山添村ふるさと納税支援業務
仕様書

令和８年 11 月

山添村　地域振興課

山添村ふるさと納税支援業務仕様書

この仕様書は、山添村が委託するふるさと納税支援業務に関して、受託者が実施する業務の内容について定めるものとする。

１　業務名

山添村ふるさと納税支援業務

２　業務目的

ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、ふるさと納税ポータルサイトの運用、返礼品の企画・開発、発注・配送管理及び寄附者からの問合せ対応等の多岐にわたる業務について、ふるさと納税に関する専門的な知識、ノウハウ、技術及び豊富な運用実績を有する民間事業者に委託することにより、業務を効率的かつ効果的に運用し、寄附金の増加を図るとともに、魅力ある返礼品の開拓・開発を通じた村内事業者の販路拡大につなげ、地域産業の活性化と関係人口の創出及び拡大を図ることを目的とする。

３　委託期間

令和９年４月１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、運用を開始できるよう、受託決定後は前事業者からの引継ぎなど、必要な準備を進めること。なお、これに関わる委託料は発生しないものとする。

４　前提条件

（１）ポータルサイトについて

本村が利用中のポータルサイトは、以下のとおりである。これらの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。なお、契約期間中にも本村の方針及び受託者の提案により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。また、既存ポータルサイトの変更・廃止を行う場合がある。

その他、現在の受託者から変更となる場合、ポータルサイトに掲載されている情報が全て削除されたときは、再登録作業が発生する。

【利用中のポータルサイト】

20サイト（令和８年10月末時点）

さとふる/Yahoo!ふるさと納税/ふるなび/楽天/ふるさとチョイス/ｄショッピングふるさと納税百選/ふるさと納税 for good!/ Amazonふるさと納税/まいふる/ぺいふる/まちのわ/au pay ふるさと納税/セゾンふるさと納税/ふるラボ/JRE MALL 東日本/ KABU&ふるさと納税/ Vふるさと納税/ケアネットふるさと納税/マルイふるさと納税/ニフティふるさと納税/ねこふる

※ポータルサイトを運営する企業などの都合により、さとふる及びYahoo!ふるさと納税は本業務を対象外とする。

（２）寄附情報管理システムについて

現在、本村が利用している寄附情報管理システムは「ふるさと納税 do（株式会社 Workthy)」である。なお、当該システムにおいて利用しているサービスは以下のとおりである。

・自治体マイページ
・寄附金受領証発送 BPO サービス【シティプロモーション仕様】
・ワンストップ特例申請 BPO サービス
・portal PILOT

なお、受託者により、その他の寄附情報管理システムの提案を妨げることはないが、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、各種統計処理等を一元的に行うことができるシステムに限る。

また、受託者が管理運営を行わない「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」についても寄附情報の管理を行えるようにすること。

（３）返礼品協力事業者へ向けた説明会への出席について

受託者が決定した場合は、本村主催の返礼品協力事業者への説明会に出席し、今後の運用等について説明すること。また、返礼品協力事業者より質問を受け付けた際には、誠実に対応すること。なお、時期や内容は本村と協議の上決定する。

（４）山添村ふるさと納税の概況について

業務遂行にあたり、山添村のふるさと納税の概況について別添にまとめているため、参考にすること。

５　業務内容

ア　寄附受付に関する業務
イ　寄附情報等の管理に関する業務
ウ　ポータルサイトの運用管理に関する業務
エ　返礼品の発注・集荷・配送・在庫管理に関する業務
オ　返礼品協力事業者との連携・関係構築に関する業務
カ　返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上に関する業務
キ　広報・プロモーションに関する業務
ク　寄附実績の分析及び改善提案に関する業務
ケ　返礼品協力事業者・寄附者からの問い合わせ等対応業務
コ　返礼品代・送料等の精算にかかる業務
サ　寄附受領証明書等発行業務
シ　ワンストップ特例申請の受付等業務

６　業務の詳細

（１）寄附受付に関する業務

ア　本村が利用しているポータルサイトで寄附を受付すること。

イ　ポータルサイトを経由しない寄附を受付すること。内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡をとり、補完すること。

（２）寄附情報等の管理に関する業務

ア　ポータルサイト経由による寄附情報等については、寄附情報管理システムへ自動的に連携される。その寄附情報が正確に取り込みが行われたのか適宜確認を行うこと。なお、不備がある場合は、速やかに適切な対応を行うこと。

イ　ポータルサイトを運営する企業の都合により、寄附データが自動的に寄附情報管理システムへ連携されない場合は、本村により適宜寄附データを連携させる。なお、そのデータに不備がある場合は速やかに適切な対応を行うこと。

ウ　ポータルサイトを経由しない寄附があった場合は、速やかにその情報を寄附情報管理システムに入力すること。

エ　寄附者からの申し入れにより寄附情報の修正・変更などの対応が生じた場合は、必要に応じて対応すること。

オ　寄附情報に問題がないか定期的に確認を行い、不備があった場合には、速やかに適切な対応を行うこと。

（３）ポータルサイトの運用管理に関する業務

ア　ポータルサイトを経由して申し込まれた寄附情報を寄附情報管理システムに取り込み、入金状況、寄附者情報、各種統計データ等を適切に管理すること。

イ　自治体紹介ページの作成・掲載情報の更新・修正・充実等の管理運営を適切に行うこと。

ウ　返礼品情報の登録・更新・修正・削除・充実等の管理運営を適切に行うこと。

エ　返礼品の掲載にあたっては、総務省告示において掲載が必要な内容についても留意すること。

オ　寄附の機会損失を避けるため、在庫管理には十分に留意して管理運営を行うこと。

カ　ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を目指す取り組みを実施すること。

キ　寄附者の利便性向上につながる取り組みを行うこと。

ク　返礼品の掲載にあたっては、写真撮影、画像編集、紹介文の作成等について、寄附者に対して効果的にPRできるよう内容を充実させること。

ケ　SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

コ　ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイトの運営事業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。

（４）返礼品の発注・集荷・配送・在庫管理に関する業務

ア　寄附情報管理システムを活用し、返礼品協力事業者へ返礼品の発注依頼及び

配送管理を行うこと。特に、寄附者から配送に対する指示があった場合には、配送業者及び寄附者と調整を行い、可能な限り対応すること。

イ　未発注・未発送の返礼品がないか定期的に確認を行うこと。

ウ　配送リードタイムの短縮に向けて、適時、返礼品協力事業者と調整を図ること。

エ　返礼品協力事業者と連携し、機会損失が生じないよう、返礼品の在庫管理を適切に行うこと。

オ　諸事情による再出荷依頼については、その都度出荷依頼を行うこと。

カ　天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延に伴う寄附者、返礼品協力事業者、配送事業者間の調整等、適切に対応すること。

キ　寄附者からの返礼品の品質や配送遅延、配送時に生じた返礼品の破損等に関する問い合わせについては、速やかに事業者と連携し対応すること。また、上記により賠償責任が生じた場合は、受託者の責任において対応すること。

（5）返礼品協力事業者との連携・関係構築

ア　返礼品協力事業者と意思疎通を図り、返礼品の管理等に必要な調整を随時図ること。返礼品協力事業者には、マーケットの動向を随時、情報提供するとともに、更なる寄附獲得に向けた助言・提案を積極的に行うこと。特に返礼品の改善、配送リードタイムの改善に関しては、返礼品協力事業者まかせにすることなく、積極的に助言・提案を行うこと。

イ　返礼品協力事業者が返礼品のページ掲載、発送、寄附者対応などを円滑に行えるようサポートすること。また、返礼品協力事業者の負担軽減（特に在庫管理、返礼品発送の負担軽減）に向けた工夫を行うこと。

ウ　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、国の基準や事務手続きなどの情報提供をはじめ、本村への返礼品協力事業者及び返礼品登録申請の受付事務を行うこと。また、返礼品協力事業者と受託者により返礼品提供に関する契約を締結すること。

エ　返礼品協力事業者を対象とした報告会や説明会等は年に１度以上実施すること。

（6）返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上に関する業務

ア　新たな返礼品の開発・開拓に向けて、村内事業者への訪問や相談対応等を行い、企画提案及び開発支援を積極的に行うこと。

イ　返礼品の新規開発・開拓等の状況については、定期的に本村へ報告を行うこと。

ウ　返礼品協力事業者と連携し、既存返礼品の内容、提供方法、寄附額設定その他返礼品の更なる魅力向上に資する取組を行うこと。

（7）広報・プロモーションに関する業務

ア　受託者は、本村及び返礼品の認知度向上並びに寄附額の拡大に向けて、効果的な広報・プロモーション施策を企画し、本村に提案すること。

イ　提案した施策については、本村と協議の上、実施に向けた必要な調整及び運用を行うこと。また、SNS、広告媒体、パンフレットその他の広報手段について、それぞれの特性や費用対効果を踏まえ、適切な活用を図ること。

ウ　受託者により実施した施策については、その効果を検証し、必要に応じて改善策を提案すること。

エ　有料広告の媒体費、印刷費その他の外部経費を要する施策については、あらかじめ本村に必要な経費及び実施内容を示し、本村と協議のうえ受託者により実施すること。

（８）寄附実績の分析及び改善提案に関する業務

ア　受託者は、本村の寄附実績、ポータルサイト別及び返礼品別の寄附状況、寄附者の動向並びにふるさと納税市場の動向等について分析を行い、寄附額の拡大及び業務の効率化に向けた課題の把握に努めること。

イ　本村が既に認識している課題に加え、アで抽出された新たな課題の改善について、具体的かつ実現可能な施策を提案すること。

ウ　提案した施策については、本村と協議の上、実施又は実施に向けた支援を行うとともに、その効果を検証し、必要に応じて改善を図ること。

（９）返礼品協力事業者・寄附者からの問い合わせ等対応業務

ア　受託者は、返礼品協力事業者・寄附者からの問い合わせ等（意見・要望・苦情等）に対応するための窓口を設置し、電話、メール、FAX 等多様な手段で対応すること。

イ　対応にあたっては、寄附者離れや事態の悪化に繋がらないよう、迅速かつ丁寧に責任を持ち対応すること。

ウ　対応にあたって、本村の協力が必要と判断した場合は、速やかに協力を要請すること。なお、問い合わせ元への返答までの時間短縮に努めるよう、適宜緊急度や重要度も考慮し、配慮すること。

エ　問い合わせ等（意見・要望・苦情等）に関する内容は、システム等に記録するとともに、本村においても随時確認ができるようにすること。

（１０）返礼品代・送料等の精算にかかる業務

ア　返礼品協力事業者への返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払を行うこと。なお、送料については、配送業者との価格交渉などなるべく安価となるよう努めること。

イ　アで支払った費用については、月次集計のうえ、支払の詳細がわかる資料とあわせて本村へ請求を行うこと。

（１１）寄附受領証明書等発行業務

ア　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。なお、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。

（１２）ワンストップ特例申請の受付等業務

ア　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。なお、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。

イ　オンラインワンストップについて案内を行うなど利用促進にも努めること。

7　寄附拡大に向けた自由提案

本村のふるさと納税事業の発展に向け、受託者の専門的な知識、経験及びノウハウを活かした取組を自由に提案すること。

提案にあたっては、別添を参考にするほか、本村の寄附額規模、地域資源及び返礼品の特性等を踏まえ、実現可能性及び費用対効果を考慮した内容とすること。

なお、「６　業務の詳細」に定める業務の実施方法に関する創意工夫のほか、「６業務の詳細」に定めのない改たな取組についても提案できるものとする。

また、提案内容については、実施方法、期待される効果及び必要となる費用等を可能な限り具体的に示すこと。なお、広告・プロモーションにかかる費用については、「９　委託料等」に定めるところによる。

8　実績報告

（１）月次報告

受託者は、毎月の業務実績について、レポートを作成するとともに、月１回以上本村とミーティングを実施し、情報共有を図ること。なお、そのレポートには、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・対応状況その他村が必要とする事項を含むこと。

（２）成果等の報告

受託者は、寄附実績等の分析結果、把握した課題、改善に向けた提案内容、実施した施策及びその効果並びに今後の対応方針等について、定期的に本村へ報告すること。なお、報告の方法及び頻度については、本村と受託者が協議の上、決定するものとする。

（３）本村による確認

本村は、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。

9　委託料等

本村が受託者に支払う委託料等は、次のとおりとする。

（１）業務委託料

本業務に係る委託料の算定方法は、委託料率（寄附に対する定率方式）を基本とし、５％（消費税及び地方消費税相当額を含める）を上限とする。なお、委託料率は提案者が提案するものとする。

なお、算定の基礎となる寄附額は、寄附情報管理システムを経由する（さとふる、Yahoo!ふるさと納税及び返礼品を伴わない窓口寄附を除く）寄附額とする

（２）返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用は、本村が負担する。

（３）返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用は、本村が負担する。

（４）寄附受領証明書等発行業務

当該業務については１件あたりの金額とし、提案者が提案するものとする。

※お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等の寄附者に対する書類の作成及び郵送料とする。また、ワンストップ特例申請書を送付しない場合の金額も示すこと。なお、記載する提案額は、消費税及び地方消費税相当額を含めること。

（５）ワンストップ特例申請の受付等業務

当該業務については１件あたりの金額とし、提案者が提案するものとする。

※ワンストップ特例申請受付に係る費用を提案すること。また、オンライン申請の場合の費用も提案すること。なお、記載する提案額は、消費税及び地方消費税相当額を含めること。

（６）その他

ア　寄附者からのワンストップ特例申請書の送付に係る郵便料金は、実費とし、本村が負担する。

イ　広告費・プロモーション施策の企画、提案、通常の運用支援及び効果検証に係る費用は、委託料に含むものとする。なお、有料広告の媒体費、印刷費その他の外部費用については、寄附総額の 0.3%程度を想定しており、委託料とは別に本村が負担するものとする。具体的な実施内容及び費用については、本村の予算状況を踏まえ、事前に協議の上、決定するものとする。

ウ　上記金額とは別に、本村に負担が発生する経費については、算定根拠が分かるように参考事項として付記すること。

１０　業務開始及び業務終了時の対応

（１）業務開始前の準備

受託決定後から令和 9 年 3 月 31 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。

（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 120 品、返礼品提供事業者は 46 事業者である。引継ぎ期間は原則として業務開始前の約 2 か月

を想定する。なお、現行委託事業者は「株式会社感じる伊賀」であり、株式会社Workthy の「ふるさと納税 do」を利用している。

（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。

（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。本村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。

１１　再委託の禁止

受託者は、本業務の一部を第三者に再委託する場合、あらかじめ書面により本村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　返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

ア　本村は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。

イ　受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

ウ　受託者は、前項の責任問題が発生したときは、寄附者に誠実な対応を行うこと。

１３　個人情報の保護

受託者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び山添村個人情報保護条例（令和 4 年 12 月 15 日山添村条例第 17 号）を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。

１４　秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（本村が秘密と指定する全ての情報）及び秘密資料（秘密情報に関する資料）（以下、「秘密情報等」という。）に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

（１）目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報等を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報等は厳重に管理し、本村の書面による承諾なしには、これらの秘密情報等の全部又は一部を第三者に開示できない。

（２）複写及び複製の禁止

受託者は、秘密情報等を本村の書面による承諾なしに複写及び複製してはならない。

（３）秘密情報等の保持

受託者は、秘密情報等を厳重に保持すること。

（４）秘密情報等の返却

受託者は、本村から書面による秘密情報等の返却要求があった場合、指定する期日までに秘密情報等を全て返却しなければならない。また、秘密情報等を基に作成された全ての資料については、本村に引き渡すか破棄することとし、その事実を証明する書面を提出すること。

（５）運搬責任

秘密情報等の運搬は、本村の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報等の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

（６）事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報等に関し、漏えい、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を本村に報告し、その指示に従うものとする。

１５　情報セキュリティの確保

受託者は、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、その重要性を認識し、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、適切な情報セキュリティ対策を講じること。

１６　著作権

受託者が本業務により製作した制作物（各ポータルサイトにおける返礼品ページのサムネイルやPR 画像、返礼品ページのレビューや評価等）の著作権は本村に帰属するものとする。また、本村は当該制作物を自由に二次利用できるものとし、製作者は本村に対して著作者人格権を行使しないものとする。

１７　損害賠償

受託者の責めに帰すべき事由により本村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。

１８　疑義解決

本仕様書に定めのない事項及び委託業務の遂行にあたって疑義が生じる事項については、本村と受託者が協議の上、決定するものとする。

１９　その他

（１）本委託業務にあたっては、関係法令、本村の条例及び規則等を遵守しなければならない。

（２）業務の遂行にあたっては、本村と十分に協議を行い、本村の意見や要望を取り入れながら実施すること。
（３）本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項、また、より効果的又は効率的な方法がある場合は、受託者は提案できるものとする。
（４）その他本仕様書に定めのない事項については、本村と受託者が協議のうえ定めるものとする。