

福知山市ふるさと納税推進業務委託 提案仕様書

1 業務名

福知山市ふるさと納税推進業務委託

2 業務の目的

本業務は、民間事業者が持つ体制やノウハウを活用した本市のふるさと納税の推進と、ふるさと納税に関するPRや返礼品提供事業者の支援等を通して、事務の効率化、本市や本市施策の認知度向上、寄附額及び寄附件数の増加、持続可能な地域活性化体制の構築等を図ることを目的とする。

3 委託期間

令和8年4月1日 から 令和11年3月31日まで

※3年の長期継続契約締結を想定している。

※事業者選定日から令和8年3月31日までは業務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

(1) ふるさと納税ポータルサイト

ア 現在、本市が使用してい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。）は、次の表のとおりである。

①	ふるさとチョイス（次のパートナーサイトを含む auPAY ふるさと納税、セゾンふるさと納税、ふるラボ、KABU&ふるさと納税、JRE MALL ふるさと納税、Vふるさと納税、マルイのふるさと納税、ケアネットふるさと納税、ニフティふるさと納税）
②	さとふる（次のパートナーサイトを含む Yahoo! ふるさと納税）
③	楽天ふるさと納税
④	ふるなび
⑤	ANA のふるさと納税
⑥	JAL ふるさと納税
⑦	ふるさと納税百選
⑧	Amazon ふるさと納税
⑨	マイナビふるさと納税
⑩	まいふる
⑪	三越伊勢丹ふるさと納税
⑫	旅先納税（海の京都コイン）

⑬	ふるさと生活（自治体特設サイト）
---	------------------

本業務では、上記表のうち②、⑪、⑫を除くポータルサイトについて運営を委託する。

イ 業務期間中にポータルサイトの追加または退会を行う場合がある。追加を行う場合は、受託者と協議するものとする。

ウ ポータルサイトの追加または退会（変更）を提案することは差し支えないが、ポータルサイトの使用料及び決済手数料は市の負担となるため、必ずしも提案どおりになるとは限らないことに留意すること。

（２）寄附情報管理・返礼品発注システム

ア 本市が使用している寄附情報及び返礼品発注・配送・請求管理システム（以下「寄附管理システム」という。）は、株式会社 Workthy の「ふるさと納税 do」である。

イ 別の寄附管理システムに変更することは、提案内容次第で可能とするが、寄附管理システムの利用環境の導入費用、保守費用などは全て受託者の負担をする（受託者から寄附管理システム事業者へ直接の支払いができない場合、本業務委託料から差し引くものとする）。また、既存寄附管理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負担等で行うものとする。ただし、既存寄附管理システムからのデータ抽出などは市が協力する。

ウ 別の寄附管理システムを提案する場合、以下の条件を満たすこと。なお、記載のない部分についても、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」及び「自治体マイページ」と同等以上の機能を有するものであること。

（ア）全てのポータルサイトからの寄附情報が一元的に管理でき、受託者が管理運営しないポータルサイトについても寄附情報が管理できるようにすること。

（イ）全てのポータルサイトからの寄附情報から配送データが作成できること。返礼品提供事業者への発注処理、配送状況のステータス管理、請求管理が可能となること。

（ウ）返礼品提供事業者への発注処理にあたっては、返礼品提供事業者が伝票を手書きすることのない運用が可能であること。

（エ）全ての寄附情報に対する寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の印刷・発送が可能であること。また、ワンストップ特例申請書が不要な寄附者には、寄附金受領証明書のみ印刷・発送が可能であること。当該作業が委託できること（当該委託費用は本提案額には含まないが、費用については積算し提出すること）。

（オ）寄附者専用サイトが提供され、全ての寄附情報に対するオンラインワンストップ特例申請、オンライン変更届の受付、配送状況の確認、市への問い合わせ等が可能であること。

（カ）eLTAX に取り込むための控除情報データが作成できること。

（３）返礼品

ア 本業務開始後の返礼品については、新規で登録する返礼品及び継続して登録する

返礼品を取り扱う返礼品提供事業者（以下「返礼品提供事業者」という。）と調整し提供すること。

イ 令和7年10月1日現在の返礼品提供事業者及び返礼品数は以下のとおりである。

返礼品提供事業者数	約130事業者
延べ返礼品数	約1150品目

ウ 本業務の現委託事業者が変更となる場合であっても、ポータルサイト及び寄附管理システムに保存されている情報が削除されることはない。

（４）ポイント制度等の提供

現在、株式会社トラストバンクが運営する「ふるさとチョイス」の「チョイス Pay」、株式会社アイモバイルが運営する「ふるなび」の「ふるなびカタログポイント」等を運用しており、本業務開始後もこれらのサービスと同等以上のコンテンツを提供すること。各ポイント制度の条件は以下のとおりである。

なお、現在の委託事業者から変更となる場合、令和8年3月31日までに獲得したポイントを所有する寄附者が、委託業務開始後、ポイントを利用した場合における配送関連業務も行うこと。

	チョイス Pay	ふるなびカタログ
付与ポイント	1,000円あたり300ポイント ※寄附者がポイントの全部又は一部を辞退した場合には、当該ポイントを付与しない。	寄附金額の30%分
有効期限	寄附した日から2年間 ※寄附者が有効期限内に新たな寄附を行った場合は、新たに発行するポイントと合算され、有効期限は最新ポイント発行日から2年間とする。	無期限

（５）ふるさと納税の寄附金を財源とする事業者等への支援

現在、事業者等が実施する活動（返礼品の発送や役務提供等を伴わない）に対して寄附できる仕組み（以下「活動支援型ふるさと納税」という。）を展開しており、本業務開始後もこれらサービスを提供すること。

（６）本市が運用管理するSNS等を使った提案をしてもかまわない。受託者が利用可能なPR用サイト、SNSは以下のとおりである。

（ア）ふるさと納税専用Instagram

アカウント名：福知山市ふるさと納税【公式】(@fukuchiyama_furusato)

フォロワー数：1,088フォロワー（令和7年9月開設）

アカウント利用料：受託者負担なし

（イ）ふるさと納税用X（旧 Twitter）アカウント

アカウント名：いがいと！福知山【京都府福知山市公式】(@fukuchiyamaPR)

フォロワー数：7, 515 フォロワー

アカウント利用料：受託者負担なし

(ウ) 福知山市公式 note

ページ名：note ふくちやま

サイト URL：https://fukuchiyama-city.note.jp

(エ) この他、福知山市公式LINEアカウントにてふるさと納税専用セグメントを設置市の公式LINEから返礼品やキャンペーン情報を配信できるよう構築する予定である。実現した場合には、受託者負担なしでLINEでの情報発信が可能となる。

5 業務の内容

本業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) 寄附受付に関する業務
- (2) ポータルサイトの管理運営業務
- (3) 寄附管理システムの管理運営業務
- (4) 寄附者等対応に関する業務
- (5) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の精算に関する業務
- (6) 新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務
- (7) 市及び返礼品等のPRに関する業務
- (8) 寄附目標額の設定と進捗管理
- (9) 活動支援型ふるさと納税に関する業務
- (10) ふるさと納税に係る制度改正への対応
- (11) その他
- (12) 定例ミーティングの実施

6 業務の詳細

- (1) 寄附受付に関する業務
 - ア 本市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 FAX や郵便等、ポータルサイトを經由しない寄附を受付すること。
- (2) ポータルサイトのページ制作・管理運営業務
 - ア ポータルサイトの自治体ページや返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の運用管理を行うこと（クラウドファンディングを含む。）
 - イ 返礼品の適切な在庫管理を行うこと。
 - ウ 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務め、訴求力向上を図る取り組みを実施すること。
 - エ 市及び返礼品提供事業者から、寄附額や容量、発送条件等のテキスト修正の依頼が

あった場合は、速やかに対応すること。依頼から修正までの時間、対応頻度等については提案によるものとする。

オ 市及び返礼品提供事業者から、サムネイルや説明画像等の画像修正の依頼があった場合は、テキスト修正よりも時間を要することが想定されるため、修正にかかり目安を市及び返礼品提供事業者に伝えた上で、できるだけ速やかに対応すること。依頼から修正までの時間、対応頻度等については提案によるものとする。

カ 受託者が運営しないポータルサイトについても、運用に必要となる更新フォーマットに合わせたテキスト・画像提供を適宜行うなど、本市の寄附拡大につながる運用支援を行うこと。

キ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

ク ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト運営事業者、寄附管理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。

（３）寄附管理システムの管理運営業務

ア ポータルサイトを經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等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。内容に不備があった場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合や、受託者が運用しないポータルサイトで行われた寄附においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を管理できるようにすること。

ウ 寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。

エ 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有し、本市において統計資料作成等を行うために加工できるよう、その検索及び集計等の結果を CSV 形式等でのデータ出力を可能とすること。

オ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じて説明会の開催や、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。

本委託終了時には次期委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。

（４）寄附者等対応に関する業務

ア 本業務への問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス等）を設置し、ポータルサイト等において明示するものとする。なお、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 時までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ コールセンターは、寄附者等からの寄附の申し込み手続き、返礼品、発送書類、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル（原則、キャンセルは不可）及び、その他ふるさと納税に関する全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。

ウ 寄附申し込み後の内容変更等の受付及び寄附管理システム等の修正登録を行うこと。

エ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等については、内容を電子データでリスト化し、過去の問い合わせを含め、常時発注者と情報共有を行える環境を整えること。

オ 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、市と連携して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、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に情報共有を行うこと。

カ 問い合わせ等対応への即時判断が難しい場合は、必要に応じて本市と協議し、適切に対応すること。

（５）返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の精算に関する業務

ア 寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理を行い、本市が随時確認できる仕様とすること。

イ 各月の返礼品出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者を相互に確認を行うこと。出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じて修正を行うなど、出荷状況を正確に管理すること。

ウ 返礼品提供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いを代行すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉を行うなどなるべく安価となるように努めること。また、本市への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

ウ 返礼品の品質の管理について、ふるさと納税に係る総務省通知等、関係法令等を遵守するよう、市と連携し、返礼品提供事業者に対し適切な助言や指導監督を行うこと。

エ 返礼品の数量の管理について、在庫切れが生じないよう、返礼品提供事業者と随時調整し、ポータルサイト別に在庫設定を行うとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に行うこと。

オ 返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。

カ 発送時期や提供数、発送対象地域が限定された返礼品等についても適切に管理すること。また残数を超えた申込の制限、発送対象地域の制限、返礼品送付対象外の寄附者（福知山市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。

キ 天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、

配送業者等間の調整等、適切に対応すること。

ク 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。

ケ 返礼品の規格に合わせた様々な配送方法について、事業者に対し適宜効果的な支援を行うこと。

(6) 返礼品提供事業者への支援、返礼品開発及びページデザイン等の制作に関する業務

ア 寄附獲得に向けて、新規返礼品の開発・開拓、既存返礼品の魅力向上を図ること。

その際、市場の特性、本市の商材・寄附者層、先進事例等を踏まえ、寄附獲得に効果的・効率的で力のある価格及び容量の規格や新規開発におけるアイデア及び企画の提案を行うこと。

イ 返礼品提供事業者等からの新規返礼品や同梱物の相談などに対応し、より魅力的な返礼品提供の実現に向けて取り組みこと。

ウ 新規事業者及び新規返礼品の出品においてハードルとなる、申請書の作成や商品・サービスに対する総務省基準の適合性確認の支援を行い、市及び返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。また、返礼品に関する写真撮影等のデザインコーディネートを行うことで、ポータルサイト掲載時から寄附が集まりやすい環境を構築すること。

エ ポータルサイトの運用を通して、寄附申込の増加と返礼品の魅力向上を目的にページの改善を検討し、返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わるよう必要に応じてコンテンツの取材を行い、適宜既存事業者と協議の上ページ改善を実施すること。

オ 返礼品ページの作成にあたっては、検索エンジン最適化やクリック率、転換率の向上等の観点から、サムネイルやタイトル、紹介文を含め、訴求力の高い内容となるよう磨き上げること。特にサムネイルについては、返礼品の魅力が十分に伝わるよう必要な加工、文字入れを行うこと。また、関連返礼品を含む回遊性向上対策を講じること。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。

カ 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を管理すること。

キ 返礼品提供事業者等からの問い合わせについては、内容を電子データでリスト化し、過去の問い合わせを含め、常時発注者と情報共有を行える環境を整えること。

ク 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、成功事例を共有するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

ケ 返礼品提供事業者との関係構築のため随時事業者訪問を行うこと。また、返礼品提供事業者全体の資質及び意欲の向上のため、返礼品提供事業者向け勉強会や説明会を本市と協議の上随時開催し、ふるさと納税をはじめとする電子商取引に関する知識や技術の説明、売上やリピーター増加につながった成功事例の共有等を行うこと。

(7) 市及び返礼品等のPRに関する業務

ア 本市と協議のうえ、本市ふるさと納税のブランディングやイメージづくりを講じ

ること。

イ 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。

ウ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場のトレンド、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。

エ 各ポータルサイトの機能、特色を活用した、バナー制作、特集記事の作成等を行い、本市サイトの充実を図ること。

オ 各ポータルサイトの機能を活用したメールマガジンの配信による返礼品や本市の魅力発信を実施すること。その際、本市のシティプロモーションに資する内容についても必ず配信内容に含めることとし、月2～4回程度配信すること。

オ ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。

カ 本市へのふるさと納税に関するカタログやパンフレット（制度・寄附メニューの案内・返礼品等）を作成すること。制作物はデータ及び紙ベースで本市に納品すること。

キ 毎月、寄附状況及び分析結果のレポートを作成すること。

ク 返礼品ページへのアクセス数や転換率など分析を定期的に行い、業務改善に努めること。

ケ 本市のファン、リピーターの増加、寄附者一人当たりの寄附単価を上昇させるような取組を図るため、寄附者への情報提供の内容、手法の改善及び関係人口・交流人口の創出につながるような効果的な手法を提案し、本市と連携して実施すること。

（８）寄附目標額の設定と進捗管理

ア 本市と協議のうえ、年度当初に当該年度及び月別の寄附獲得目標を設定するとともに、そのために必要な具体的な取組を整理すること。

イ 毎月、目標の達成状況及び取組実績を報告するとともに、未達の場合は改善策を提示すること。

（９）活動支援型ふるさと納税に関する業務

ア 受託者は、活動支援型ふるさと納税の寄附金を確認した場合、本市に報告し、事業者等への支払い内容の調整を行うこと。

イ 事業者等への支援に係る費用の支払いを代行すること。

（１０）ふるさと納税に係る制度改正への対応

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や返礼品提供事業者への対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

イ 食品返礼品の取扱いにおいては、募集適性基準や「ふるさと納税の返礼品として提供される食品の表示に係る関係法令遵守について」を踏まえ、産地名の適正な表示を

確保するよう、市と連携し、返礼品提供事業者に対し、必要な調査、確認を行うこと。

(11) その他

ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ その他、寄附金受領証明書発送やワンストップ特例申請受付等ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・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。

ウ 業務の遂行にあたっては、本市、ポータルサイト運営事業者及びプロモーション等業務の受託事業者と連携を図ること。

エ 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。また、契約満了時に受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期受託者への業務の引継ぎを確実にを行い、切れ目のない寄附受付体制の構築に協力すること。

オ 受託者は、委託業に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

キ (1)～(10)に示した内容で、委託料に含んで提案することができない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。

(12) 定例ミーティングの実施

上記(1)～(11)の取組について、本市への報告及び協議の場として定例ミーティングを最低でも月1回は実施すること。なお、開催方式は本市と受託者との協議による。

7 業務の報告

(1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、翌月10日までに本市へ提出し、検査を受けるものとする。

(2) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

8 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。

9 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し又は請け負わせてはならない。ただし、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。

10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「7（1）業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする

（1）基本委託料

ア 対象寄附金額（ポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。（受託者が関わっていない返礼品への寄附及び返礼品なしの寄附（活動支援型ふるさと納税を除く）に係る委託料は発生しない。）

イ 本項（2）～（4）に記載する経費を除いた本委託業務の履行に必要な経費。但し、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

（2）返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。但し、各ポータルサイトから直接調達する返礼品や本市所管部署が自ら調達する費用はこれに含まない。寄附一件あたりの調達費は、当該寄附金額の三割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

（3）返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、本市所管部署が自ら発送する費用はこれに含まない。

（4）その他、提案内容によって、寄附金受領証明書等発送費、ワンストップ特例申請処理費、オンラインワンストップ特例申請処理費、メールアドレスがない寄附者等への郵便ハガキでの通知処理費、ワンストップ特例申請書等返信用郵便代、オンラインワンストップを利用するための利用料を業務委託料に含む。

11 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払については、本市が別に定める期別（原則1か月、但し、本市と受託者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない。）ごとに寄附受納状況等を本市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本市は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。

12 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・発送等にかか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。

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（委託者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）福知山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できるものとする。秘密情報等は厳重に管理し、本市における事前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。

（３）複写及び複製の禁止

受託者は、秘密情報等を委託者の文書による承諾なしに複写及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、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

（５）秘密情報等の返却

受託者は、本市から書面による秘密情報等の返却の要求があった場合は、委託者が指定する日までに、該当する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おいては、本市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。

（６）運搬責任

秘密情報等の運搬は、本市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。

（７）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、漏洩、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、その状況を本市に報告し、その指示に従うものとする。

（８）監査

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、本市及び第三者による立入監査を受けることとする。

1 4 情報セキュリティの確保

受託者は、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。契約終了後もまた同様とする。

1 5 著作権の取扱い

- (1) 受託者が本業務により新たに作成した返礼品情報、サムネイル画像やサブ画像、ポータルサイト上の自治体ページ及び返礼品ページ、バナー画像、返礼品撮影会や取材等で撮影した写真データ等、返礼品ページのレビューや評価等の著作権は、市に帰属するものとする。また、本市は当該制作物を自由に二次利用できるものとし、製作者は本市に対して著作権者人格権を行使しないものとする。
- (2) 制作物に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作権者の承諾を得て利用するものとする。

1.6 制度の変更

本業務履行期間中にふるさと納税制度の変更又は変更の恐れが生じた場合、発注者と速やかに協議すること。また、その場合契約内容の見直しが起こり得るものとする。

1.7 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書（受託者の決定後、本業務説明書に基づく内容及び受託者の提案した内容について、本市と協議を行い作成したもの。）を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 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、家賃、車両その他必要なものは全て契約金額に含むものとする。
- (5) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議の上定めるものとする。

参考

福知山市のふるさと納税の概況

1 寄附額等の推移

年度	寄附件数	寄附金額
令和4年度	20,584件	347,665,000円
令和5年度	14,866件	297,835,100円
令和6年度	24,803件	517,871,400円
令和7年度(11月まで)	22,448件	497,681,300円

2 主な返礼品

ティッシュペーパー、トイレットペーパー、洋菓子、鴨鍋、鶏肉、肉加工品、米

3 福知山市ふるさと納税の特徴・課題・ミッション

- ① 本市は、財源確保を目的に、令和12年度に寄附額25億円に到達する目標をかかげ、令和7年度から専門部署「ふるさと応援課」を新設し、集中的に取り組を開始している。
- ② 本市ふるさと納税の最大の課題は、海産物や肉類などの人気ジャンルにおいて柱返礼品がないことである。
- ③ ティッシュペーパーやトイレットペーパーといった日用品を返礼品に持ちながら、競合が激しく、特に楽天ふるさと納税で寄附額が期待ほど伸びていない。背景には、人気の規格を本市では製造しておらず、現状の体制では返礼品として提供できないという事情もある。
- ④ 既存返礼品及び返礼品提供事業者のポテンシャルを十分に生かし切れていないと感じている。また、事業者との関係構築も十分とは言えない状況である。
- ⑤ 一次産業においては、多品目少量生産の生産者が多く、一次産品は数量の確保に難がある。一方飲食店は多く、返礼品開拓の余地は大いにある。令和7年度より、寄附金を原資とした生産拡大支援補助金制度「福知山の変ブランド創出支援(＃ふるさと納税 3.0)」を新設しており、制度を活用し、寄附者に選ばれる返礼品づくりができる環境を整備した。
- ⑥ 令和6年(暦年)の寄附単価は約2万1千円、ワンストップ特例申請利用率は29%である。
- ⑦ 令和7年度(11月まで)のサイト別の寄附金額シェアは、高い順からさとふる 32.2%、楽天 20.5%、ふるなび 14.2%、ふるさとチョイス 11.7%、LINE ヤフー9.3%、ANA1.4%、JAL1.4%、Amazon1.2%、百選 1.0%である。制度改正により今後の寄附の集め方も変化していく中で、新たに台頭している Amazon ふるさと納税への対応が十分にできておらず、データ分析やマーケティング視点での返礼品開発やリピーター確保が急務である。
- ⑧ ふるさと納税を、一度の寄附から本市の事業者や施策を知っていただき、その後のリピーター、ファン、関係人口へつなげるシティプロモーションと捉えている。国が示す「ふるさと住民登録制度」のような関係人口拡大とふるさと納税の拡大はその両輪であると考えている。

(別紙１) 企画提案書作成要領

記載内容は、本仕様書に基づき、別表の審査基準を踏まえて、以下の項目について明確に記載・提案すること。記載順序や構成は自由とする。なお、企画書のボリュームを評価の対象とはしないため、読みやすさや簡潔さに留意すること。

	項目	留意事項
1	基本方針	①提案の特徴 ②業務の方針 ③ふるさと納税市場の分析と動向予測 ④本市の現状分析と寄附拡大のための戦略
2	業務体制	①受託業務実施体制の組織図(人員配置、事業者研修体制、担当者 者の経験年数、専門性、サポート体制、繁忙期の対応等) ②本市との連携体制 ③個人情報保護、情報セキュリティ対策 ④再委託をする予定がある場合は、委託先及び業務内容 ⑤他団体から受託した同種・類似事業の内容及びその実績(成果) ⑥本業務受託決定後から運用開始までの準備の想定スケジュール
3	寄附管理システム	①利用するシステムの内容・機能 ②寄附受付から返礼品の配送完了までの流れ
4	寄附者対応、発注 及び配送管理	①寄附者からの問い合わせ、クレームへの対応(体制) ②各種トラブル(配送遅延、返礼品の梱包破損等)対応 ③返礼品提供事業者や配送事業者等への対応(発送漏れ、誤配送 防止等) ※利用できる運送会社等を明記すること ④寄附者及び返礼品提供事業者の利便性向上や本市の経費削減 に向けた提案
5	ポータルサイトの 運営・返礼品等の ページデザイン	①自治体ページ、返礼品ページの作成・更新において重視している 視点 ②検索エンジン適正化、クリック率向上等の観点から、現在の福知山 市のページのどこを改善すべきと考えるか ③寄附拡大に向けた掲載情報の充実策等の提案と運用イメージ
6	返礼品の募集・開 発等	①返礼品等開発、返礼品提供事業者との連携において重視している 視点 ②新規返礼品の開発・開拓、既存返礼品のリニューアル、提案者しか 用意できない独自返礼品など、寄附額の増加につながる企画提案 ③返礼品提供事業者との連携・関係構築に向けた対策 ④ふるさと納税に限らず、返礼品提供事業者の売上拡大のための独 自施策などがあれば記載すること

7	広報・プロモーション	①ポータルサイトと連携した独自の寄附獲得等の取組 ②寄附者との関係構築に向けた企画提案 ②リピーター確保につながるプロモーションの取組 ③寄附額拡大のための独自広告があれば記載すること。
8	その他提案事項	①更なる寄附の獲得、業務効率化等に向けた独自のアイデアがあれば記載すること。本業務の委託料以外に別途費用が発生する場合はその経費も明記すること（見積書には記載しない） ②寄附受領証明書等の発送に係る事務、ワンストップ特例申請書の受付業務が可能な場合は記載すること ③総務省の指定申請業務の効率化方策があれば記載すること