

八代市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務名

八代市ふるさと納税業務委託

2 業務の目的

本業務は、八代市ふるさと納税を推進するため、市が実施するふるさと納税業務のうち、寄附金の募集に関する業務、データ管理等に関する業務等を委託し、効果的な事業の実施を図ることを目的とする。

3 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※履行準備が必要な場合は、契約締結日から令和8年3月31日までは履行準備期間とし、その間の支払いは発生しない。

※良好な管理運営が実施され、次年度以降も受託者による事業継続が妥当であると認められた場合、会計年度ごと（単年度契約）に最長3年間（令和11年3月31日まで）契約を更新できるものとする。

4 履行場所

受託者は、業務実施にあたり、市及び返礼品提供事業者と緊密に連携する必要があるため、八代市内に本社または支店を有し、主たる業務を八代市内で実施すること。業務の一部を市外で実施する場合には、事前に市と協議を行うこと。

5 業務委託料

本市が受託者に支払う業務委託料は、寄附額に対して7%（消費税および地方消費税を除く）を上限とする。ただし、返礼品調達費および返礼品配送料は業務委託料に含まれないものとする。寄附額とは「6 前提条件（3）」に記載されたふるさと納税ポータルサイトを通じた寄附額を指し、返礼品が発生し、かつ配送が完了した寄附のみが積算の対象となる。業務委託料は、月ごとの実績に基づき、各月の業務実績報告後、受託者の請求に基づき支払われるものとする。

6 前提条件

（1）受託者は、寄附者情報管理システムを構築し、本業務での運用保守を行うとともに、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。）での寄附受付情報等と連携し、業務を遂行できること。

なお、受託者は、ふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税d o」（以下「ふるさと

納税d o」) およびふるさと納税管理システム「LedgHOME (レジホーム)」(以下「レジホーム」) を使用し、寄附受付情報、寄附者情報、返礼品申込情報等の一元的な管理・集計・分析を行うとともに、返礼品の数量管理、在庫管理、出荷指示、発送状況等を管理すること。

これらのシステムを相互に連携させ、寄附受付から返礼品発送までの一連の業務を円滑かつ正確に管理できる体制を構築すること。

(2) システムの役割分担

本業務において使用する「ふるさと納税d o」および「レジホーム」の役割分担は、以下の通りとする。

① 「ふるさと納税d o」は寄附情報の管理を行い、寄附受付情報、寄附者情報、寄附金額、返礼品申込情報等を一元管理し、集計・分析を行う。

② 「レジホーム」は返礼品の配送管理を行い、返礼品の数量管理、在庫管理、出荷指示、発送状況等を把握・管理する。

③ 受託者は、「ふるさと納税d o」と「レジホーム」を相互に連携させ、寄附受付から返礼品発送までの一連の業務が円滑かつ正確に行われるよう、適切な運用体制を構築する。

④ システム運用においては、市及び返礼品提供事業者が業務状況を適切に把握できるよう、操作マニュアルの整備、説明及び運用支援を行う。

(3) 委託期間初期のポータルサイトからの寄附受付を前提に、本業務を遂行できること。ポータルサイトおよび本業務の内訳は以下の表のとおりとし、委託期間中にポータルサイトの追加および撤退がある場合があることを理解すること。

ふるさとチョイス (パートナーサイトを含む)	楽天ふるさと納税
ふるなび	さとふる (パートナーサイトを含む)
Amazonふるさと納税	a u P A Yふるさと納税
ふるラボ	J R E M A L Lふるさと納税
ふるさとプレミアム	ANAのふるさと納税
ふるさと本舗	ふるさとパレット
セゾンのふるさと納税	J A Lふるさと納税
ふるさと納税百選	マイナビふるさと納税
プレミアム優待俱楽部ふるさと納税	ふるさと納税F o r G o o d

(3) 引き継ぎに要する費用については、両者の協議により適切に負担を分担すること。また、引き継ぎに関する費用は本業務の受注者が負担するものとし、本市は委託料以外の費用を一切負担しないこと。

（4）受託者は、事業所からの申出があった場合、速やかに現地を訪問できる体制を整えていること。

（5）ふるさと納税制度に改正等が生じた場合には、ポータルサイトの変更や返礼品協力事業者等の対応を迅速かつ柔軟に行うこと。

（6）受託者は、本業務の遂行にあたり、専属の担当者を6名以上配置すること。また、担当者のうち少なくとも2名は、ふるさと納税関連業務で5年以上の経験を有する者であること。委託者または返礼品提供事業者からの相談等があった場合には、速やかに（電話、メール、または直接訪問により）対応できる体制を構築すること。

（7）提供返礼品件数等

令和7年10月時点での本市の返礼品数および返礼品提供事業者数は以下のとおり：

返礼品件数：約1,100件

返礼品提供事業者数：約140事業者

7 業務の概要

（1）寄附者情報管理および受付業務

①寄附情報管理システムに関する業務

②寄附の受付に関する業務

③寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

（2）ポータルサイト運営および関連業務

①ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務

②返礼品等のページデザインに関する業務

③返礼品の新規開拓に関する業務

（3）返礼品管理・発送業務

①返礼品の管理に関する業務

②返礼品の発送に関する業務

③返礼品提供事業者育成に関する業務

④返礼品提供事業者等からの問い合わせ対応業務

⑤返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務

（4）広報・PRおよび分析業務

①ふるさと納税PR写真に係る撮影業務

②各種広報・PRに関する業務

③各種分析に関する業務

（5）ふるさと納税推進業務

①八代市ふるさと納税の推進に関する業務

8 業務の詳細

（1）寄附情報管理システムに関する業務

① 受託者は、効率的な業務を行うため、「ふるさと納税d o」の運用を行い、寄附受付情報、寄附者情報、返礼品申込情報等を一元管理・集計すること。

② 受託者は、「ふるさと納税d o」に蓄積されたデータを用いて、寄附情報を分析し、その結果を市に報告すること。

(2) 寄附の受付に関する業務

① 各ポータルサイトからの寄附情報、寄附者情報、書類発送業務等は「ふるさと納税d o」を使用して一元的に管理し、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理等は「レジホーム」を使用して管理すること。なお、寄附者情報の取り込みは自動連携を基本とし、手動取り込みにも対応すること。

② ポータルサイトを経由しない寄附についても、寄附者情報を受け取り、申込状況、収納状況、返礼品申込等の情報を正確に管理すること。受託者は、寄附者からの問い合わせ窓口となり、情報に不備があれば直接寄附者に連絡し、情報の補完を行うこと。

③ 管理する情報について、各種条件での検索・集計等が可能な機能を提供すること。

④ 寄附申込状況、寄附金の収納状況、配送状況等、寄附申込に係る進捗状況について、隨時市に情報提供を行い、統計資料作成のためにCSV形式等で簡易に加工できるようデータ出力を可能にすること。

⑤ 寄附金額、寄附件数、寄附者属性等を分析し、その結果と今後の対策について適切な頻度で市に報告すること。

⑥ 新たな寄附管理システムを導入する場合、そのシステムで寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、市及び返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催する等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

⑦ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「ふるさと納税d o」および「レジホーム」へデータを取込むこと。(土・日祝日については市の翌開庁日まで)。

(3) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

① 寄附方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附キャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX、メール）を設置すること。対応時間は午前9時から午後5時までを基本とし、繁忙時には人員を増加させること。ただし、12月29日から31日までの期間については、曜日にかかわらず対応すること。

② コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等は、「ふるさと納税d o」および「レジホーム」に記録し、情報を市と共有すること。

③ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合には、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求め、苦情解消に向けた調整を行うとともに、適宜市に報告すること。

④ ポータルサイト等を経由した各種問い合わせにも対応すること。

⑤ ふるさと納税業務に関する本市への問い合わせについては、必要に応じて市に回答内容を確認すること。

(4) ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務

① 受託者は、市が個別に契約するふるさと納税ポータルサイトのうち「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く全てのポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）について、管理および新規立ち上げを行うこと。

② ポータルサイトでは、返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを行い、寄附の拡大に向けた取り組み（既存の取り組みの改善及び新規の取り組み）を実施すること。

③ 市の指示に基づくサイト情報の修正及び更新については、迅速に対応すること。

④ 寄附者に返礼品の魅力が伝わるように工夫すること（SEO対策を行うこと）。

⑤ ふるさと納税の市場におけるトレンドの把握のために、ポータル業者、システム提供事業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。

⑥ 各ポータルサイトの検索運動型広告を戦略的に活用し、効果的なPRを実施すること。実施結果と効果について市に報告し、翌月以降の実施について提案すること。なお、楽天グループ株式会社が実施するRPP広告の配信費用は、市から楽天グループ株式会社に直接支払うものとする。その費用については、市と受託者の協議により決定し、受託者が負担する分は業務委託料から差し引いた金額を請求すること。

⑦ ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計、メールマガジン配信等）について、市と協議の上、積極的に活用すること。

⑧ ポータルサイトが実施する特集企画等において、必要に応じて申請手続きなどに関するサポートを行うこと。

⑨ 各ポータルサイトにおいて、レビュー評価、レビュー数及び返礼品の感想数は寄附者の返礼品選択に大きく影響を与えるため、レビュー評価の向上と返礼品の感想数及びレビュー数の増加を目指す施策を考案し、実施すること。

⑩ 市がポータルサイトにおいてクラウドファンディングを行う場合、時期及び手法等を協議の上、実施すること。

(5) 返礼品等のページデザインに関する業務

① 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等の管理に関する業務を行うこと。

② 返礼品のサムネイルや説明画像等のデザインに関する業務を行い、市及び返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に十分に伝わるよう、ページをデザインし、返礼品名称や返礼品説明について、必要に応じて改良を加えること。

③ 返礼品名や説明文等に自ら修正を加える等の工夫を行うこと。

④ 成果品は共有フォルダに格納すること。

(6) 返礼品の新規開拓に関する業務

① 市と協力して、新たな返礼品の開発や既存返礼品のブラッシュアップ等の提案を行

うこと。

② 生産者及び事業者とともに商品選定や開発を行い、総務省の基準に適合した返礼品を本市に提案すること。

③ 1回の申込で複数回の返礼品を発送する定期便や異なる事業者同士の返礼品を組み合わせたセット商品を造成すること。

④ 返礼品の募集に当たっては、返礼品登録事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行い、説明会の開催時期については、市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。

⑤ 返礼品の基準に適合する物品又は役務を提供できる事業者の新規開拓を実施すること。

(7) 返礼品の管理に関する業務

① 「レジホーム」を利用し、返礼品のデータ管理、数量管理、在庫管理、出荷状況の把握を行い、必要な情報を適切に登録し、正確に管理すること。

② ポータルサイトへの返礼品の登録、変更及び削除について、迅速に対応すること。

③ 「ふるさと納税d o」および「レジホーム」への返礼品の登録及び変更について、迅速に対応すること。

④ 各ポータルサイトにおいて、按分率等に基づき在庫更新作業を行うとともに、各ポータルサイト間で在庫調整を行うことで、寄附機会の喪失を防止するための対策を講じること。

⑤ 返礼品登録申請があった際には、管理シートを作成及び更新し、常に最新の状態で管理すること。

⑥ 返礼品提供事業者から提供のあった返礼品については写真撮影を行い、撮影方法は発注者と協議の上決定し、撮影した写真は共有フォルダに格納すること。

⑦ 新たな返礼品をポータルサイト上に掲載する場合は、可及的速やかに掲載することとし、返礼品の掲載数に上限を設けないこと。

⑧ 返礼品情報をポータルサイト上に掲載する際は、訴求力のある返礼品写真の撮影及び画像制作を行い、関係法令並びに各ポータルサイトの基準に従って掲載すること。

(8) 返礼品の発送に関する業務

① 受託者は、寄附者からの返礼品申込み情報を集約し、「レジホーム」を使用して、返礼品提供事業者との間で発送時期や在庫状況等の調整を行うこと。

② 返礼品の出荷遅延を防止するため、「レジホーム」を使用して毎週1回以上、発送状況を確認し、遅延の恐れがある場合は、事業者に確認または催促を行うこと。

③ 返礼品の発送状況や梱包状況を適宜確認し、必要に応じて事業者にサポートや助言を行うこと。

④ 返礼品提供事業者と密に連携し、返礼品の品質管理および寄附者の個人情報保護を行うこと。また、生鮮食品等の賞味期限が短い返礼品について、寄附者への受け渡しが確実に行われ、返礼品提供事業者に返送されないよう適切な措置を講じること。

⑤ 受託者は、事業者向けの「レジホーム」操作マニュアルを作成し、必要に応じて専門スタッフを派遣する等、サポート体制を構築すること。

(9) 返礼品提供事業者育成に関する業務

本事業は地場産業の振興を目的としており、返礼品提供事業者の販路拡大を支援することが求められる。また、返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申出があった場合、返礼品掲載の基準や手順、事務手続き方法を案内し、適宜対応すること。ふるさと納税を通じて返礼品提供事業者のスキルアップを支援し、地域経済の活性化を図るために、電子商取引（ＥＣ）対策の知識や技術を提供し、事業者自らのインターネット上での商品見せ方の改善や商品開発を促進すること。

① 年2回以上、返礼品提供事業者向けの勉強会を開催すること。

② 返礼品提供事業者に対して、既存商品の改善指導および出口戦略に関する支援を行うこと。

③ 返礼品提供事業者に対して、新商品の提案を行うこと。

④ 市と協議の上で決定した事項について、返礼品提供事業者に定期的に情報提供を行うこと。

(10) 返礼品提供事業者等からの問い合わせ対応に関する業務

① 出荷依頼や配送、返礼品の登録掲載に関する問い合わせに対応すること。

② 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合、速やかに市に報告し、市と受託者の協議の上で対応すること。

(11) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払に関する業務

① 受託者は、各月の返礼品の出荷状況について、事業者と相互に確認の上、その状況を正確に把握すること。

② 受託者は、出荷状況により、事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、発送が完了した月の翌月末日までに事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。ただし、振込手数料は受託者の負担とする。

(12) ふるさと納税PR写真に係る撮影業務

① 撮影場所及び撮影日時等については、受託者と返礼品提供事業者で調整すること。

② 撮影はデジタル一眼カメラや照明等の撮影機材を十分に活用し、専門的な技術により返礼品の魅力を高める写真の撮影及び加工を行うこと。調理写真については、専門家を交えて魅力的な写真を撮影すること。

③ 受託者は、各種ふるさと納税ポータルサイト等を常に研究し、撮影及び加工の技術向上に努めること。

(13) 各種広告・PRに関する業務

① 市が出展するPRイベント（年10回程度を想定）について、実施内容の企画、必要な物品の準備（物品製作を含む）、会場の設営・撤去、イベントの運営および補助を行うこと。

② ポータルサイトでのSEO対策、サイト内広告、WEB広告、PR冊子、SNS広

告等の多様な媒体を活用し、媒体や施策内容（時期・セグメント等）を市と協議の上決定すること。

- ③ ふるさと納税に関連する広告費やキャンペーン費用は受託者が全額負担し、市からの支払いはないこと。ただし、一部の広告費については市と受託者の協議により調整を行い、適切な負担割合を決定すること。
- ④ PR関連のチラシやパンフレット等を作成し、適切なタイミングで配布すること。
- ⑤ ふるさと納税のPRが可能なイベントには、市と協議の上、積極的に参加すること。
- ⑥ 本市の魅力や返礼品等の認知度向上を図るとともに、大口寄付やリピーターの確保等、寄附者動向や市場トレンド、受託者のノウハウを駆使した効果的な施策を実施すること。
- ⑦ 寄附者の分析結果や市場の流行、受託者の独自ノウハウを活かしたプロモーションを提案し、市と協議の上で実施すること。
- ⑧ ポータルサイト機能を活用した特集記事作成、メールマガジン発行、SNSやメディアを活用したPRを行い、訴求力のある返礼品写真の撮影および画像制作を行うこと。
- ⑨ 月2回以上、返礼品提供事業者へのPRコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真の取得など）、作成、掲載を行うこと
- ⑩ PRに必要な備品・消耗品の作成については、受託者と協議して実施すること。

（14）各種分析に関する業務

- ① ポータルサイト別の寄附実績や返礼品のアクセス数、転換率、市場トレンド、寄附者動向などを定期的に分析し、業務改善に努めること。
- ② 分析結果を基に、寄附受入額増加につながる提案や助言を行い、目標額の設定や施策の検討を行うこと。
- ③ 本市が行う広告や施策の効果検証を行い、必要に応じて改善策を提案すること。
- ④ 分析・検証結果は適時適切に市へ報告し、情報共有を行うこと。

（15）八代市ふるさと納税の推進に関する業務

- ① (1)～(14)の業務に加え、ふるさと納税に関連するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に、寄附を増やすための独自の方策や、市の業務効率化・業務軽減につながる方策があれば、積極的に提案すること。
- ② 市と協議の上で年間イベントカレンダーを作成し、イベントに適した返礼品および特集ページの提案を行うこと。
- ③ 受託者は、市と協議の上で返礼品が掲載されたカタログ（以下「カタログ」という。）を作成すること。
- ④ 受託者は、カタログ作成の都度、制作したカタログのデータを発注者に納品すること。

9 再委託の禁止

受託者は、本業務の遂行に関して、第三者に業務を再委託してはならない。もし業務の

一部または全部を他者に委託する場合は、市の事前の書面による承諾を得ることとする。

10 業務の報告

(1) 受託者は、毎月、当月分の本件寄附金の受付実績を翌月10日（10日が閉庁日の場合は、翌開庁日）までに実績報告書をもって市に報告すること。

報告内容は以下の通りとする。

- ① 寄附金受付実績
- ② 返礼品の開拓・拡充の状況
- ③ 広報やPR業務の具体的な実施結果及び分析結果
- ④ 寄附者問い合わせ結果

市は、必要と認める場合、受託者に対して委託業務の履行状況やその他必要事項について報告を求めることができる。

(2) 受託者は、業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合、必要な措置を講じるとともに、前号に関わらず速やかにその状況を市に報告し、対応について市と協議すること。

11 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 本市は、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。
- (2) 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。

12 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、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については、受託者の責任において補充するものとする。

13 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（市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、適正に取り扱わなければならない。

- (1) 八代市個人情報保護条例の遵守
- (2) 目的外利用および外部提供の禁止

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し、秘密情報等は厳重に管理すること。市の事前書面承諾なしに、秘密情報等の全部または一部を第三者に開示できない。

- (3) 複写及び複製の禁止

受託者は、市の文書による承諾なしに秘密情報等を複写および複製してはならない。

- (4) 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ため、不在時は事務所及び保管場所等を施錠し、

災害時の予防措置を講じること。

(5) 秘密情報等の返却

受託者は、市から書面による返却要求があった場合、指定日までに秘密情報等を返却し、関連資料は市に引き渡すか破棄し、その証明書を提出すること。

(6) 運搬責任

秘密情報等の運搬は、市の指定した方法により受託者の責任で行い、運搬中の紛失事故を防ぐための対策を講じること。

(7) 事故報告義務等

秘密情報等に關し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生した場合、受託者は必要な措置を講じ、速やかに市に報告し、その指示に従うこと。

14 リスクマネジメント

受託者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスク回避策及びリスク発生時の対応策を講じること。

15 セキュリティ

業務の履行に關して、個人情報を含む情報の取り扱いについて情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざん、その他の事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

16 著作権

受託者が本業務の一環として作成した著作物の著作権は全て市に帰属する。市は当該著作物を自由に二次利用でき、製作者は本市に対して著作者人格権を行使しないものとする。

17 その他

(1) 業務履行に際して必要なパソコン端末、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両等、必要なものは全て契約金額に含まれるものとする。

(2) 受託者は、業務従事者に対し、必要な研修等を行い、資質の向上に努めること。

(3) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合または本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議の上定めるものとする。