

ふるさとひょうご寄附金制度運用業務委託仕様書

1 業務目的

県内外の個人から、「ふるさとひょうご寄附金」（ふるさと納税）を獲得するため、効率的かつ効果的な制度運用を行うことを目的とする。

2 業務名称

ふるさとひょうご寄附金制度運用業務委託

3 委託期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日（令和 13 年 3 月 31 日まで延長の可能性あり）

4 前提条件

（１）ふるさと納税管理システム（以下「管理システム」という）について

業務遂行にあたり、本県が既に導入している株式会社 Workthy のふるさと納税管理システム「ふるさと納税 do」を使用すること

データ移行等作業及びその経費が必要な場合は、委託業務に含むこと

（２）ふるさと納税ポータルサイトについて

本県が既に導入している下記のふるさと納税ポータルサイト（以下「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

ア ふるさとチョイス（株式会社トラストバンク）

イ 楽天ふるさと納税（楽天グループ株式会社）

ウ さとふる（株式会社さとふる）※

エ 食べチョクふるさと納税（株式会社ビビッドガーデン）

オ ふるなび（株式会社アイモバイル）

カ ANA のふるさと納税（ANA あきんど株式会社）

キ JAL ふるさと納税（株式会社 JALUX）

ク まいふる（イオンフィナンシャルサービス株式会社）

ケ STAYNAVI ふるさと納税（株式会社ピアトゥー）

コ アソビュー！ふるさと納税（株式会社アソビュー）

サ ひょうご旅先納税（株式会社HAQTSUYA）

シ Amazon ふるさと納税（アマゾンジャパン合同会社）

ス 一休.com ふるさと納税（株式会社一休）

セ まちのわふるさと納税（株式会社まちのわ）

今後の検討によりポータルサイトを新規増設の可能性があるので、この場合は、導入に向けたスムーズな連携に努めること。なお、連携サイトも対象に含める。

※さとふるサイトの運用については、受託決定後に別途協議する。

（３）寄附金の納入方法

現状では、ポータルサイトを通じたクレジット・マルチペイメント払、納入通知書払、県の窓口払（即納）、口座振込、現金書留による支払を受け付けている
納入方法に指定がある場合は、提案に盛り込むこと

５ 業務内容

（１）ふるさと納税管理システム及びふるさと納税ポータルサイトの運営

寄附申込情報管理	- ポータルサイトを経由した寄附申込について、必要な情報を原則自動連携により取り込み、収納状況及び返礼品配送状況等の寄附者情報を一元管理し、適切に運用すること - 県担当者による管理システムの入力・編集作業ができる運用とすること
ポータルサイト管理	- 前記４（２）に記載の全てのポータルサイト（※今後新規増設するサイトを含む）における自治体ページの修正、更新、保守管理（返礼品情報の掲載、更新、在庫管理等を含む。）を行うこと。ページ作成に当たっては、寄附者の関心を引くよう、掲載画像や紹介コメント等を工夫すること - 寄附者基本情報の管理編集、寄附ステータス管理など、ポータルサイト運用に必要な業務を行うこと - 本県に寄せられるレビューに対し、返信を行うとともに、必要なものについては寄附者対応を行うなど、各ポータルサイトにおける本県に対するレビューの平均値以上を維持するように努めること - 食品表示法や健康増進法等法令遵守を徹底した表示とするよう適宜監視するとともに、必要に応じ適切な是正措置を取ること
障害発生時の対応	管理システムに障害が発生した場合は、運用事業者と適切に連携し、データの保全・漏洩対策はもとより、事案に対して適切かつ速やかに対応できるよう具体的対応策を講じること
クラウドファンディング型ふるさと納税	ページ作成、返礼品登録、寄附フォーム登録等が必要な場合は、県と連携しページ作成にあたること

（２）寄附受付及び寄附情報管理に関する業務

寄附者への通知	寄附申込が完了した場合、寄附者に対して電子メールにより通知すること
寄附情報管理	- 寄附申出書による寄附申込については、県担当者が管理システムへの寄附申込情報入力を行った上で、一元管理すること - 寄附受納書等や返礼品の発送状況や問い合わせ内容等、寄附情報に紐付く情報を管理システムに反映させ、変更が生じた場合は修正を行う等、適切に管理すること

	・ 寄附金未納者や県内在住者等、適正な寄附受納になっているか寄附情報を適宜確認の上、必要に応じ速やかな対応を行うこと
データ管理	・ 寄附金の収納状況及び寄附受付状況等について、各種データ分析を行うとともに、CSV形式等でのデータ出力を可能とすること

（３）寄附受納書等の発送に関する業務（別紙１のとおり）

寄附受納書等の発送	・ 寄附者からの入金を確認でき次第、寄附受納書兼礼状、ワンストップ特例申請書（希望がある場合のみ）及び返信用封筒を寄附者に対して発送すること、寄附受納書兼礼状には県知事印の印影印刷を行うこと ・ 寄附受納書の再発行依頼があった場合は、適宜対応すること ・ 発送に係る用紙、封筒等の必要物品は、受託者が準備すること ・ 送付物の見直しを行う場合があるので、適宜対応すること ・ 年末の寄附申込については、入金確認、書類発送等について可能な限り速やかに対応し、寄附者満足度の向上に資するよう努めること
-----------	--

（４）寄附者及び返礼品提供事業者対応に関する業務

寄附者対応	・ 寄附者からの電話・メールによる問い合わせ窓口を設置し、寄せられた問い合わせに対して真摯に対応すること ・ 必要に応じて、提供事業者、管理システム運用事業者・ポータルサイト運用事業者とも調整を行うこと ・ 問い合わせ内容及び対応内容について、適切に記録を作成し、県に月次報告すること ・ 受託者において対応困難な場合は、速やかに県に協議すること ・ 県内在住者が、錯誤等により返礼品提供を受ける目的で本県へ誤った寄附を行った際、当該寄附者に対して必要な対応を行うこと
提供事業者対応	・ 提供事業者からの返礼品登録、発送、寄附者対応等に関する問い合わせに対して、真摯に対応すること ・ 必要に応じて、提供事業者、管理システム運用事業者・ポータルサイト運用事業者とも調整を行うこと ・ 受託者において対応困難な場合は、速やかに県に協議すること

（５）ワンストップ特例申請に関する業務

申請者対応	・ ワンストップ特例申請の受付を行ない、受付完了時は、申請者へメール等で受付完了通知を行うこと ・ 申請内容等に不備がある場合は、寄附者に対しメール等により通知を行い、補正対応を行うこと ・ 寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツール デ
-------	--

	ータを作成し、本県が指定する期日までにデータで提出すること。 なお、他自治体への送付は本県が行うものとする ・ 申請書等の書類は、受付に必要な業務が完了するまで保管し、業務終了次第本県へ返還すること ・ 特定個人情報を含む情報を取り扱うに当たり、必要なセキュリティ対策を備え、万が一、事故が起きた場合は、速やかに報告し、適切な対応を行うこと
--	---

（６）返礼品の調達・管理及びリスクマネジメントに関する業務

返礼品の発注・発送管理	・ 寄附者が指定した返礼品を提供事業者が発注し、発送が確実に行われるよう配送状況等を管理すること ・ 返礼品発注は寄附者からの入金を確認でき次第、速やかに行うこと ・ 寄附者が返礼品の配送日時の指定を希望する場合は、可能な範囲で提供事業者との調整に努めること
返礼品の在庫管理	・ 返礼品の在庫状況を常に把握し、配送遅延や品切れによる提供不可とならないよう、県及び提供事業者と常に調整し、サイト間の在庫調整を行うこと ・ 数量限定品や季節限定品、定期便等の受付管理及び配送時期の管理を適切に行うこと
申込不備・変更依頼対応	・ 返礼品発送前において、申込内容に不備・不足があった場合は、寄附者に内容確認を行うこと（データ修正、提供事業者調整を含む）
返礼品調達費用の支払	・ 発送手配の完了した返礼品の調達費用及び送料を月次集計し、その費用を提供事業者を支払うこと ・ チケットやクーポン券については、これを発行し、寄附者に発送した時点で発送手配完了とすること（県が直接契約するポータルサイト固有返礼品除く） ・ 送料は、提供事業者等と交渉し、極力安価となるよう努めること
問い合わせ・クレーム対応	・ 返礼品の発送等に関する寄附者、提供事業者等からの問い合わせ・クレームに適切に対応すること
返礼品調達費用等の一括請求	・ 提供事業者を支払った返礼品調達費用及び送料を月次集計し、県に一括請求すること ・ 請求の際は、返礼品調達費用と送料の内訳を明示し、調達した内容の詳細が分かる資料を添付すること
リスクマネジメント	・ 必要に応じて、返礼品提供事業者と売買契約を結ぶこと ・ 提供返礼品が地場産品基準に合致しているか否か定期的に確認できる体制を設け運営すること（旅行クーポンなどの施設も含む） ・ 国が定める証明書や返礼品書類の作成支援を行うこと（旅行クーポンなどの施設も含む）

(7) 返礼品の開拓・開発に関する業務

新たな返礼品の開 発・拡充	・ 提案者の自由な発想に基づいて新たな返礼品の開発・拡充の提案を行うこと ・ 新たな提供事業者と返礼品の取り扱いを開始する際には、県の誓約書を徴求すること ・ 寄附の申込状況等を注視し、傾向に沿った返礼品開拓・開発を行うこと ・ 返礼品の開拓・開発に当たっては、総務省告示に掲げる地場産品基準等の趣旨に合致するか確認の上、導入について県に協議すること ・ 返礼品の新規登録、変更及び削除に伴い、総務省が定める地場産品基準その他関係法令への適合性を確認し、総務省へ提出する書類作成及び疑義照会について対応すること ・ その他、「兵庫県返礼品等提供事業者及び返礼品等公募要項」を遵守すること
提供事業者支援	・ 提供事業者と商品調達、価格調整等について誠意を持って調整し、当該提供事業者と返礼品提供にかかる適切な契約関係を結ぶこと ・ 訪問等により、提供事業者に対して返礼品の魅力向上に資するアドバイス、個人情報など必要な情報提供を実施すること ・ 本業務を混乱なく開始できるよう、説明会や訪問等により、返礼品取扱事業者を対象として、業務の円滑な履行に際して必要となる事項に関する説明を行うこと ・ 必要に応じて、返礼品取扱事業者を対象としたふるさと納税制度の運用に関する勉強会、説明会等を実施し、制度の周知徹底や、返礼品取扱事業者の意識向上に努めること ・ 新規返礼品開発、返礼品のリブランディングを積極的に進められる体制があること ・ 提供事業者に対し、「兵庫県ふるさと納税システム運用管理要綱」が遵守されるよう指導・監督を行うこと

(8) マーケティング・プロモーションに関する業務

プロモーション	・ 本県のシティプロモーションの取組を理解し、ふるさと納税に関するコミュニケーション戦略を策定・実施できる体制を構築すること ・ 関西圏だけでなく、首都圏に対しても県ふるさと納税の効果的なPRを実施できる体制であること ・ 新聞や雑誌、各種メディア等による本県の魅力及び寄附・返礼品のPRを実施すること ・ 県のふるさと納税を平面・動画等において効果的にPRできるクリエイティブを行うこと
---------	---

アンバサダー業務	・ 県の任命した「ふるさとひょうご特産品アンバサダー」（以下、アンバサダー）及び、アンバサダーに提供し SNS 等に投稿してもらうモニター品に関して、以下の対応を行うこと ・ モニター品の提供事業者を開拓すること ・ 各アンバサダーに提供するモニター品を、県及び提供事業者と調整し、決定・配送すること ・ モニター品の提供にかかる経費は、提供事業者負担とすること ・ 県が行う、アンバサダーによる投稿の管理及び、効果検証に協力すること ・ 令和 9 年度に効果検証を実施するが、令和 10 年度以降も継続実施する前提で積算すること
市場分析	・ ふるさと納税市場や消費者購買動向等に関する分析を行い、県と定期的な協議を通じて、効果的なマーケティング戦略を提案・更新すること

（９）その他本業務を円滑に行うための対応

事前準備	・ 令和 9 年 4 月 1 日からの円滑な制度運用のため、ポータルサイトの内容整備等の事前準備を行うこと
協議の実施	・ ふるさとひょうご寄附金制度運用の効果的かつ効率的な運用に向けて、随時県との協議の機会を設けること
業務の引継	・ 委託期間満了により受託者が変更となる場合、契約期間内に受け付けた寄附申出に対する申込受理、寄附受納書等及び返礼品の発送、その他寄附者対応について、次の受託事業者に確実に業務引継を行うこと ・ 受託者が変更した場合でも、切れ目ない円滑な制度運用ができるよう、データ移行等の必要な作業を実施すること。また、それに伴う経費が必要な場合は、あらかじめ提案内容に含むこと
リスクマネジメント	・ その他、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
寄附の獲得に寄与する取組	・ 上記のほか、県と連携して、ふるさとひょうご寄附金の獲得に寄与する取組を行うこと

6 対象経費

委託業務料には以下の経費を含む（別記 2 のとおり）

- ① ふるさと納税ポータルサイトの運営、返礼品発送管理、寄附者対応にかかる経費
- ② 提供事業者を支払った実費額
- ③ 寄附受納書、礼状等の発送にかかる経費
- ④ プロモーションにかかる経費

⑤ その他、委託業務の遂行に必要な経費

(2) 県への請求について

業務が完了したものについて、月次集計のうえ県に請求する

なお、1か月の業務完了基準は、毎月末日で次の基準を満たしたものとする

① 返礼品の希望ありの寄附申込みの場合

返礼品の発送手配が完了したとき

なお、1回の申込みで複数の返礼品を希望する場合は、全ての発送手配が完了したときや、定期便の返礼品を希望する場合は、初回の発送手配が完了したとき

② 返礼品の希望なしの寄附申込みの場合

寄附金の入金を確認できたとき

なお、クレジット決済・コンビニ支払等の与信日と入金日が異なる決済手段については、与信審査を通過したとき

7 調査・報告等

(1) 月次報告

受託者は、月次請求に合わせて、寄附額・寄附件数を集計し、翌月 10 日までに県に報告すること

(2) 随時調査又は報告

県は、必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることがある、この場合において、受託者はこれに従わなければならない

8 その他

(1) 業務終了後は速やかに業務完了報告及び県が求める資料を提出すること

(2) 本委託業務の遂行にあたっては、関連する法令の内容を熟知の上、遂行すること

(3) 事業の実施にあたり個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、その取扱に万全の対策を講じ、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は絶対に行わないこと

(4) 本業務終了時、本契約に係る全ポータルサイトの各返礼品ページは引継ぐこととし、レビューを残すこと

(5) 業務遂行にあたり収集した個人情報及び法人情報、ポータルサイト等に掲載した画像やデザインデータ、その他本業務によって得られた成果は、県に帰属するものとする

(6) その他、本仕様書に定めのない事項は、県及び受託者の協議により定めるものとする

ふるさと納税関連書類作成・送付業務仕様書

(1) ふるさと納税関連書類作成・送付の業務について	寄付管理システム【ふるさと納税 do】を利用し寄附者に対するお礼状、寄附証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付までの業務を実施するものとする。受託者は業務に関する寄附者からの問い合わせに対応するコールセンターを受託者の事務所に設置するものとし、問い合わせ先情報を寄附者に対し周知するものとする。
(2) ふるさと納税関連書類の作成	寄附者に対する寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等、県が指定する書類を印刷するものとする。なお、ワンストップ特例申請書については、寄附者情報及び寄附情報を印字し、返信用封筒については、宛先を印字するものとする。
(3) ふるさと納税関連書類の送付先	寄附者の住所地とする。
(4) ふるさと納税関連書類の発行日の管理	受託者は発行されたふるさと納税関連書類の発行日について管理を行い、その情報が確認できる状態にする。
(5) ふるさと納税関連書類の不達の連絡	受託者は送付された書類が不達の場合、寄附者に連絡を行い、不達原因の確認及び事後の対応を必要に応じて行うものとする。
(6) ふるさと納税関連書類の再作成及び送付	受託者は寄附者よりふるさと納税関連書類の再発行を求められた場合、関連書類の作成及び送付を行うものとする。
(7) ふるさと納税関連書類の送付	月 2 回以上の頻度で送付するものとする。
(8) ふるさと納税関連書類の作成情報のシステム登録	受託者はふるさと納税関連書類の作成後、寄付管理システム【ふるさと納税 do】に登録を行うものとする。
(9) 業務報告及び検査	受託者は毎月末日までの送付状況について、送付件数、不達対応件数等を文書により、県へ報告を行うものとする。

セキュリティ対策について

(1) システム上の保護	① システムは事前登録した IP アドレスのみのアクセス制限を行うものとする。 ② 受託者はシステムにより、利用者操作履歴（アクセスログ）を保管するものとする。 ③ 受託者は、アンチウィルスソフト（ウィルスバスター）を導入するものとする。
--------------	---

(2) 運用上の保護	① 受託者は個人情報保護方針及び取り扱い規定、安全管理規定を策定し、これを順守するものとし、個人情報保護台帳、リスク分析表等による個人情報保護の運用を行うものとする。 ② 県及び第三者による定期的な監査を行うものとする。 ③ 受託者は、個人情報を扱う人員、端末、事務所を限定するものとする。 ④ 受託者は、セキュリティタグによる入退室管理を実施するものとする。 ⑤ 受託者は、1ヶ月に1度、入退室のログを確認するものとする。 ⑥ 受託者は、事務所を不在時施錠するものとする。 ⑦ 受託者は、情報のエクスポートについて誓約書により人員の行動を制限し、USB ポートロック等により USB などの外部メモリを物理的に接続できないように対策するものとする。 ⑧ 受託者は、業務中の離席時は手動で画面ロックすることとし、ロック忘れ対策として、スクリーンセーバーの画面ロック設定を5分とするものとする。 ⑨ 上記の他、状況に応じて個人情報保護に関する運用を見直すなどし、常に慎重な対策を講じるものとする。
------------	--

(委託料算出件数根拠)

委託料算出根拠となる件数は、仕様書(2)の作成件数及び仕様書(5)(6)の再作成件数で作成件数とする。

(業務完了基準)

この契約における1か月の業務完了基準は、毎月末日で下記の基準を満たしたものとする。

記

関連書類作成情報が寄附管理システム【ふるさと納税 do】※に登録されたとき。

別記 2

委託料算出根拠

(1) 寄附額に係る委託料※

月額寄附額	委託料割合
寄附額	別記 3 のとおり

※県が直接寄附申出を受理した返礼品の希望の無い寄附は対象外とする

(2) ふるさと納税関連書類作成・送付業務に係る手数料

1 件あたり●円

件数は、別紙 1 に定めた算出根拠に基づき算出するが、別紙 1 の (1) で寄付管理システムに登録された寄附件数に同 (5) (6) で寄附者の求めに応じ再発行を行った件数を加えた数を上限とする。なお、県は必要に応じて、受託者と協議のうえ委託業務を追加、削減、又は内容を変更することができるが、変更にともない受託者に追加費用が生じる場合、県は受託者の請求に基づき追加費用を支払う。また、関連書類の郵便費は、県が受託者の請求に基づき支払う。

(3) その他経費

- 1 業務の実施に際して係る経費のうち、礼状、受領証等送付業務に必要な発送料、ワンストップ特例申請受付業務に係る費用、プロモーション費用等、県が必要と認めた経費は委託料に含めるものとする。お礼の品調達・発送管理の費用は、委託料と別に受託者より県に対価を請求するものとする。
- 2 業務の実施に際して係る経費のうち、契約や支払い方法の都合等により、県が一時的に負担した経費がある場合は、委託料から差し引くものとする。

委託料は、上記 (1) から (3) により算出された額に消費税法第 28 条第 1 項及び第 29 条並びに地方税法第 72 条の 82 及び第 72 条の 83 の規定により算出した額を加算した額とする。

(4) 委託料の調整

- 1 上記 (1) ～ (3) の規定に関わらず、総務省が定める基準（令和 5 年総務省告示第 244 号）に従い、ふるさと納税の募集に要する費用の総額が、国の定める割合以下となるよう、委託料割合等の調整を行うものとする。なお、国の定める割合が変更になる都度、柔軟に対応するものとする。
- 2 受託者は上記 1 の管理を適切に実施できるよう、県はふるさと納税中間業務とは別に支払う経費（ふるさと納税の募集に係るポータルサイトの使用料等）について、適宜受託者と共有するものとする。

別記 3

サイト、寄附形態ごとの手数料設定

No.	寄附形態	委託料割合
1	ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理及び清算業務等を行う必要のある返礼品が申し込まれた寄附	●%
2	ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理及び清算業務等を行う必要のない返礼品が申し込まれた寄附	●%
3	ポータルサイト経由の寄附のうち、返礼品の申込がない寄附	●%
4	県で直接受付した寄附のうち、配送管理及び清算業務等を行う必要のある返礼品が申し込まれた寄附	●%

上記に無い、寄附形態は都度協議を行い委託料割合を設定する。