

# 広島市ふるさと納税特産品等贈呈事業運営業務

## 基本仕様書

### 1 業務名

広島市ふるさと納税特産品等贈呈事業運営業務

### 2 業務の目的

広島市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税特産品等贈呈事業に関し、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の配送、返礼品の募集等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力を効果的に発信することで、本市の取組に共感し、応援していただける方を増やし、地域活性化及び寄附金の増加を図る。

### 3 業務委託の期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※ 令和8年4月1日の寄附受付分から、運用開始ができるよう準備・引継ぎ等を進めること。なお、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

### 4 前提条件

- (1) 本業務の遂行に当たっては、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、寄附金受領証明書等の書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。令和7年度の場合、本市は(株)Workthy が提供する「ふるさと納税 do」及び㈱JTB が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を含む。）については、委託料に含むこと。
- (2) 受注者が独自に開発した寄附管理システムを使用する場合は、受注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。また、システム操作マニュアルを作成し、説明会の開催や専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。
- (3) 活用する寄附管理システムは、本市が利用する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。）での寄附受付と連携させた業務を委託開始日から開始できるよう準備を進めること。
- (4) 本市が令和7年12月時点で利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス」（パートナーとして「セゾンのふるさと納税」、「au PAY ふるさと納税」、「ふるラボ」、「JRE MALL ふるさと納税」等を含む。）、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、「JALふるさと納税」、「一休.com ふるさと納税」（パートナーサイトとして「Yahoo! トラベルふるさと納税」を含む。）であり、委託期間中に増減することがある。  
また、令和8年度に現地決済型ふるさと納税の導入を予定しており、利用するサービスは、受注者の提案により、本市において決定する。
- (5) 令和7年11月時点での本市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。令和8年度末までに返礼品数（総務省による基準適合性の確認が済んだもの）を約1,400品目以上とする

ことをを目指しており、本市の食文化や産業、歴史、スポーツといった広島をイメージできる商品や、誘客促進につながるような体験型返礼品、旅行クーポンなどを返礼品として拡充したいと考えている。

- ア　返礼品数　　約 800 品
- イ　返礼品提供事業者数　約 90 事業者

(6) 本委託業務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。その際、契約期間内に受けた寄附申出に対する未発送の返礼品の調達・発送、その他寄附者への対応については両者で協議の上、決定すること。本市は委託料以外の費用は一切負担しない。

## 5 業務の内容

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の支払に関する業務
- (4) 寄附者へのお礼状及び寄附金受領証明書並びに寄附金税額控除に係る申告特例申請書等の作成・送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請の受付に関する業務及びオンラインワンストップに係る利用料の支払代行に関する業務
- (6) 寄附者等からの問い合わせや苦情への対応業務
- (7) 返礼品の募集・提案に関する業務
- (8) 広報・PRに関する業務等
- (9) ポータルサイトの利用手続きに関する業務
- (10) その他、制度改革への対応等

## 6 業務の詳細

### (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務

- ア　前記 4(4)に加え、委託期間中に追加するポータルサイト（令和 8 年度に「さとふる」、「現地決済型ふるさと納税」等の追加を検討している。）についても管理・運営すること。
- イ　本市からの指示に基づき、ポータルサイトに掲載する本市及び本市の返礼品に係る情報の修正・更新等について迅速に対応すること。
- ウ　返礼品情報の掲載に当たっては、サムネイルやタイトル、紹介文を含め、ポータルサイト上で寄附者に対し効果的な PR ができる内容とし、検索エンジン最適化やクリック率の向上等を図ること。また、関連返礼品を含む回遊性向上を講じること。
- エ　平成 31 年総務省告示第 179 号を踏まえ返礼品ページに掲載が必要とされている内容に留意すること。
- オ　災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

## (2) 寄附管理システム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を経由して受け付けた寄附について、寄附者情報、申込状況、収納状況及び返礼品の申込・配送状況等の進捗状況に係るデータを正確に把握し、一元的に管理すること。なお、前記6(1)により追加するポータルサイトについても同様とする。
- イ ポータルサイトを経由せず、本市に直接行われた寄附について、本市から寄附関連情報（返礼品の申込情報を含む。）の提供を受けた場合、ポータルサイト経由の寄附と同じシステム上でデータ管理を行うこと。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ウ 寄附者情報、申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込・配送状況に関するデータを隨時出力し、本市に提供できること。また、当該データについてはCSV形式等、加工が容易にできる形式とすること。
- エ ポータルサイトから受け付けた寄附（API連携できていないポータルサイトから受け付けた寄附を含む。）について、寄附申込受付日の翌日（土・日・祝日は本市の翌開庁日）までに寄附管理システムへのデータの取込作業を行うこと。
- オ 本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附実績について、毎月10日（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）までに、Microsoft Excelファイルで納品すること。納品の際には、本市の寄附分野（寄附金の活用先）毎に前月の寄附実績を集計して納品すること。
- カ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等について、本市に毎月報告を行うとともに、寄附の動向についても分析し、その結果及び今後の対策を毎月報告すること。

## (3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の支払に関する業務

- ア 返礼品の発注等及び代金・送料の支払を代行すること（精算を含む。）。これらの実施に必要となる返礼品提供事業者や配送業者への事務の流れの説明や契約等は、受注者の責任において適切に行うこと。また、契約期間中に返礼品数や内容を変更があるので、本市の指示に従って対応すること。
- イ 返礼品の発注は、寄附金の入金が確認でき次第、速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、原則として指定された返礼品を1ヵ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合や返礼品が季節限定品である場合等、1ヵ月以内の発送が困難である場合を除く。
- ウ 返礼品の調達先及び配送者が本市の部署である場合は、当該部署に寄附者に関する情報を連絡すること。
- エ 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。
- オ 配送遅滞又は返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。本市は契約不適合責任を負わない。
- カ 返礼品の品質管理等について、返礼品提供事業者等への指導監督を行い、関係法令や平成31年総務省告示第179号を遵守させること。
- キ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行うこと。特に数量限定品の受付管理及び季節限定品の配送時期の管理を適切に行うこと。また、返礼品の残数を超えた申込みを制限する

仕組みを設けること。

ク　返礼品の送料については、可能な限り節減できるよう努めるとともに、それぞれの返礼品提供事業者にあった最適な手法を助言・提案すること。

**(4) 寄附者へのお礼状及び寄附金受領証明書並びに寄附金税額控除に係る申告特例申請書等の作成・送付に関する業務**

ア　受注者は、寄附金の入金を確認した後、原則2週間以内に、お礼状、寄附金受領証明書（以下「受領証明書」という。）、寄附者情報を入力した寄附金税額控除に係る申告特例申請書（地方税法施行規則第55号の5様式。発送はワンストップ特例申請を希望する者に限る。）とその記入方法等の説明書類及び返信用封筒を作成の上、寄附者へ発送すること。

イ　年末の寄附には、ワンストップ特例申請期限（1月10日）を考慮して、遅滞がないように対応すること。

ウ　発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送し、費用については受注者が負担すること。

エ　寄附者から受領証明書等の再発行依頼があれば対応し、費用については受注者が負担すること。

オ　本市が同封物等を希望する場合は、柔軟に対応すること。

**(5) ワンストップ特例申請の受付等に関する業務及びオンラインワンストップに係る利用料の支払代行に関する業務**

ア　寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付・審査を行うこと。受付方法については、本市と協議の上、決定するものとする。

イ　申請書等を出した寄附者に対し、受付・受理したこと、申請内容等に不備があった場合は、その旨をメール等で通知すること。なお、メールアドレスの登録が無い寄附者については、書面の送付をもって通知を行うこと。

ウ　申請書等の書類は、委託業務の完了まで保管すること。

エ　本市がeLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し、電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するためのCSVデータを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。

オ　本市は、(株)Workthyが提供する「オンラインワンストップ（自治体マイページ）」を利用しており、このサービスと同等の機能を持つサービスを継続し、令和8年4月1日から遅滞なく運用し、寄附者へ提供できるようシステム環境を整えること。また、令和7年度の寄附情報も管理できるようシステム環境を整えること。

カ　本市が利用するオンラインワンストップ申請に係るサービス利用料の支払いを代行すること。支払った利用料については、本市に請求すること。

**(6) 寄附者等からの問い合わせや苦情への対応業務**

ア　寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等の寄附者からの問い合わせや苦情等に対応するため、コールセンター（電話、FAX、電子メール）を設置し、ポータルサイト等において明示すること。

- イ 対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までを基本とし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長等の対応について決定する。
- ウ コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等は、寄附管理システムへの記録等により、本市と情報共有すること。
- エ 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るなど、苦情の解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告すること。
- オ 返礼品提供事業者や新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせにも適切に対応し、必要に応じて本市に確認等を行うこと。

#### (7) 返礼品の募集・提案に関する業務

- ア 本市が掲げる返礼品数の目標（令和8年度末までに約1,400品目以上登録）を達成できるよう、本市の食文化や産業、歴史、スポーツといった広島をイメージできる商品や、誘客促進につながるような体験型返礼品、旅行クーポンなど、本市の更なる魅力発信や地場産業の振興等に資する多様な商品やサービスを募集すること。また、市が提供する情報や受注者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品の企画提案や選定を行い、本市に対して提案すること。ふるさと納税限定品等についても積極的に企画すること。
- イ あらかじめ受注者において返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間、食料品については消費期限の保証等の必要な協議を行った上で、本市に返礼品としての登録を求ること。
- ウ 総務省への基準適合性の確認申請書類やポータルサイト掲載用の写真等、返礼品選定に必要となる資料を作成すること。その方法等については、本市と協議の上、決定すること。
- エ 新規返礼品の募集・提案に当たっては、本業務に関する説明会や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期や内容等については、本市と協議の上、決定すること。また、募集等の状況については、定期的に本市に報告すること。
- オ 既存返礼品の魅力向上・改善策を提案すること。
- カ その他、返礼品提供事業者への支援につながる受注者独自の取組があれば提案すること。

#### (8) 広報・PRに関する業務

- ア ポータルサイトや各種広告媒体等を活用したPR等、本市のさらなる魅力発信や市内事業者の支援、寄附獲得に向けた効果的な取組を提案し、実施すること。
- イ その他、受注者において可能なプロモーションについて提案すること。

#### (9) ポータルサイトの利用手続きに関する業務

本市が現在利用しているポータルサイト及び今後本市が選定し追加するポータルサイトの利用に関して必要となる手続きについて、各ポータルサイトを運営する事業者等と調整すること（追加するポータルサイトについては、事前に受注者と協議する。）。

#### (10) その他、制度改正への対応等

- ア 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、駆け込み需要の取込みなど、必要な対応を迅速に行うこと。大きな制度改正等へは、返礼品提供事業者向け説明会を実施するなどし、万全を期すこと。
- イ 寄附額に対する事務費割合の基準に適合するよう、業務全般にわたって経費抑制の視点を持つこと。

### 7 作業場所の設置等

#### (1) 作業場所の設置

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、全て受注者の負担において整備するものとする。個人情報保護のため、受注者は入退室管理ができる場所を確保し、あらかじめ本市の承認を受けることとし、当該作業場所以外の場所において業務を実施してはならない。

#### (2) 統括責任者の選任

- ア 受注者は本業務における各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）を配置し、発注者の承認を得ること。
- イ 本業務に関する本市との調整・協議等は、統括責任者が行うこと。ただし、事前に本市の承認を得た場合は、この限りではない。

#### (3) 従事者の管理、従事者教育

従事者の管理については、受注者が責任を持って管理し、業務に支障がないように対応すること。また、従事者に対し、業務に必要な知識はもちろんのこと、広島市役所としての立場で対応していることを理解させ、寄附者等の信頼を失墜するような接遇とならないよう教育を行うこと。

### 8 再委託

広島市委託契約約款に基づき、本業務の一部を再委託する場合には、本市の承認を得ること。ただし、本業務の主要な部分を再委託することはできない。また、可能な範囲で地元企業を相手方とするよう努めること。

### 9 報告及び検査

#### (1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務完了報告書にとりまとめ、次の内訳が分かる明細を添付して、翌月の10日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。

- ア 寄附件数、寄附額及び寄附者属性等
- イ ポータルサイトを経由で返礼品の発注や配送を行った寄附件数及び寄附額
- ウ ポータルサイト経由のもので、返礼品が旅行に係る電子クーポン等の場合のように、返礼品の発注や配送を行わなかつた寄附件数及び寄附額
- エ ポータルサイトを経由せず返礼品の発注や配送を行つた寄附件数及び寄附額
- オ ポータルサイトを経由せず返礼品の発注や配送も行わなかつた寄附件数及び寄附額
- カ ワンストップ特例申請の受付件数。なお、明細には紙による申請受付件数とオンラインによる申請受付件数の内訳を記載すること。

- キ 返礼品の出荷実績に基づき、受注者が返礼品提供事業者等に支払った返礼品の代金及び配送料。なお、明細には、返礼品提供事業者名、返礼品名称・代金、発送数量、配送料の内訳を記載すること。
- (2) 本市は、上記のほか必要があると認めたときは、受注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。受注者は、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

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、前記9の本市の検査を受けたものについて、適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。キャンセルや再配達等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

### (1) 基本業務委託料

- ア 寄附額に対する一定割合とする。ただし、ポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附金受領、市が被災した際の寄附金受領に係るものは、算定基礎となる寄附額から除外する。
- イ 後記(2)から(4)に記載する金額を除き、本業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約するポータルサイト等の利用料及びクレジット決済等の手数料はこれに含まない。

### (2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件当たりの調達費は、当該寄附額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費や消費税及び地方消費税相当額を含む。

### (3) 返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

### (4) 寄附金受領証明書等発行・送付費用

寄附金に対する受領証明書の発行・送付に係る費用。

### (5) ワンストップ特例申請処理費

寄附金税額控除に係る申告特例申請の受付事務及びデータ作成に要する費用。

### (6) オンラインワンストップ利用費

オンラインワンストップを利用するための利用料

## 11 個人情報の保護、守秘義務等

- (1) 本業務の履行に当たっては、個人情報の保護に関する法律その他関係する法令等を遵守し、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。
- (2) 本業務で取り扱う情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するため、必要かつ十分な管理的措置を講じること。
- (3) 本業務の従事者は、業務の履行に際して知り得た情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (4) 受注者は、業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (5) 受注者は、本市の情報の秘密保護に関する誓約書（任意様式）を本市に提出すること。
- (6) 受注者は、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を従事者に周知徹底させなければならない。

- (7) 受注者は、本市の情報を保護管理するための責任者を定め、情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

## 12 情報セキュリティの確保

- (1) 受注者は本業務で取り扱う情報に関して、漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故から保護するためのセキュリティ管理を徹底すること。
- (2) 本業務の実施に当たっては、広島市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

## 13 権利の帰属等

- (1) 受注者が契約締結日以降に作成した本市への報告書やポータルサイトに掲載する文章、写真に関する著作権（それらに含まれるノウハウ、コンセプト、アイデアを含む。）等、本業務の履行に付随して発生する全ての権利は本市に帰属し、本市の許可なく無断で使用、情報提供等を行ってはならない。また、受注者は、著作者人格権を本市及び本市が指定する第三者に対して行使しないもとする。
- (2) 受注者は、本業務の遂行に当たり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。

## 14 損害賠償

委託業務の実施に当たって発生した損害（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。ただし、返礼品提供事業者、寄附者又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。

## 15 成果物の保持及び削除の制限

- (1) 受注者は、本業務により作成された成果物（ポータルサイトにおけるウェブページ、画像、テキスト、クチコミ情報等を含むがこれに限られない。）について、契約終了後も本市の指定するポータルサイト上に残置されることを了承するものとし、本市の事前の書面による承諾なく、当該成果物の全部または一部を削除、改変、非表示化、またはその他の方法により閲覧不能とする行為を行ってはならない。
- ただし、ポータルサイトの仕様変更、第三者の行為、または不可抗力により成果物の全部または一部が閲覧不能となった場合には、受注者は速やかに本市に報告するものとし、当該事由について、故意または重大な過失がない限り、責任を負わないものとする。
- (2) 成果物は、納品後も受注者が確認・検収を完了するまで、受注者の責任において適切に保存すること。
- (3) 受注者が本条に違反し、成果物を無断で削除や改変した場合、本市は受注者に対し、当該削除によって生じた損害（再作成費用、営業機会の逸失等を含む）について、賠償を請求するものとする。

## 16 法令等の遵守

受注者は、本業務を行うに当たっては、関係法令や国が定めた基準・通知を遵守すること。

## 17 その他

- (1) 業務の詳細な事項や業務の進め方についての協議は、本市又は受注者のいずれかの要請により、その都度行うものとする。
- (2) 基本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は仕様書に定めのない事項については、本市及び受注者が双方協議の上、必要な事項について決定するものとする。