令和９～１１年度茅野市ふるさと納税中間業務委託

仕様書

1　業務の概要

1-1　業務名称

令和９～１１年度茅野市ふるさと納税中間業務委託

1-2　業務の背景・目的

茅野市（以下「市」という。）は、ふるさと納税事業を、市の魅力や地域資源を全国に発信し、地域産業の振興及び市の財源確保につながる重要な取組として位置付けており、令和 12 年度までにふるさと納税の単年度寄附額 20 億円の達成を目指している。

ふるさと納税事業は、地域事業者の新たな販路開拓や収益の拡大につながる機会であるとともに、自らの産品やサービスが選ばれることを通じて、地域への誇りや愛着を育む機会でもある。一方、市にとっては、寄附金という形で地域経営を支える貴重な財源を確保する取組となっており、市にとっても、ふるさと納税を通じて地域事業者や地域産品、地域が抱える課題に直接触れることで、地域を知り、マーケティング等の知識や実践力を養う機会となっている。

市は、このようなふるさと納税事業の持つ多面的な価値を踏まえ、寄附額の拡大だけを目的とするのではなく、ふるさと納税を通じて地域事業者と市が一体となり、ともに学び、成長していくことを重要な取組として捉えている。

しかしながら、ふるさと納税を取り巻く市場環境は、度重なる制度改正に加え、ポータルサイトの多様化、寄附者ニーズや購買行動の変化などにより、年々複雑化している。こうした環境の中で、地域事業者と市の取組だけでは、日々の業務を安定的に運営しながら、令和 12 年度までの寄附額 20 億円という目標を実現していくことは困難である。

そこで市は、行政が担うべき政策・戦略の決定や地域事業者との関係構築、地域資源の発掘、地域課題の解決等に注力するとともに、ふるさと納税に関する専門的な知識、ノウハウ及び機動力を有する民間事業者と役割を適切に分担し、それぞれの強みを活かして事業を進めていくことが必要であると考えている。

その中で、中間事業者に求めるものは、単に委託された業務を正確に処理する「業務の代行者」ではなく、地域に密着し、市及び地域事業者の実情や思いを理解した上で、専門的な知見をもって課題を捉え、必要な助言・提言を行い、市とともに考え、実行し、改善していく「成長パートナー」である。

本業務を通じて、受託者・市・地域事業者が連携・成長しながら、地域の魅力を全国に届ける持続的な仕組みを構築すること、そして、その結果として、地域事業者の成長、地域の魅力発信及び寄附額の持続的な拡大が相互につながる好循環を生み出すことを、本業務の最大の目的とする。

1-3　基本的な考え方

本仕様書は、市のふるさと納税業務を適切かつ安定的に運営するために必要な最低限の業務、機能及び確保すべき状態を定めるものである。

寄附額拡大のための具体的な手法、マーケティング戦略、ポータルサイトの重点化、返礼品戦略、広告、CRM、データ活用その他の方法は、提案者の創意工夫を活かすため、原則として提案によるものとする。

2　委託期間及び対象

2-1　委託期間

(1) 委託期間

契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。

ただし、令和 9 年 4 月 1 日から本格運用を開始できるよう、契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までを準備期間とし、当該期間にかかる費用は受託者の負担とする。

(2) 契約の種類

本契約は、地方自治法第 234 条の３及び茅野市長期継続契約に関する条例（平成 17 年 12 月 26 日条例第 31 号）第２条第３号の規定に基づく長期継続契約とする。

(3) 予算の不成立等に伴う解除等

本契約締結日の属する年度の翌年度以降において、本契約に係る茅野市の歳出予算の減額又は不成立があった場合は、茅野市は受託者に対し何らの補償又は賠償の責めを負うことなく、本契約を解除することができるものとする。

2-2　対象業務

3　委託業務　に記載するふるさと納税に関する中間業務全般を対象とする。

2-3　対象ポータルサイト

現在、市が利用しているポータルサイトは以下のとおりである。なお、市が受託者と協議の上、新たにポータルサイトを追加した場合は、当該サイトについても本業務の対象とする。このほか契約期間中に変更又は終了等が生じる場合がある。

ポータルサイトを運営する企業等の都合により、本業務の対象とできないサイトは除く。

ア ふるなび

イ 楽天ふるさと納税

ウ さとふる

エ Yahoo!ふるさと納税（株式会社さとふる系列サイト）

オ 一休.com ふるさと納税

カ Yahoo!トラベルふるさと納税（株式会社一休系列サイト）

キ ふるさとチョイス

ク ANA ふるさと納税

ケ JREMALL ふるさと納税

コ セゾンのふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

サ ふるラボ（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

シ au PAY ふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

ス まいふる by AEON CARD（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

セ KABU&ふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

ソ Vふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

タ ニフティふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

チ ケアネットふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

ツ マルイふるさと納税（株式会社トラストバンクパートナーサイト）

テ ふるさと応援納税

ト Amazonふるさと納税

ナ JALふるさと納税

ニ アソビュー！ふるさと納税

ヌ YAMAPふるさと納税

2-4　寄附管理システム

現在、市が利用している寄附管理システムは以下のとおりである。

寄附管理システム：ふるさと納税 do（株式会社 Workthy）

3　委託業務

3-1　寄附受付及び寄附情報管理

寄附の受付、寄附者情報、寄附金情報その他寄附に関する情報を適切に管理すること。

各ポータルサイト等から受け付けた寄附について、寄附元を識別できる状態で管理すること。

市が必要とする情報を適切に検索、集計及び出力できる状態を確保すること。

3-2　ポータルサイトの管理・運用及び最適化

市が利用するポータルサイトについて、返礼品情報の登録・更新、在庫情報の管理、ページの修正その他必要な管理・運用を行うこと。

寄附額の拡大に向け、各ポータルサイトの特性、利用者層、掲載状況、寄附実績、寄附者の動向その他必要な情報を分析し、ポータルサイト全体として最適な運用及び改善を継続的に行うこと。

なお、特定のポータルサイトを重点的に強化する、サイトごとに役割を分ける、又は一部サイトへの投資・運用を抑制するなど、各サイトの特性、成長可能性及び費用対効果を踏まえた運用を行うことを妨げない。

具体的な重点サイト、施策、リソース配分、広告配分及び効果検証方法は、受託者の提案によるものとする。受託者には、業務遂行に必要な範囲でポータルサイトの運用権限を付与する。

3-3　返礼品の発注・配送・在庫管理

寄附に伴う返礼品の発注、配送及び在庫管理を適切に行うこと。また、遅延が発生しないよう、配送状況の定期的な確認等必要な措置を講じること。

配送遅延、破損、誤配送、在庫切れその他の問題が発生した場合には、関係事業者等と連携して適切に対応すること。

3-4　返礼品提供事業者への対応

返礼品提供事業者との連絡調整、発注、配送、在庫その他返礼品の提供に必要な対応を行うこと。

事業者からの問い合わせや業務上の問題について適切かつ真摯に対応し、市との情報共有が必要な事項は報告すること。

3-5　寄附者対応

寄附者からの問い合わせ、返礼品、配送、寄附手続、ワンストップ特例その他ふるさと納税に関する問い合わせに対応すること。電話、電子メールその他必要な受付手段を確保し、通常時及び繁忙期を含め適切なサービス水準を確保すること。

問い合わせ、苦情、トラブル等の対応履歴を記録し、市が必要に応じ確認できる状態を確保すること。行政上の判断を要する事項等は、市に適切に引き継ぐこと。

3-6　寄附金受領証明書等

寄附金受領証明書その他必要な書類を適切に作成・発送すること。

再発行その他寄附者からの依頼についても適切に対応すること。

3-7　ワンストップ特例申請対応

ワンストップ特例申請に係る受付、確認、不備対応、受付状況管理、必要なデータ作成その他必要な業務を行うこと。紙及びオンラインによる申請について必要な処理を行うこと。

4　寄附額拡大に向けた取組

4-1　基本方針

受託者は、市が掲げる「令和 12 年度までに寄附額 20 億円を達成する」という中長期的な目標を踏まえ、寄附額の拡大に向けて主体的に取り組むものとする。なお、寄附額 20 億円は市の中長期的な政策目標であり、受託者に対する単年度の達成義務を示すものではないが、事前に令和 12 年度までの各年度目標値を設定し、市と共有すること。

4-2　寄附額拡大に向けた自由提案

寄附額拡大に向けた具体的な戦略及び手法は受託者の提案によるものとする。

提案者は、全ポータルを均等に運用することを前提とする必要はなく、特定ポータルへの重点化、複数ポータルの役割分担その他の戦略を含め、茅野市にとって最も効果的と考える方法を提案することができる。

- 返礼品戦略
- ポータルサイト戦略・重点化
- マーケティング・広告
- 寄附者分析
- 画像・特集記事制作
- リピーター獲得
- データ活用
- その他独自の寄附獲得手法

4-3　返礼品及び事業者に関する取組

市は、地域事業者との関係構築、地域事業者への営業及び商品開発等を中核的な役割として担うことを基本とする。受託者は、既存返礼品の改善、新規返礼品の開発、新規事業者の発掘その他寄附額拡大につながる取組について、市と連携して提案・実施すること。

4-4　プロモーション・広告

市は、寄附額拡大に向けたプロモーション・広告等について、当該年度の目標寄附額の概ね 1%程度を目安として予算を確保することを想定している。具体的な媒体、時期、配分及び効果検証方法は受託者と協議の上、決定する。

5　業務運営及び安定性の確保

5-1　業務実施体制

通常時及び繁忙期を含め、本業務を安定的かつ継続的に遂行できる体制を構築すること。寄附額増加等による業務量増加にも対応できる体制を確保すること。

5-2　業務継続及び障害対応

システム障害、ポータルサイト障害、個人情報事故、配送上の問題その他の事象に備え、必要な対応体制を整備すること。重大な事象は速やかに市へ報告し、影響最小化及び再発防止に必要な対応を行うこと。

5-3　制度改正への対応

関係法令、国の通知、制度、ポータルサイトの運用ルール等について積極的な情報収集を行い、制度改正等に応じて必要な業務変更を適切かつ速やかに行うこと。

6　情報・データ管理

6-1　寄附管理システム

本業務を遂行するために必要な寄附管理システム等の環境を整備すること。寄附者情報、寄附情報、返礼品情報、発注・配送情報、ワンストップ特例その他必要な情報を適切に管理できるものとする。市が業務状況を確認できる状態を確保すること。

6-2　データの検索・集計・提供

市が必要とする条件に応じて、業務データを検索・集計でき、一般的に利用可能な形式で出力・提供できる状態を確保すること。

6-3　データの帰属

本業務の遂行に伴い蓄積又は作成された寄附情報、寄附者情報、返礼品情報、事業者情報その他本業務に関するデータは、市に帰属するものとする。

6-4　個人情報及び情報セキュリティ

個人情報の保護に関する法律その他関係法令を遵守し、個人情報及び機密情報について必要な安全管理措置を講じること。事故発生時は直ちに市へ報告し、被害拡大防止、原因究明及び再発防止を行うこと。

7　市と受託者の役割分担及び連携

7-1　市の役割

- ふるさと納税に関する政策・戦略の決定
- 法令・制度上の最終的な判断
- 地域事業者との関係構築・新規返礼品の創出・既存返礼品の改善・高付加価値化
- 地域資源を活用した新たな商品開発
- その他市としての重要な意思決定

7-2　受託者の役割

受託者は、総務省の定める地場産品基準その他関係法令を遵守し、委託業務を主体的かつ自律的に遂行する。また、市と受託者は、それぞれの専門性を活かし、必要な情報共有及び協議を行いながら本業務を遂行する。具体的な会議、報告、情報共有その他の運営方法は、受託者の提案を基本とする。

8　経費及び委託料

8-1　基本委託料

本業務に係る委託料は、寄附額に対する定率方式を基本とし、委託料率は提案者が提案するものとする。

なお、令和 8 年 10 月以降、ふるさと納税の募集経費の上限（経費率）が縮減されることを踏まえ、委託期間中に変動型の委託料を提案することや成果報酬による一部定額の委託料を提案することも可とする。

8-2　別途負担する経費

返礼品調達費、送料、ポータルサイト利用料、決済手数料、プロモーション・広告費その他市が別途負担する経費については、基本委託料とは別に取り扱うことを基本とする。これらについて、より効率的・効果的な方法がある場合は提案することができる。

8-3　成果報酬・インセンティブ

提案者は必要に応じて成果報酬等の仕組みを提案できる。

成果報酬を提案する場合は、成果の定義、発生条件、算定方法、報酬額又は報酬率、上限等及び市にとってのメリットを明示すること。

8-4　経費の適正管理

受託者は、寄附額の拡大だけでなく、関連経費を含めた費用対効果を考慮して業務を行い、市にとって持続的な財政効果が得られるよう努めること。

8-5　経費の試算

受託者は、本業務に係る経費について、市が示す寄附見込額を基礎として試算するものとする。

寄附見込額は、令和 9 年度 8 億円、令和 10 年度 10 億円、令和 11 年度 14 億円とする。なお、寄附見込額は市が設定する参考値であり、受託者に対して当該寄附額の達成を課すものではない。

9　業務開始及び業務終了時の対応

9-1　業務開始前の準備

契約締結後から令和 9 年 4 月 1 日までに、現行受託者からの引継ぎ、システム・ポータル環境の構築、データ移行、返礼品情報の移行、関係事業者との調整その他必要な準備を行い、令和 9 年 4 月 1 日から業務を支障なく開始できる状態を確保すること。

受託者変更に伴う業務停止、寄附受付停止、返礼品提供遅延その他の影響が生じないよう、移行計画及びリスク対策を講じること。

9-2　現行委託事業者からの引継ぎ

寄附者情報、寄附情報、返礼品情報、事業者情報、ポータルサイト運用に必要な情報その他必要な情報を引き継ぐこと。現在の登録返礼品は約 1,100 品、返礼品提供事業者は約 150 事業者である。引継ぎ期間は原則として業務開始前の約 3 か月を想定する。なお、現行委託事業者は「株式会社さとふる」であり、同社の「おまとめらくらくサービス」を利用している。

9-3　契約終了時の引継ぎ

次期受託者等が円滑に業務を開始できるよう、必要なデータ・情報の引渡し、業務内容の説明その他必要な引継ぎを行うこと。

9-4　契約期間終了後の残務及びデータの取り扱い

契約期間中に受け付けた寄附について、契約期間終了後に必要となる返礼品、寄附者対応、ワンストップ特例その他の残務を適切に処理すること。市又は次期受託者が必要な過去データを確認・利用できるよう、必要な形式で適切に引き渡すこと。

10　成果・実績の報告及び確認

10-1　月次報告

受託者は毎月の業務実績を市に報告すること。少なくとも寄附件数、寄附額、ポータルサイト別実績、返礼品実績、寄附者対応、ワンストップ特例、課題・対応状況その他市が必要とする事項を含む。

10-2　成果等の報告

受託者は、実施した寄附額拡大施策、その効果、課題及び今後の対応等を報告すること。ポータルサイト最適化については、重点化・役割分担等の判断とその効果を含め、提案した方法に応じて検証結果を示すこと。

10-3　市による確認

市は必要がある場合、業務の履行状況、データ、経費その他必要な事項について報告を求め、又は確認を行うことができる。

11　再委託

受託者は本業務の一部を第三者に再委託する場合、あらかじめ市の承認を得るものとし、再委託後も本業務に係る最終的な責任を負うものとする。

12　損害賠償等

受託者の責めに帰すべき事由により市又は第三者に損害が生じた場合、受託者がその損害を負うものとする。

13　成果物等の権利

本業務において受託者が作成した写真、画像、文章、資料その他成果物について、市が継続的に市のふるさと納税事業に利用できる状態を確保する。具体的な権利の取扱いは契約時に定める。

14　その他

本仕様書に定めのない事項は、本業務の目的及び基本的な考え方を踏まえ、市と受託者が協議の上決定する。本仕様書に定める事項について、より効果的又は効率的な方法がある場合、受託者は提案できるものとする。