

那覇市ふるさとづくり 寄附金事業に関する業務委託仕様書

1 業務名

那覇市ふるさとづくり 寄附金事業に関する業務

2 業務の目的

本市への寄附（以下「ふるさと納税」という。）において、寄附手続きの利便性の向上及び寄附者に対する返礼品の充実を図ることで、本市の魅力発信、地場製品のPR及び販路拡大による地域経済の活性化を図るとともに、本市のまちづくりを応援していただける寄附者を増やし、ひいては関係人口の創出等を図ることを目的とする。

3 前提条件

(1)業務の遂行にあたり、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、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム(令和7年度の場合、本市は(株)JTBの提供するシステムを使用している。)を活用することとし、システムの利用環境の構築費用(従前のシステムからのデータ引継及び返礼品出品事業者のシステム更新及びポータルサイトへの返礼品掲載を含む)については、委託料に含むこと。

(2)受託者が調達したシステムについては、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料については委託料に含むこと。

(3)ふるさと納税ポータルサイト（以下まとめて、「ポータルサイト」という。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

(4)本市が利用しているポータルサイトは「ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）」「ふるなび」「楽天ふるさと納税」「ANAのふるさと納税」「JALのふるさと納税」「一休.com（パートナーサイトを含む）」「Amazonふるさと納税」であるが、今後「さとふる」を導入予定であるため、これらのポータルサイトの利用を前提とした業務遂行が可能であること。この他、今後訴求力の高いポータルサイトを追加することになった場合も対応すること。

(5)なお、業務規模の参考値として、令和7年9月時点の本市の返礼品目数及び返礼品提供事業者数は以下のとおりである。

ア 返礼品数 約500品

イ 返礼品提供事業者数 約200事業者

4 委託期間

契約締結日から令和13年3月31日まで

5 委託業務

本業務を受託するもの（以下「受託者」という。）は、以下の一連の事務処理に係る業務を行う。

5-1 ふるさと納税寄附金管理業務

(1) 寄附受付のポータルサイト、寄附金の決済、寄附情報管理システム等に関すること

ア ポータルサイト上で、寄附申込、寄附金の使途やワンストップ特例申請の選択、返礼品選択及び寄附金のマルチペイメント決済ができるようにすること。

イ アの手続き後、寄附者に対して電子メール等により、寄附受付及び決済完了の通知を行うこと。

ウ 使用するポータルサイトは、本市と協議のうえ、本市が決定し、変更又は追加することができること。

エ ポータルサイトにおける返礼品の登録や修正、その他の情報の更新、運用・保守を行うこと。返礼品の登録にあたっては、サムネイルやタイトル、紹介文を含め、返礼品の魅力が十分伝わるよう必要な加工、文字入れを行うこと。また、関連返礼品を含む回遊性向上対策を講じること。

オ 寄附金の決済は、クレジットカードや納付書、郵便振替のほか、マルチペイメントによる決済とすること。

カ 導入したポータルサイトや寄附金の決済システムと自動連携し、寄附情報を一元管理できる寄附情報管理システムを提供すること。なお、自動連携非対応のポータルサイトにおいては、原則受託者において寄附情報管理システムへデータ取り込みを行い一元管理に対応すること。

キ 寄附情報管理システムにおいて、寄附1件ごとに寄附者情報、寄附額や寄附金の使途に関する情報、寄附金の収納情報、返礼品の管理・受発注・配送・納品状況、寄附金受領証明書発行、ワンストップ特例申請に係る情報等を一括管理し、随時出力することが可能なこと。また、寄附金受領証明書の発行やワンストップ特例申請書類の作成、ワンストップ特例申請に係る申告特例通知書のデータ作成ができること。

ク ポータルサイトを經由しない寄附についても、寄附情報管理システムにおいて、「キ」ができること。

ケ 「チョイス公式ポイント」等、各ポータルサイトが運用するポイント制を継続して使用すること。「チョイス公式ポイント」においては、ポイントの有効期限をポイント付与日から２年間とし、有効期限内に新たに寄附を行いポイント付与した場合は、当初のポイント有効期限も、新たなポイント付与日から２年間有効とすること。

(2) 返礼品の受発注及び配送に関すること

ア 返礼品の受注、返礼品提供事業者への発注及び寄附者への発送依頼、納品管理を行うこと。

イ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞又は返礼品の梱包箱の破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等と連携して寄附者への対応を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者への返礼品の代金及び送料の精算を行うこと。

エ 返礼品提供事業者の新規募集、選定及び契約（登録）を行うこと。

(3) 寄附者等からの問い合わせ等への対応に関すること

ア 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ等の対応を行うこと。

イ 返礼品に関する寄附者からの問い合わせ対応のためのコールセンター機能を有すること。

ウ 問い合わせの内容及び対応状況について、市へ報告すること。

５－２ 返礼品の開拓、プロモーションに関する業務

(1) 返礼品の開拓に関する業務

ア 本市の主力返礼品である、旅行宿泊系返礼品での更なる寄附獲得に向けて取り組むこと。

イ 伝統工芸品や民芸品など、地場産業の活性化に繋がる返礼品の開拓に取り組むこと。

ウ 社会情勢の変動に影響されない安定した寄附獲得に向けて、その他多様な返礼品の開拓に取り組むこと。

エ 寄附者の地域性や選ばれる返礼品の傾向等のデータを分析し、本市の特性に合った魅力ある地場産品や寄附の訴求力の高い返礼品を開拓・開発し、新規返礼品を増やしていくことで、ポータルサイト内の回遊性を高め、地場産業発展と魅力発信の好循環を生む取り組みを提案すること。

オ 返礼品の選定にあたっては、市と協議すること。

(2) プロモーションに関する業務

ア ポータルサイト、WEB、SNS 等、あらゆる広告媒体を活用し、寄附獲得や魅力発信が期待できる効果的なプロモーションを実施すること。

イ プロモーションにかかる費用の支払いを代行し、精算を行うこと。

ウ 実施にあたっては、受託者にてその内容、費用及び期待できる効果等を年度当初に本市へ企画提案し、本市と協議の上、事前に本市の決定を受けて実施するものとする。

5-3 那覇市ふるさとづくり寄附金事業における書類に関する業務

(1) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

入金確認後、寄附金受領証明書を作成し、原則 2 週間以内に寄附者へ発送すること。また、再発行に関しても対応を行うこと。

(2) ワンストップ特例申請受付に関する業務

ア 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。)は、紙及びオンラインの申請に対応すること。

イ 特例申請を紙媒体にて希望する寄附者には、返信用封筒を同封のうえ、特例申請書を送付する。特例申請書は、寄附金受領証明書を送付する際に合わせて送付してもよい。なお、特例申請書は、受託者へ直接返送されるようにすること。

ウ 寄附者から届いた特例申請を受理し、記載の寄附者情報の精査、確認を行う。

エ 特例申請を提出した寄附者に対し、受付状況を確認できるようにすること。

オ 特例申請の情報に不備があった寄附者に対しメールにて通知を行うこと。なお、メールアドレスが無い寄附者においては、電話または書面の郵送により通知を行うこと。

カ 特例申請の提出後、寄附者より住所や氏名の変更の申し出があった場合、寄附者へ変更届について案内し、変更の処理に対応すること。

キ 本市が eLTAX を利用し電子上で特例申請に係る通知書を送付するための CSV データを作成し、本市へ提供すること。

ク 特例申請書(申請に関する添付書類を含む。)を保管し、本市の指示する方法にて、本市へ引き渡すものとする。

※寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発送等については、他社が提供するサービスを提案することも可とする。この場合において、「11 業務の再委託」に留意すること。

(3) その他書類の発送に関する業務

寄附者等の希望に応じて、郵便振替用紙や申込書・返礼品の一覧等を送付する。

6 その他

ア ふるさと納税制度における各指定基準を正しく理解し、遵守すること。また、本市が必要に応じて確認・調査・是正を求める場合には適切かつ迅速に対応すること。仮に各指定基準への適合性に疑義が生じた場合には、本市に速やかに

- 報告し当該返礼品の取扱いを停止する等の措置を講じたうえで、協議を行うこと。ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更、返礼品提供事業者への対応、駆け込み需要の取り込みなど、必要な対応を迅速に行うこと。特に大きな制度改正への対応は万全を期すること。なお、経費率基準に適合できるよう、業務全般にわたって経費抑制の視点を持つこと。
- イ 返礼割合（返礼品の代金（送料除く）の寄附額に対する割合）は3割に設定すること。
- ウ 「5-1」にかかる返礼品の代金、送料、寄附受付ポータルサイト使用料、寄附金決済手数料、その他業務遂行に必要なすべての費用を、一会計年度の寄附総額の48%以下となるように運用すること。
- エ 「5-2」にかかる業務遂行に必要なすべての費用を、前年度寄附総額の0.5%以下となるように運用すること。なお、実施にかかる費用は実費請求とし、中間金の請求は認めない。
- オ 「5-3」にかかる費用については、発送に係る郵便料及び用紙・封筒代等を含めた1件当たりの単価で運用すること。ただし、一会計年度の寄附総額の0.4%以下となるように運用すること。
- カ ウ、エ、オにかかる経費率を超過した場合の費用は受託者負担とする。
- キ 令和8年3月31日時点の本市の返礼品を、本業務履行開始時から引き続き取り扱うこと。返礼品提供事業者が取扱い継続を望まない場合はこの限りではない。
- ク 導入したすべてのポータルサイトに掲載される画像及び文章にかかる著作権等一切の権利は本市に帰属する契約とすること。
- ケ 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。
- コ 受託者は、原則月1回本市との定例会を開催し、取り組み状況や寄附件数の動向及び返礼品開拓等の活動を報告すること。

7 返礼品の瑕疵担保責任

受託者は、寄附者に対し、瑕疵担保責任を負うものとし、責任問題が発生したときは、返礼品提供事業者や配送事業者等と連携して寄附者への対応を行うこと。

8 個人情報保護対策

受託者は、本業務の履行にあたり個人情報の漏えいを防止するため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条及び那覇市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年那覇市条例第5号）の規定に基づき、必要な措置を講じること。

また、受託者は、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後も同様とする。

9 報告及び検査

受託者は、業務の実績報告書を毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。

また、上記のほか、本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

10 委託料の支払方法

委託料の支払方法については、業務の実績報告に基づく月払いを原則とする。なお、ポイント制に係る委託料の支払いについては、ポイントを付与した寄附額、非ポイント制においては返礼品を発注した寄附額を基に支払うものとし、有効期限を経過したポイントが発生した場合は、ポイント発行額全額を本市に返金し、非ポイント制においては、返礼品の発送を要しなくなった場合には寄附額の3割を本市に返金する。その他詳細については双方協議して定める。

11 業務の再委託

本業務の全部又は一部について、再委託は原則認めない。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を得た場合は、この限りでない。

12 業務適用範囲の確認

本業務の実施について、本仕様書に記載のない事項であっても目的の遂行上当然に必要なと認められるものは、業務の範囲とする。受託者は、当該事項について疑義があるときは本市と協議することができる。