

# 宜野湾市ふるさと応援寄附推進事業 業務委託仕様書

## 1. 業務の目的

本市のふるさと応援寄附については、本市の魅力や特性を活かした特産品等による返礼品を設け、寄附がしやすい環境を整備し、寄附者の増加を図ることにより、魅力あるまちづくりの促進及び特産品のPR等、地域活性化に寄与することを目的とする。

こうした返礼品の企画開発、プロモーションなどふるさと納税の取組の推進に当たり、専門的な知見及び企画力等を活かすとともに、付随して発生する返礼品の受発注、寄附管理、事業者及び寄附者への対応について、円滑かつ効果的・効率的に進められるよう、ふるさと納税企画・運営業務を委託する。

## 2. 業務名

宜野湾市ふるさと応援寄附推進事業業務委託

## 3. 委託期間

契約締結日から令和12年3月31日までとする。

令和9年4月1日から寄附受付が開始できるよう、契約締結日から令和9年3月31日までは、現行受託者からの引継ぎ、およびポータルサイトへの返礼品登録その他業務開始に向けた準備期間とする。

準備業務に要する費用は、寄附受付開始後の業務委託料率に含まれるものとし、発注者は準備業務に係る費用は別途支払わない。

なお、準備にあたっては、ポータルサイトの再登録作業が発生する場合があることに留意し、計画的に進めること。

## 4. 前提条件

(1) 業務の一元管理について

業務の遂行に当たり、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、書類発送管理等、ワンストップ特例申請業務等を一元的に行うこと。

## （２）寄附受付開始について

受託者は、契約開始日時点において本市が取り扱う全ての返礼品について、原則として令和９年４月１日の業務開始日から各ポータルサイトに掲載し、寄附受付を継続できるよう必要な準備を行うこと。

## （３）本市が利用しているポータルサイト

本業務で運用するポータルサイトは以下のとおりであるが、委託期間中にポータルサイトを追加又は利用を中止する場合がある。

- ①ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④Amazon ふるさと納税
- ⑤ANA のふるさと納税
- ⑥JAL ふるさと納税
- ⑦旅先納税
- ⑧一休ふるさと納税

なお、業務規模の参考値として、令和８年６月時点の本市返礼品目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 350 品

イ 返礼品提供事業者数 約 70 事業者

### 【委託料率の特例】

返礼品の発送業務を伴わない寄附受付サイト（「旅先納税」等）並びに発送が不要な返礼品（「楽天トラベルクーポン」等）については、受託者が担う業務内容を踏ま

え、原則として他の送料が必要となる返礼品より低い委託経費率（委託料率）とし、ふるさと納税制度に係る指定基準を遵守できるよう、寄附募集に要する経費管理を行うこと。

#### （４）寄附管理システムについて

寄附・寄附者情報、返礼品の発注・配送、精算等の管理については、原則として（株）Workthy 提供の「ふるさと納税 do」を利用することとする。

ただし、受託者は「ふるさと納税 do」と同等以上の機能を有する寄附管理システムを提案することも可能であるが、この場合、当該システムの構築、設定、データ移行その他導入に必要な一切の費用は、「３．委託期間」に定める準備業務に要する費用の範囲内とし、委託料に含むものとする。

また、システムを変更する場合は、業務の継続に支障を生じさせないように、受託者の責任において、返礼品提供事業者への説明、データ移行、各種設定、運用開始に向けた調整その他必要な対応を適切に実施すること。

### ５．業務概要

- （１）ポータルサイト管理運営業務
- （２）寄附受付及び寄附者対応業務
- （３）返礼品管理業務
- （４）返礼品の企画・開発及び事業者支援
- （５）寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- （６）ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- （７）プロモーション及び寄附拡大業務
- （８）経費管理業務
- （９）ふるさと納税制度の改正等に対する対応
- （１０）業務開始に向けた準備及び引継ぎ

### ６．業務の詳細

- （１）ポータルサイト管理運営業務

- ①本市が利用するふるさと納税ポータルサイトの管理運営を行うこと。 寄附の申込（クラウドファンディングを含む）に適切に対応すること。
- ②各ポータルサイトと連動したデータ管理システムを提供・構築し、収納状況、寄附申込情報及び返礼品配送状況等のデータを一元的に集約すること。また、集約された管理データは、本市において随時抽出・出力が可能であること。
- ③ポータルサイトを利用しない寄附があった場合、市が寄附者の代理受付を行うことが可能であること。
- ④ポータルサイト上の返礼品ページの作成、更新、修正、保守管理等を行うこと。
- ⑤ポータルサイトに登録する全ての返礼品に対し、返礼品画像、タイトル及び紹介文、特集ページ等について、寄附拡大につながる改善提案を行うこと。 また、見栄えの良い写真の撮影及び加工等寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、事業者と調整の上、掲載情報を充実させること。  
なお、使用する写真及び文章は著作権及び肖像権その他の権利に抵触しないよう厳格に管理すること。
- ⑥管理上、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、可能な範囲で掲載内容の工夫及びキャンペーン等の利用など、効果的なポータルサイト対策を行うこと。
- ⑦各ポータルサイトにおいて検索エンジン対策を考慮した掲載タイトル、説明文及びキーワード設定等を行い、閲覧数及び寄附申込数の向上に努めること。
- ⑧寄附状況、レビュー、アクセス数等を分析し、改善提案を行うこと。
- ⑨新規ポータルサイト導入について、本市の経費率、費用対効果、寄附者層等を踏まえ提案を行うこと。
- ⑩その他、本市の依頼に応じて、ポータルサイトの情報更新・修正が随時行える体制を整えること。

## （２）寄附受付及び寄附者対応業務

- ①寄附申込受付に関する業務を行うこと。
- ②本業務に係る問い合わせ先として、コールセンター等の専用窓口を設置し、利用する各ポータルサイト等において明示すること。

- ③当該コールセンター等においては、ポータルサイトの操作、寄附の申し込み手続き、返礼品、ワンストップ特例申請等発送書類、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、返礼品提供事業者からの問い合わせ、その他本市ふるさと納税全般に関する寄附者からの電話・メール等の問い合わせに対し、誠実かつ迅速に対応すること。
- ④返礼品提供事業者が返礼品掲載、発送、寄附者に対する対応などを円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと。
- ⑤問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本市においても適宜確認ができるようにすること。
- ⑥返礼品配送状況確認、配送トラブル対応、キャンセル対応等を行うこと。
- ⑦苦情及びトラブル等（緊急及び重要な問い合わせを含む）については、速やかに本市へ報告し、本市と受託者の協議のうえで適切に対応すること。

### （３）返礼品管理業務

- ①返礼品の登録、変更、削除等を行うこと。
- ②返礼品の在庫管理、並びに返礼品提供事業者への発注及び配送管理を確実にすること。また、返礼品の調達・発送・在庫管理について寄附者に不都合が生じないよう、随時返礼品提供事業者と連絡を取り調整を行うこと。
- ③返礼品提供事業者に対し、データ管理システム等の利用方法の説明及び日常的なサポートを行うこと。
- ④本市に代わり、返礼品の代金及び配送業者への送料代金等、返礼品提供事業者等へ支払うこと。なお、送料については配送業者と価格交渉を行うなど、可能な限り安価となるよう努めること。
- ⑤返礼品等の配送状況の管理を行うとともに、配送遅滞又は返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、責任を持って対応することとし、併せて速やかに市へ報告すること。
- ⑥返礼品提供事業者との連絡を密にするほか、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。

- ⑦地場産品基準及び総務省通知等に適合するよう確認支援を行うこと。特に、付加価値基準（第3号）等の適用にあたり新たに必要となる返礼品提供事業者からの証明書等について、受託者が責任をもって取得・回収し、速やかに本市へ提出すること。
- ⑧総務省通知等に基づき「食品返礼品取扱事業者による産地名の適正な表示の確保」に確実に対応するため、当該事業者との協定等において適正表示や調査協力義務に関する規定を設ける支援を行うとともに、産地表示の定期的な確認や、疑義が生じた際の実地調査等の支援を行うこと。
- ⑨返礼品情報について適宜更新を行い、最新情報を維持すること。

#### （４）返礼品の企画・開発及び事業者支援

- ①本市の特性を踏まえ、物品に限らない「宿泊、観光、レジャー、飲食等の体験型・サービス型返礼品」などの新規返礼品の企画・開発支援を積極的に行うこと。
- ②返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合は、返礼品掲載への基準や事務手続き等を適切に案内すること。
- ③受託者は、本市関連部署や市商工会議所、観光振興協会等の各種機関と連携し、既存返礼品の磨き上げ及び新規返礼品の開拓を行うこと。
- ④市内の新たな返礼品提供事業者を掘り起こすため、積極的な事業者訪問、ヒアリング、制度説明を行い、新規参入を促すこと。
- ⑤既存の返礼品提供事業者に対し、新たな返礼品開発や魅力向上（写真、紹介文の改善、パッケージのブラッシュアップ等）に向けた伴走支援を継続的に実施すること。
- ⑥本市の過去の寄附実績や市場動向等を分析し、寄附拡大および地域ブランド力の向上に資する戦略的な返礼品開発施策を立案すること。施策の実施にあたっては、年度計画や中期計画等を作成し、計画的かつ戦略的に、段階を踏んだ提案および実施支援を行うこと。

(5) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

- ①寄附金の入金確認後、寄附金受領証明書を作成し、当市が指定するお礼状を同封の上、寄附者に速やかに送付すること。なお、送付物の内容については、本市と協議のうえ決定する。公印の印影は市が指定するものを使用すること。
- ②発送に係る用紙や封筒など必要なものを用意すること。
- ③確定申告の開始時期に合わせて急増することが予想される「受領証明書の紛失等による再発行依頼」や問い合わせに対し、コールセンター等を通じて迅速かつ丁寧に対応すること。

(6) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

- ①寄附金税額控除に係る申告特例申請（以下「特例申請」という。）については、紙媒体及びオンライン双方の申請に対応すること。
- ②寄附者からの紙媒体による特例申請書は、受託者へ直接返送される体制とすること。
- ③紙媒体による特例申請を希望する寄附者に対しては、返信用封筒を同封の上、特例申請書を送付すること。また、特例申請書は寄附金受領証明書を送付する際に併せて送付しても差し支えない。
- ④マイナンバーを含めた個人情報を取り扱うことから、業務履行場所については、入退室管理及び監視カメラの設置等、十分なセキュリティ対策が講じられた環境で業務を行うこと。
- ⑤オンラインによる特例申請については、マイナンバーカードを用いてインターネットで完結する仕組みとし、特定のポータルサイトのみに依存するものではなく、本市が導入している複数のポータルサイトから広く利用できる体制を構築すること。
- ⑥寄附者が特例申請の受付状況を随時確認できる仕組みを提供すること。
- ⑦特例申請書の記載内容や添付書類に不備がある場合は、受託者が直接申請者へ連絡し、不備解消に向けた対応を行うこと。
- ⑧特例申請書の提出後、申請者から住所や氏名等の変更の申し出があった場合は、速やかに変更届出書を送付し、適正に変更処理を行うこと。

⑨年末の寄附については、ワンストップ特例申請期限（1月10日）を考慮し、受領証明書等の速やかな発送および申請書の受付・不備対応に万全を期すこと。

⑩マイナンバーを含む特定個人情報の取り扱いについては、番号法及び関係法令等を遵守すること。

#### （7）プロモーション及び寄附拡大業務

①寄附データを分析し、ターゲット層を明確にした上で、寄附額向上に直結する効果的な広報、WEB 広告、SNS プロモーション、キャンペーン等の戦略を立案し、計画的に提案・実行すること。

②本市が行うプロモーション活動に協力するとともに、常に情報連携すること。

#### （8）経費管理業務

①ふるさと納税制度に係る指定基準を遵守できるよう、寄附募集に要する経費管理を行うこと。総務省が定める基準等に適切に準拠するとともに、今後予定されている段階的な基準見直し（寄附金活用可能額割合の変更等）については、別添参考資料を踏まえ、各指定対象期間において確実に基準に適合するよう、中長期的な視点に基づき計画的な経費管理及び調整を行うこと。

##### 【参考資料】

・別添資料①「令和8年度地方税制改正・地方税務行政の運営に当たっての留意事項等について」 第一 1 ②ふるさと納税制度の見直し

・別添資料②「ふるさと納税について(指定基準に係る告示改正)」

10 ページ「寄附金活用可能額の設定及び使途の公表（案）」

②返礼品調達費、配送料、ポータル利用料、広告費等を含めた経費分析を行うこと。

③寄附拡大及び経費適正化の両立に向け、費用対効果を踏まえた提案を行うこと。

④経費率上昇リスクがある場合は、本市へ速やかに報告し、改善提案を行うこと。

⑤本市と協議のうえ、必要に応じポータルサイト追加や委託手数料等の見直し提案を行うこと。

(9) ふるさと納税制度の改正等に対する対応

ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、サイトの変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

(10) 業務開始に向けた準備及び引継ぎ

- ①受託者は、令和9年4月1日から本業務を円滑に開始できるよう、契約締結後速やかに現受託事業者との引継ぎを実施し、必要なデータ移行、返礼品情報の整理、運用体制の構築等を行うこと。
- ②現在の委託事業者からの引継ぎ及び次期委託事業者への引継ぎについては、責任をもって遅滞なく実施すること。
- ③委託期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者対応については、委託期間満了後も責任をもって対応すること。
- ④本業務は令和12年3月31日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和12年4月1日以降の本業務の受託者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。なお、引き継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。

7. 実施体制

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、管理責任者を指定し、緊急時に対応可能な連絡体制を構築すること。

8. 打合せ協議

- ①本業務の実施にあたっては、業務実施日程表に従って行い、受託者は事前に十分委託者と打合せを行い、手戻りを生じないよう努めなければならない。
- ②業務着手時、中間時及び業務完了時に打合せを行うものとする。ただし、業務が円滑に遂行されるよう必要に応じ適宜実施するものとする。
- ③受託者は、月1回以上定例会議を実施し、進捗状況、課題、寄附状況、改善提案等について報告を行うこと。
- ④受託者は、協議後速やかに打合せ記録を作成し、本市へ提出すること。

## 9. 提出書類

本業務を実施するにあたって受託者は、次の書類を提出しなければならない。

- (1) 着手届
- (2) 管理責任者、担当者届（経歴書添付）
- (3) 業務実施日程表
- (4) 業務計画書
- (5) 業務委託完了報告書
- (6) 作業（打合せ）記録簿
- (7) その他委託者が必要とする資料

## 10. 実績報告

受託者は、当該月の返礼品発送業務について、翌月 10 日までに月次実績報告書を市へ提出し、市は検収するものとする。また、年次実績報告書を翌年度の 4 月 10 日までに提出するものとし、業務委託期間終了後には業務委託完了報告書もあわせて提出するものとする。

## 11. 委託料の支払

市は、受託者からの月次実績報告書を受領し、検収に合格したと認めるときは、契約書に基づき、適法な請求を受理した日から 30 日以内に、寄附の実績に応じて、委託料を支払うものとする。

## 12. 個人情報の適正管理

- (1) 本業務の履行にあたり、個人情報等の取扱いについて、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、合理的と認められる範囲内で、組織的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (2) 本業務で知り得た寄附者の個人情報については、本業務の目的以外で使用してはならない。業務委託期間満了後においても同様とする。

(3) 個人情報を取り扱う業務については、再委託できないものとする。ただし、市の了承を受けた業務はこの限りではない。

(4) 特定個人情報に関するものは再委託できないものとする。

### 13. 関係法令等の遵守

受託者は、本業務の履行にあたり、地方自治法、地方税法、個人情報の保護に関する法律、総務省通知、ふるさと納税に係る指定制度その他関係法令、規則、通知等を遵守しなければならない。

### 14. 著作権

受託者が本業務の履行により作成した一切の成果物に係る著作権（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する。

### 15. 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者へ再委託してはならない。ただし、業務の一部について、あらかじめ本市の承認を得た場合はこの限りではない。

### 16. 調査への協力及び損害賠償

(1) 本市、沖縄県、又は国が必要と認める場合において、本業務の実施状況や経費の執行状況等に関する調査（実地調査を含む）を行う際は、受託者はこれに全面的に協力すること。

(2) 受託者の重大な過失、管理不足又は報告漏れ等により、本市がふるさと納税の指定取消し等の不利益を被った場合における、契約の解除、違約金及び損害賠償に関する規定については、別途契約書において定めるものとする。

### 17. 疑義

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と協議の上、実施するものとする。