別紙１

ふるさと伊東応援事業推進業務委託仕様書

この「仕様書」は、静岡県伊東市（以下「委託者」という。）が実施する「ふるさと伊東応援事業推進業務委託」（以下「本業務」という。）の契約候補者の選定に関し、本市が契約する事業者（以下「受託者」という。）に要求する本業務の概要や仕様を明らかにし、プロポーザルに参加しようとする者の提案に具体的な指針を示すものである。

１　委託業務名

ふるさと伊東応援事業推進業務委託

２　業務目的

ふるさと納税の寄附等に係る業務の効率化を図るとともに、本市の取り組みに共感、応援してくれる寄附者を増やし、ふるさと納税制度を活用した本市の魅力を発信し、地域産業の活性化を図ることを目的とする。

３　委託契約期間

令和９年４月１日から令和１０年３月３１日まで

ただし、受託者決定から令和９年３月３１日までは業務の開始に向けた準備期間とし、これに係る委託料は発生しないものとする。

４　前提条件

⑴　ポータルサイト

受託者は、本市が利用する以下のポータルサイトでの寄附受付等に関する業務遂行が可能であること。なお、契約期間中にポータルサイトを追加又は変更する場合がある。

ア　ふるさとチョイス

※パートナーサイトを含む。

イ　楽天ふるさと納税

ウ　ふるなび

エ　ＪＡＬふるさと納税

オ　ＡＮＡのふるさと納税

※その他のポータルサイトは、運営事業者自身が行うことから、原則として本委託業務の対象外とするが、本市と協議の上、本委託業務の対象とすることができる。

⑵　寄附管理システム

本市が寄附情報を一元管理するために利用する寄附管理システム(以下、「寄附管理システム」という。)は、株式会社ワークシーが提供する「ふるさと納税ｄｏ」である。

なお、ふるさと納税ｄｏと同等以上の機能を持つ他社の寄附管理システムに変更することは可能とするが、システム変更に伴う利用環境の導入費用、保守費用などは全て受託者の負担とする。また、導入に伴う本市職員への操作研修、既存システムから提案する寄附管理システムへのデータ移行などは、原則として全て受託者の責任において行うものとする。

⑶　返礼品

令和８年９月末時点の、本市の返礼品数及び返礼品協力事業者数はおおよそ次のとおりである。

・返礼品数：９３２品

・返礼品協力事業者数：１４２事業者

⑷　寄附金の実績（見込）及び想定

年度	寄附件数（件）	寄附金額（千円）
令和６年度	２１，４２０	６５６，６４５
令和７年度	１９，７０４	７４８，６６５
令和８年度（見込）	１９，０００	８２０，０００
令和９年度（想定）	１９，０００	８５０，０００

５　業務内容

⑴　ポータルサイトの管理運営に関する業務

ア　本市が利用するポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、掲載情報の修正・更新等の管理運営を迅速かつ適切に行うこと。

イ　返礼品ページの作成・更新等については、本市が返礼品の取扱い・変更の決定をした後、遅滞なく行い、寄附申込みの受付を開始すること。また、アレルギー表示や産地情報など食品表示法を適正に運用するとともに、各ポータルサイトにおける寄附の傾向を把握・分析し、ＳＥＯ対策（検索エンジン最適化対策）や返礼品協力事業者への取材、返礼品の魅力が伝わるような写真撮影、画像の加工など、返礼品協力事業者と協力・工夫をしながら寄附につながる取組を行い寄附者の獲得、リピーターの確保及び増加につなげること。

ウ　返礼品の在庫管理や受付停止などについて、受託者が定期的に返礼品協力事業者に確認し、速やかにポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。

エ　ポータルサイトの自治体トップページについて、特集等のバナーの作成・掲載や本市の魅力発信のための画像の撮影、作成・掲載を行い、回遊性とデザイン性の両面において改善を行うこと。

オ　特集記事の作成やメールマガジンの配信などのポータルサイトの機能を積極的に活用し、本市や返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図ること。また、ポータルサイトで実施される特集企画等の情報収集を積極的に行い、本市へ情報提供し、必要に応じて申請手続等の支援を行うこと。

カ　権限等の移行によるポータルサイトの切替に伴う停止期間について、本市ふるさと納税の特徴を十分に考慮した上で、最小限に抑えるよう努めること。

⑵　返礼品の募集・企画開発、返礼品協力事業者等の支援等に関する業務

ア　本市が提供する情報、受託者が自ら入手した情報、受託者が持つ企業人脈等をもとに、本市が定める「ふるさと伊東応援推進事業協力事業者募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品協力事業者を開拓するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に提案すること。なお、返礼品協力事業者に接触する際は、想定している返礼品が地場産品基準に適合するか等、あらかじめ本市と協議の上で行うこと。

イ　返礼品として取扱いをするかは、受託者によるヒアリングや実地調査の結果を基に、本市が総務省に確認を行った上で、本市が決定することとし、本市との協議なく受託者の判断において決定しないこと。なお、寄附金額は、返礼品協力事業者からの調達価格や梱包代を基に、最良と思われる金額を受託者が本市へ提案し、本市の審査を経て決定する。

ウ　アにおける返礼品及び返礼品協力事業者等の募集については、受託者は業務開始後速やかに随時応募を受け付ける体制とし、返礼品の応募状況や進捗、開拓状況について、本市に随時状況を報告すること。

エ　返礼品の取扱いを本市が決定した際は、速やかに返礼品情報を寄附管理システムに登録すること。

オ　地域経済の振興に資する地場産品の創出・ブランド化に向けた支援、新規返礼品の企画提案・開拓及び既存返礼品や複数の返礼品協力事業者からなる定期便造成の開発など、返礼品の魅力向上に向けた取組を積極的に行うこと。

カ　返礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

キ　既に取扱いを開始している返礼品について、返礼品協力事業者から内容変更等の申し出があった場合、速やかに本市に報告し、ポータルサイトの掲載内容の変更等の対応を行うこと。

ク　定期的に、本市や返礼品協力事業者等を直接訪問してコミュニケーションを図り良好な関係を構築するとともに、ふるさと納税の制度理解(特に制度改正に関する内容)、返礼品協力事業者のスキルアップ、返礼品の魅力向上につながる情報等を提供すること。

ケ　返礼品画像のブラッシュアップを行う等、返礼品掲載に係る魅力向上を図ること。なお、返礼品協力事業者が写真撮影を希望する場合は、必要に応じて写真撮影を行い、ポータルサイトに掲載すること。その際の費用は発生せず、著作権等は、本市に帰属する。ただし、写真撮影を行った場合に使用した返礼品の代金及び送料は、返礼品協力事業者が負担するものとする。

コ　本業務で取扱いを開始することとなった返礼品について、返礼品協力

事業者が希望する場合は、その他市が契約している事業者自身が運営するポータルサイトに掲載することを認めること。ただし、掲載に係るページ作成等の業務は運営事業者が行うこととし、受託者の対応は不要とする。

⑶　本市の魅力発信やプロモーション等に係る業務

ア　ふるさと納税に関する情報収集、寄附者の分析、市場の動向調査を行い、本市の魅力発信や寄附獲得につながるようなチラシの作成、ポータルサイトの特集企画やＷＥＢ広告など効果的なプロモーションを提案し、本市と協議の上、積極的に実施すること。

イ　本市のふるさと納税や返礼品をＰＲするために、市がイベント等に出展する際には、返礼品協力事業者との調整や出展ブースの運営支援を行うこと。

ウ　寄附者のリピーター確保に向けた施策を提案し、実施すること。

エ　受託者が実施したプロモーションの具体的内容及び効果の分析結果等について、月に１回以上本市に報告し、次回以降の対応について本市と協議すること。

オ　本業務の実施にあたっては、平成３１年総務省告示第１７９号(以下、「総務省告示」という。)第２条第１項の規定を遵守すること。

⑷　寄附管理システムの管理運営業務

ア　ポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータをＡＰＩ連携やＣＳＶ連携等により速やかに寄附管理システムに取り込み、一元的に管理すること。

イ　月に１度、本市の寄附メニュー（寄附金の使い道）ごとに、前月の寄附実績を集計してＥｘｃｅｌファイルにて納品すること。

ウ　寄附のキャンセルが発生した場合は、速やかに寄附管理システムに情報を反映させること。

エ　本委託業務終了時に、次期受託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運用できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。なお、その際には、次期受託者が利用を予定する寄附管理システムへ円滑にデータ移行できるよう、データを提供すること。

⑸　返礼品の発注、配送管理、返礼品の代金・精算に係る業務

ア　返礼品の受発注管理は、寄附管理システムによることを想定しているが、同等の機能や実績を持つシステムであれば変更は可能とする。その場合は、受発注管理情報に関して寄附管理システムとのシステム連携について、提案内容に盛り込むこと。

イ　受託者は、本市が決定した寄附金額で返礼品が提供されるよう返礼品協力事業者と調整し、返礼品の発注・配送手配を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品協力事業者との契約については受託者の責任において対応し、本市は返礼品の調達・配送に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。

ウ　受託者は、寄附金の入金が確認でき次第、速やかに受発注管理を行うシステムやメール、ＦＡＸにより返礼品協力事業者へ返礼品の発注を行うこと。また、返礼品の発送遅延を防ぐため、毎週１回以上、発送状況の確認を行うとともに、発送遅延の恐れがある場合には、返礼品協力事業者に電話やメールにより発送予定の確認もしくは発送の催促を行うこと。

エ　返礼品協力事業者と密に連携し、返礼品の在庫確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐためにポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。また、寄附者の個人情報保護対策や返礼品の品質管理、国が示す地場産品基準等に逸脱がないかの確認を行うこと。

オ　定期便、季節限定品、提供数・発送対象地域が限定された返礼品、天候等により生産量が大きく増減する返礼品について、発送時期や商品掲載等について管理を行うこと。また、残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。

カ　返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて、事前に配達日の調整を行うこと。

キ　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不良による破損等、配送に係るトラブル、その他寄附者からの返礼品に対する苦情等に迅速に対応すること。なお、重大な案件については、本市

に直ちに報告すること。

ク　返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、配送が完了した月の翌月末日までに、受託者が返礼品協力事業者へ支払うこと。なお、本市への請求にあたり、毎月の実績を集計の上、返礼品協力事業者名、返礼品名称、返礼品単価、発送先、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

ケ　前任の受託者からの引継ぎ時においては、必要に応じて返礼品協力事業者に対する説明会の開催や直接訪問し説明を行うなど、遅滞なく新たなシステム・仕組みに移行させること。

コ　次期受託者に業務を引継ぐ場合であったとしても、契約期間中に受け付けをした寄附に係る返礼品の調達、配送管理その他寄附者対応は契約期間満了後も責任を持って行うこと。

⑹　寄附者対応に関する業務

ア　受託者は、以下の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため専用の問い合わせ窓口（電話、ＦＡＸ及びメール）を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。なお、問い合わせ窓口（電話）の対応時間については原則として、土曜日、日曜日、祝日（以下、「休日等」という。）を除く月曜日から金曜日までの午前９時から午後５時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員の増加、回線数の増加、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

（ア）寄附手続に関すること。

（イ）寄附者情報の変更に関すること。

（ウ）返礼品に関すること。

（エ）ワンストップ特例制度に関すること。

（オ）寄附のキャンセルに関すること。

（カ）その他、本市が必要と認める事項に関すること。

イ　寄附者がポータルサイトを経由しない寄附を希望する場合、納付方法や資料送付など、寄附者の対応ついては、本市と協議の上、受託者が行うこととする。

ウ　受託者は、問い合わせ窓口へ寄せられた問い合わせ内容について、寄附管理システムに記録し、本市と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月、集約・分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。

エ　受託者は、返礼品に関する苦情・事故に対して、速やかに状況の確認を行い、対応が必要と認められる場合は、返礼品協力事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、速やかな問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

⑺　クラウドファンディングに関する業務

ア　本市がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受託者がポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。

イ　本市がクラウドファンディング型ふるさと納税の実施を決定した場合クラウドファンディング受付サイトからの寄附について、通常の寄附同様の対応し、実施に係る打合せに同席すること。

⑻　その他、ふるさと納税に必要な業務

ア　ふるさと納税に係る制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品協力事業者、その他本業務に関わる事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

イ　適正なふるさと納税業務を実施するため、定期的に返礼品協力事業者に対し必要な調査・確認等を行うとともに、特に地場産品基準や食品表示法等の違反が疑われる場合には、速やかに実地調査などを行うこと。

ウ　国や静岡県からの調査等において、必要となる情報収集を行うなど本市の支援を行うこと。

エ　本市のふるさと納税の寄附額の増額を図るために必要な人員を確保すること。

オ　大規模災害等の緊急事態が起きたときの事業継続体制を整えること。また、寄附者データ等のバックアップ機能を整備すること。

⑼　その他、受託者の独自提案に関する業務

上記の業務内容について、寄附金額の増大、本市の業務効率化、業務軽減、経費削減につながる方策など、特に委託料の範囲内で実施可能である

独自提案があれば積極的に提案すること。

6　業務実施報告

⑴　受託者は毎月の寄附金額及び業務実績について、翌月１５日までに本市に業務報告書をもって報告し、委託料を請求するものとする。キャンセルや再配達等が発生した場合は、翌月分の業務報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。なお、請求書には代表者印を押印する。

⑵　本市は、受託者からの請求に基づき、適法な請求書を受理した日から３０日以内に支払うものとする。

⑶　委託料の算定にあたっては、寄附情報管理システムから入金の確認ができた寄附金額を基に算出した額とし、寄附金額は寄附情報管理システムの寄附受付日を基に算出した額とする。なお、委託料は、業務開始（令和９年４月１日）後の寄附分を対象とする。

⑷　受託者は本業務完了後、速やかに委託業務完了届を提出することとし、加えて次の内容を含む業務完了報告書を提出すること。

ア　業務の実施期間及び内容

イ　業務内容及び実績が分かる資料

ウ　上記の効果検証と次年度に向けた改善策等をまとめた資料

7　返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

⑴　本市は寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。

⑵　受託者は寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

⑶　受託者は、前項の責任問題が発生したときは寄附者への対応を行う。

8　業務の引継ぎ

⑴　受託者は、円滑に業務を遂行できるよう、前任の受託者から業務の引継ぎを受けること。また、引継ぎに要する費用については、本市は負担しない。

⑵　本委託終了時には、次期受託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。また引継ぎに要する費用については、本市は負担しない。

9　著作権等の帰属

⑴　本市が受託者に提供する情報に基づく登録データ等は、すべて本市に帰属するものとする。

⑵　本業務により作成された成果物（ポータルサイト上のページや情報を含む）、収集したデータ、返礼品等の写真やレビューなど（以下、「成果物等」という。）に係る所有権、著作権及びその他の権利は本市に帰属するものとし、本市による二次利用を可能とする。また、受託者は本市に対し著作者人格権を行使しないものとする。

⑶　第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受託者の責任においてその権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行うものとする。

⑷　受託者は成果物等について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は全て受託者が負うものとする。

１０　再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託（以下、「再委託」という。）し又は請け負わせてはならない。ただし、本業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本市と協議の上、書面による許諾を得ることにより、委託業務の一部を再委託することができるものとし、再委託する場合は、受託者と同等の情報セキュリティレベルを保持していることを本市に申し出ること。また、再委託する場合、受託者は再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本業務に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

１１　取扱情報の管理

受託者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、寄附を受け付けた日の属する年度の翌年度より起算して５年間保存すること。また、本市から求められた際は速やかに提出すること。

１２　業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受託者による業務継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

⑴　受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、本市は契約を解除することができる。この場合、本市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。また、本市又は次期受託者が円滑に支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。

⑵　災害その他の不可抗力等、本市及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受託者に業務を引継ぐ際は、円滑に引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

１３　法令等遵守

⑴　総務省告示など国が定めた基準を遵守すること。

⑵　地方自治法、同法施行令、地方税法のほか食品表示法や労働基準法、食品衛生法など、ふるさと納税業務の実施に関連する法令・通知を遵守すること。また、法改正、制度改正の動向を注視し、常に最新の法令、基準を遵守すること。

１４　個人情報(特定個人情報を含む)の保護、情報セキュリティ

⑴　委託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、適切な管理を行うこと。

⑵　受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報(個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下、同じ。)保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律(平成１５年法律５７号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成２５年法律第２７号)、その他の法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の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。

⑶　受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に本市に状況を報告し、指示を受けること。

⑷　個人情報の取扱いについては、別記「個人情報保護に係る特記事項」に定める事項を遵守すること。

⑸　受託者は、契約期間中及び契約期間後においても本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

１５　損害賠償

委託業務の実施にあたって発生損害(第三者に与えた損害を含む)について、賠償の責任を負うこと。但し、その損害のうち、返礼品協力事業者、寄附者、または第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。本条による契約の解除は、損害賠償の請求を妨げないものとする。

１６　契約の解除

本市及び受託者は、相手方が契約の条項に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないとき又は度重なる違反が発生する場合は、契約の全部または一部を解除することができる。

１７　その他

⑴　委託業務内容については、仕様書に基づく内容を基本とし、選定時に提案した内容を遵守の上、実施すること。

⑵　業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。

⑶　本市が業務上必要と認めるときに受託者の出席を求めた場合には、速やかに対応することができる体制を構築しておくこと。

⑷　本市が必要と認めるときは、受託者に対して委託業務(再委託した業務を含む)の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、書面又は実地検査を行うことができる。

⑸　この仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市と協議の上で定める。