力及び管理（閲覧、検索、集計等）を行うこと。

※1：本市が現在契約しているポータルサイトについては別表1 参照

- ② 寄附情報等の管理にあたっては、現在発注者にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附情報管理システム」という。）である「LedgHOME（シフトプラス株式会社）」を原則として活用すること。

ただし、受注者において新たな寄附情報管理システムを導入し運用する場合は、「LedgHOME」と同等以上の機能を持つ寄附情報管理システムを提案すること。またその導入に当たっては、受注者の責任において発注者の利用環境の構築を行うこととし、導入費用、保守費用などは全て受注者の負担とする（受注者からシステム業者に直接の支払いができない場合は、本業務委託料から差し引くものとする）。なお、導入にあたっては、現行の寄附情報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受注者が負担すること。

- ③ システムにより、寄附金の入金状況、受領証明書発行状況、返礼品の発送状況、寄附者からの問い合わせ等について、情報の取込及び進捗管理を行い、発注者が随時状況を確認できるようにすること。
- ④ 当該委託期間中に申込みがあった寄附に係る寄附者情報、返礼品の発送状況、問い合わせ対応履歴その他本業務の履行に必要な情報について、委託期間終了時に、発注者が指定する形式及び方法により、速やかに発注者に提供すること。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務

- ① 発注者が契約するポータルサイトについて、次に掲げる運用管理を行うこと。

ア 返礼品の掲載に関すること

イ 画像の加工や文字入れ等による魅力的なページ作成に関すること

ウ 寄附キャンセル手続きに関すること

エ 寄附の確保・増額につながる訴求力を高める情報発信に関すること

オ 返礼品及び返礼品事業者の魅力が伝わるページ作成に関すること。

- ② ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（広告宣伝、データ集計、オススメ表示、レビュー返信及びメールマガジン配信）等について、発注者と協議

の上、積極的な活用を図ること。

- ③ 魅力的なページの作成にあたり、各ポータルサイトの記載フォームに即した情報の登録、最適化した画像の作成及び表示などを行うこと。
- ④ 上記①に掲げる業務は、発注者が契約するポータルサイトのうち「さとふる」を除くものを対象とする。ただし、さとふるに係る業務について、発注者が必要と認める場合は、発注者と受注者で協議の上、対応するものとする。

### （３）寄附の受付に関する業務

- ① ポータルサイトを経由した寄附について、寄附申込受付日の翌日（ただし、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日、1 月 2 日、3 日及び 12 月 29 日から 12 月 31 日までを除く。）の 12 時までにデータ取込作業を完了し、寄附情報管理システムに反映させること。
- ② ポータルサイトを経由せず、FAX、郵送等で申込みがあった場合においても、寄附者情報を登録し、システムに反映させること。
- ③ 寄附の申込みについて、申込内容に不備又は不足があった場合は、寄附者へ内容の確認を行うこと。

### （４）返礼品の在庫管理に関する業務

- ① 発注者と協議の上、返礼品在庫数を各ポータルサイトの寄附傾向に応じて振り分け、各ポータルサイトの在庫更新作業を行うこと。
- ② ①により更新した在庫数の変動を日常的に把握し、適時、発注者及び返礼品事業者（以下「事業者」という。）に情報提供するとともに、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。

### （５）返礼品の調達及び発送管理に関する業務

- ① 事業者と発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び発送管理を行うこと。なお、過受注とならないよう在庫管理には十分配慮すること。
- ② 返礼品の発送は、システムで管理する寄附者の情報に基づいて行うこととし、寄附金の入金確認後、速やかに行うこと。また、返礼品は原則として申込みから 1 か月以内に発送するよう手配すること。ただし、季節限定商品である場合等、1 か月以内の発送が困難な場合はこの限りではない。
- ③ 返礼品代金（商品代、梱包代、送料及び消費税等）は、受注者が事業者へ支払うこと。支払った費用については、毎月、事業者ごとの出荷状況、返礼品代金、梱包代及び送料等の内訳が確認できる資料を添付し、発注者に請求すること。

### （６）寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

- ① 寄附者からの次の事項に関する問い合わせ等に対応するため、コールセンターを

設置すること。

ア 寄附方法に関すること。

イ 寄附情報に関すること。

ウ 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の書類に関すること。

エ 返礼品に関すること。

オ 品質及び配送に関すること。

カ 寄附のキャンセルに関すること。

- ② コールセンターへ寄せられた内容等について、都度、システム等に記録し、発注者と共有すること。
- ③ 苦情・再送費用については、原因となった者が費用を負担することを基本とし、市、受託者及び関係事業者等が原因及び責任の所在を確認したうえで、費用負担について調整するものとする。

#### (7) 返礼品事業者の支援に関する業務

- ① 返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し、必要に応じて助言を行うこと。
- ② 返礼品の企画提案に関する助言等を行うこと。特に、県内で主力返礼品となっている「米の返礼品」について、寄附者への訴求力を高め、寄附の確保・増額につなげられるよう留意すること。
- ③ 必要に応じて、返礼品の写真撮影、画像作成等の支援を行うこと。
- ④ 事業者の返礼品の魅力向上及び情報発信等に資する勉強会、説明会等を、必要に応じて開催すること。
- ⑤ 本市の多様な返礼品及び事業者の魅力を磨き、伝えるため、既存返礼品の内容及び掲載方法の改善、返礼品の企画提案等に取り組むこと。
- ⑥ 本市の返礼品の充実を図るため、新たな返礼品の開拓について、発注者と協力して取り組むこと。
- ⑦ 必要に応じて事業者への訪問、聞き取り及び相談対応等を行い、事業者が抱える課題や返礼品に関する情報を把握するとともに、発注者と共有すること。

#### (8) 発注者の支援に関する業務

- ① 受注者のノウハウや提供するサービス等により、新規寄附者やリピーターの獲得に資する提案等、由利本荘市ふるさと納税推進事業のさらなる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。
- ② 寄附実績、返礼品ごとの状況、ポータルサイトごとの状況等について分析を行い、発注者に対して定期的に報告及び提案を行うこと。
- ③ 寄附金額、寄附件数、返礼品の申込状況等のデータを活用し、返礼品の掲載内容、情報発信、在庫管理等の改善につながる提案を行うこと。
- ④ 発注者が行う事業者訪問、事業者との意見交換、各種イベント及び情報発信等につ

いて、必要な助言及び支援を行うこと。

(9) ふるさと納税に関する情報分析及び情報発信に関する業務

- ① ふるさと納税に関する市場動向、寄附者の動向、返礼品の申込状況及びポータルサイトごとの実績等について、情報収集及び分析を行うこと。
- ② 分析結果を踏まえ、返礼品の掲載方法、画像、説明文、情報発信の内容等について、改善提案を行うこと。
- ③ 本市の自然、文化、産業、製法、調理法、作り手の想い、地域の暮らし等、返礼品の背景にある魅力が寄附者に伝わるよう、発注者と協議の上、情報発信を行うこと。
- ④ 情報発信にあたっては、各種媒体及び SNS 等の特性を踏まえ、効果的な発信方法を提案・実施すること。
- ⑤ 情報発信の実施状況及び効果について、可能な範囲で把握・分析し、発注者に報告すること。

(10) 業務実施体制及び業務管理に関する業務

- ① 受注者は、本業務を円滑かつ確実に履行するため、業務責任者及び業務担当者を配置し、業務実施体制及び連絡体制を整備すること。
- ② 受注者は、業務責任者及び業務担当者について、発注者との連絡調整、業務の進捗管理、課題の把握及び報告等を適切に行うこと。
- ③ 受注者は、業務実施体制に変更が生じる場合は、あらかじめ発注者に報告し、必要な協議を行うこと。
- ④ 寄附が集中する時期等においても、業務に支障が生じないよう、必要な人員及び対応体制を確保すること。
- ⑤ 業務の実施状況、寄附実績、返礼品の状況及び業務上の課題等について、発注者と定期的に情報共有を行うこと。

(11) その他本業務に関連する業務

その他、本仕様書に定めのない業務であっても、本業務の履行に必要な業務については、発注者と受注者で協議の上、対応するものとする。なお、業務内容の変更又は追加を行う場合は、本業務の基本的な範囲を逸脱せず、公募時の条件及び公平性を損なわないよう留意するものとする。

## 6 委託料等

- ① 委託料は、各年度における寄附金額のうち、契約書に定める算定対象額に委託料率を乗じて算出するものとし、委託料率は、寄附金額の5%以内（消費税及び地方消費税を除く。）とする。企画提案及び見積もりに当たっての各年度の寄附金額の設定額は、次のとおりとする。

＜設定寄附額＞ 令和 9 年度 530,450 千円

令和 10 年度 546,360 千円

令和 11 年度 562,750 千円

- ② 委託料の算定対象となる寄附金額、算定方法、請求時期、支払方法及び端数処理等については、契約書に定めるものとする。
- ③ 返礼品代金、梱包代、送料その他返礼品の調達及び発送に係る費用については、委託料とは区分して取り扱うものとする。
- ④ 委託料率その他委託料に関する事項について、企画提案書に記載された内容を踏まえ、発注者と受注者で協議の上、契約書に定めるものとする。ただし、委託料率は、寄附金額の 5 % 以内（消費税及び地方消費税を除く。）とする。

## 7 業務移行

- ① 受注者は、業務移行期間中に、現行受注者からの業務引継ぎ、寄附情報、返礼品情報及び事業者情報等の確認、ポータルサイト及び寄附情報管理システムの運用に必要な準備、関係者との連絡調整並びに業務実施体制の整備を行うものとする。
- ② 受注者は、業務開始後の業務遂行に支障が生じないように、発注者及び現行受注者と協議の上、引継ぎ及び準備を計画的に進めるものとする。
- ③ 業務移行期間において、現行受注者が実施する業務と受注者が実施する業務の役割分担については、発注者と協議の上、決定するものとする。
- ④ 受注者は、業務移行期間中に実施した引継ぎ及び準備の内容について、発注者に報告するものとする。
- ⑤ 業務移行期間に係る費用については、委託料は発生しないものとする。

## 8 企画提案内容の取扱い

- ① 本仕様書に定める業務のほか、受注者が提出した企画提案書に記載された内容のうち、発注者と受注者が協議の上、履行することを合意した事項については、本業務の実施内容に含むものとする。
- ② 前項の事項については、契約書、仕様書その他発注者と受注者が合意した書面等により、履行内容を明確にするものとする。
- ③ 企画提案内容を踏まえた業務内容の変更又は追加を行う場合は、本業務の基本的な範囲を逸脱せず、公募時の条件及び公平性を損なわないものとする。

## 9 知的財産権（画像等）について

本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）及び本業務の過程で生じた発明その他知的財産に係る権利は、原則として発注者に帰属する

ものとする。ただし、受注者又は第三者が従前から保有する知的財産権については、この限りではない。この場合において、受注者は、発注者が本業務の成果物を利用するために必要な権利について、発注者に無償で許諾するものとする。

#### 10 再委託等の制限

受注者は、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、委託業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合は、あらかじめ書面により発注者の承諾を得るものとする。なお、再委託を行う場合であっても、受注者は本業務の履行に関する責任を負うものとする。

#### 11 情報セキュリティの保護

- ① 受注者は、本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、情報セキュリティを徹底し、情報漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講じること。
- ② 受注者は、本業務の履行にあたり知り得た情報を、本業務の目的以外に使用してはならない。本業務の履行期間が満了した後も同様とする。
- ③ 受注者は、個人情報及び業務上取り扱う情報について、適切なアクセス管理、保管、利用及び廃棄等を行うこと。
- ④ 情報セキュリティ上の事故又はそのおそれが生じた場合は、速やかに発注者に報告し、必要な対応を行うこと。

#### 12 法令等の遵守

- ① 受注者は、本業務の履行にあたり、地方税法その他関係法令、国が定めるふるさと納税制度に関する通知及びガイドライン等を遵守すること。
- ② 返礼品の取扱い、表示内容、寄附者情報の管理その他本業務に係る事項について、発注者と連携し、適切に対応すること。

#### 13 その他

- ① 受注者は、本業務の実施にあたり、発注者と緊密に連携し、業務の進捗状況及び課題等について適時報告するものとする。
- ② 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、発注者と受注者で協議の上、決定するものとする。
- ③ 本仕様書に定める業務の内容について、業務の実施状況、社会情勢、ポータルサイトの運用状況等を踏まえ、発注者と受注者で協議の上、必要な見直しを行うことができるものとする。ただし、本業務の基本的な範囲を逸脱せず、公募時の条件及び公平性を損なわないものとする。

別表 1

発注者が現在契約するふるさと納税ポータルサイト（令和8年9月現在）

|    | ポータルサイト名             | 備考         |
|----|----------------------|------------|
| 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                 |            |
| 5  | ふるさと納税百選             |            |
| 6  | ANAのふるさと納税           |            |
| 7  | JALふるさと納税            |            |
| 8  | JRE MALL ふるさと納税      |            |
| 9  | まいふる                 |            |
| 10 | Amazonふるさと納税         |            |
| 11 | ファミマふるさと納税           |            |
| 12 | ふるコミ                 |            |
| 13 | auPAYふるさと納税          | 1のパートナーサイト |
| 14 | セゾンのふるさと納税           | 1のパートナーサイト |
| 15 | Yahoo!ふるさと納税         | 4のパートナーサイト |
| 16 | Vふるさと納税              | 1のパートナーサイト |