

下田市ふるさと納税寄附管理・プロモーション業務仕様書

1 業務名

令和7年度（債務負担）下田市ふるさと納税寄附管理・プロモーション業務

2 目的

下田市（以下、「発注者」という。）が行うふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者対応、返礼品の送付、返礼品開発やプロモーション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、発注者の魅力発信及び寄附金の増加を図ることを目的とする。

3 業務期間

契約締結日翌日から令和10年3月31日まで

なお、本業務における寄附受付対象期間は、令和8年4月1日から令和10年3月31日までとし、契約締結日から、令和8年3月31日までは業務の開始に向けた準備期間とする。

4 前提条件

- （1）業務の遂行に当たり、寄附管理システムを活用すること。利用環境の構築費用は業務委託料に含むこと。（従前のシステムからのデータ引継を含む。）
- （2）ふるさと納税ポータルサイトや現地決済型ふるさと納税（以下まとめて「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。
- （3）本業務に関係するポータルサイトは当市ふるさと納税ホームページに記載のとおり。ただし、「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」「ふるぽ」「三越伊勢丹ふるさと納税」「一休.comふるさと納税」「ふるさと応援納税®」については、別事業者による運営がなされている。業務委託料の積算根拠には、これらの寄附金額は、含まないものとし、寄附金受領証明書やワンストップ特例申請に関連する業務は含むものとする。
- （4）本業務の受注者は、実施にあたり発注者に、必要に応じて業務代理人通知、業務実施計画書、業務工程表を提出するものとする。

5 予算額・予定件数

予算額は45,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。

年度	委託料（税込）	寄附額	寄附件数	ワンストップ特例 申請受付件数
令和8年度	20,000,000円	300,000,000円	10,000件	2,500件
令和9年度	25,000,000円	375,000,000円	12,500件	3,125件
合計	45,000,000円	675,000,000円	22,500件	5,625件

※別紙「業務内訳書」のとおり。

※上記の寄附額、寄附件数及びワンストップ特例申請受付件数については、本プロポーザル及び契約時の積算根拠として使用する。なお、実際の委託料に

については、寄附額等の実績に応じて増減することに留意すること。

6 業務体制

(1) 人員体制の確保

本業務の目的を達成するため、受注者は、業務な運営に必要な人員を確保すること。併せて、業務の円滑な運営を図るため、配置した人員の役割分担を定め、業務実施体制（様式第8号）を発注者に提出すること。

(2) 個人情報を含むセキュリティの確保

個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取り扱うとともに、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、改ざん等の事故を防止するため、別紙「個人情報取扱特記事項」に従って、適切な措置を講ずること。

(3) 著作権について

ア 提出された提案資料に係る著作権は、元来第三者に帰属するものを除き、それぞれの提出者に帰属するものとする。なお、提案資料等の中で第三者の著作物を使用する場合は、著作権法に認められた場合を除き、当該第三者の承諾を得ておくものとする。第三者の著作物の使用に関する責は、使用した受託者に全て帰するものとする。

イ 発注者は、本提案に関する公表、展示その他、必要と認めるときに、提案図書を無償で使用できるものとする。この場合において、発注者は、使用の際に受託者名を必ず明示する。

(4) 業務に対する理解度等

ふるさと納税に関する制度を理解するとともに、市場の分析、今後の動向を予測し、本市の特性を踏まえたふるさと納税寄附額の拡大に取り組むこと。

7 業務内容

(1) 納税寄附管理に関する業務

ア ポータルサイトの運用・管理に関する業務

(ア) 本業務の対象となるポータルサイトを經由した寄附の申込に対応し、寄附に関する情報等を、寄附管理システムに取り込み、管理すること。

(イ) ポータルサイト上の自治体ページについて、返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）と調整を図り、適宜、修正・更新を実施し、保守管理すること。

(ウ) ポータルサイトに必要な返礼品情報を掲載すること。返礼品ページの作成にあたっては、訴求力の高い内容となるよう磨き上げ、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。

イ 事業者への返礼品の発注・配送管理及び在庫管理

(ア) 事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。また返礼品の在庫管理を適切に行うこと。

(イ) 受注者は寄附金に決済完了後、速やかに事業者に対し、寄附者が選択した返礼品を発注すること。ただし、定期便や季節品等の一部の返礼品は例外とする。この場合、あらかじめポータルサイトにその旨の注意書きを記載すること。

(ウ) 在庫管理については、必要に応じてポータルサイト上での受付期間や数量の制限

を設ける等、適切な措置を講ずること。

(エ) 寄附者及び事業者の利便性向上や本市の経費節減に取り組むこと。

ウ 返礼品の代金・送料の精算に関する業務

(ア) 事業者への返礼品代金及び配送事業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。

エ 寄附金受領証明書等の作成及び発送管理

(ア) 寄附金の入金確認が完了した場合、寄附金受領証明書など、必要な書類等を作成・用意し、2週間以内をめぐに寄附者に発送すること。発送に係る用紙や封筒など必要なものは受注者が用意すること。又、本市返礼品の認知向上、寄附者との関係構築に向けて、適宜、送付内容（サンクスメール等）の改善を図ること。

(イ) 証明書の公印の印影は本市指定のものを使用すること。

オ ワンストップ特例申請の受付業務に関する事項

(ア) 寄附金額控除に係る申告特例申請書類の審査を行うこと。なお受付完了時は申請者へ受付完了通知を行い、通知は可能な限りメールで行うこと。

(イ) 申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。

(ウ) 寄附者のワンストップ特例申請情報を自治体間回送する際に使用する eLTAX システム用の電子データを作成し、毎年1月26日までに発注者にデータを提出すること。申請書等の書類は、適切に保管・整理のうえ、各年度末までに発注者に引き渡すこと。

(エ) ワンストップ特例申請については、オンライン申請の利用率向上につながる対策を講じること。また、年末の寄附に対してはワンストップ特例申請の期限を考慮して遅延がないよう対応すること。

カ 事業者との連携・関係構築

(ア) 事業者の募集を行い、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、情報提供をはじめ、必要かつ適切な対応を行うこと。

(イ) 事業者訪問、事業者説明会、勉強会等を随時実施し、返礼品提供事業者との関係構築に注力すること。

(ウ) 事業者が返礼品のページ掲載、発送、寄附者対応などを円滑に行えるようサポートし、事業者の負担軽減に向けた工夫を行うこと。

キ 寄附者への対応

(ア) 本業務に係る問合わせ先として、コールセンターを設置し、下田市ふるさと納税に関する専用のメールアドレスを作成すること。コールセンターは最低でも9時～18時（土日祝日を除く）の間、受付可能な体制を取るとともに、電話回線が過度に混み合わないよう、適切な体制を確保すること。

(イ) 問合わせに関する内容は、システム等に記録すること。また重要な問合わせがあった場合、速やかに発注者に報告すること。

(2) 納税寄附プロモーションに関する業務

ア ふるさと納税のプロモーション・マーケティングに関する業務

(ア) ポータルサイト、WEB、SNS、メールマガジン、TV等広告媒体を活用し、寄附獲得へ向けたプロモーションを行うこと。

- (イ) ポータルサイト等における検索エンジン最適化及びクリック率向上の観点から、内容改善に向けた助言及び提案を積極的に行うこと。
 - (ウ) (ア) のプロモーションに活用する訴求力の高いクリエイティブ素材を必要に応じ作成し活用すること。
 - (エ) (ア) ~ (ウ) のプロモーションとともに寄附増額に向け、スピード感をもって進めるためのマーケティングに取り組むこと。
 - (オ) 年度開始以後、すみやかに年間のプロモーション・マーケティング戦略（アウトライン）をとりまとめ、発注者に提案すること。
 - (カ) 個別のプロモーション・マーケティングの取組については、原則として実施前に、実施内容及び期待できる効果を発注者に対して説明し、了承を得てから実施すること。
 - (キ) 事業者からプロモーション・マーケティングに関する相談があった場合、適切な助言・提案を行う。また、事業者と連携し、新規返礼品の開発・開拓、既存返礼品の魅力の向上を図ること。
- (3) 寄附目標金額の設定と進捗管理
- 年度当初に当該年度と四半期毎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し、発注者に報告すること。取組については、寄附額増加に向け、既存の取組の改善や新たな取組等を積極的に提案すること。
- (4) 制度改正への対応等
- ア 本業務の実施に当たっては、関連する諸法規、条例等を熟知の上業務を遂行し、経費率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。
 - イ 業務の遂行にあたっては、返礼品提供事業者や本市ポータルサイト関連事業者等と密に連携を取ること。
 - ウ プロモーション・マーケティングの実施にかかる費用は、基本的に受注者が負担すること。ただし、発注者と協議のうえ、発注者で負担するべきものと判断した場合は除く。
 - エ 令和 10 年度に受注者が変更となる場合、次期受注者決定後、次期受注者への業務の引継ぎを確実に行うこと。
 - オ 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応等は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
 - カ 受注者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により本件業務期間終了後 2 年間保管すること。
 - キ 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、発注者と協議のうえ、受注者の責任において補充すること。
 - ク 受注者は、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
 - ケ 受注者は、業務履行により生ずる権利及び義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。
 - コ 本業務により知り得た個人情報や業務に係わる重要な情報は本業務遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとする。業務期間中や業務期間満了後も継続性を持つものとする。

8 実績報告及び業務委託料の支払について

- (1) 受注者は毎月の業務について、翌月の 10 日までに以下成果品の提出及び業務完了を報告し、業務委託料を請求するものとする。キャンセルや返礼品の再配達が発生した場合は、翌月分の請求書の明細にその旨を記載し、金額を調整すること。

ア 成果品及び提出部数

- (ア) 完了届（下田市規定の様式） 1 部
(イ) 報告書（様式任意、電子データでの提出） 1 部
(ウ) その他関連書類（必要に応じて随時）
(エ) 成果品納入場所

下田市企画課（下田市河内 101 番地の 1）

- (2) 発注者は、前項の規定による請求があったときは、請求を受けた日から 30 日以内に支払わなければならない。
- (3) 発注者は必要があると認めたときは、受注者に対して委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め検査することができる。

9 見積書及び見積内訳書（本仕様書「5 予定額・予定件数」関係）

- (1) 見積書（様式第 10 号）に記載する金額は、消費税及び地方消費税を含む、令和 8 年度と令和 9 年度の業務委託料の合計を記載する。

(2) 見積の内訳書

また、その内訳として、見積の内訳書を、下記「(4) 見積項目及び見積限度額」のとおり記載し、その算出根拠を示し提出すること。様式については、任意様式又は、本仕様書別紙「業務内訳書」を代用することも可とする。

(3) 見積額に係る積算根拠

ア 寄附件数・金額（本件ポータルサイト該当分）

年度	寄附金額	寄附件数
令和 8 年度	300,000,000 円	10,000 件
令和 9 年度	375,000,000 円	12,500 件

イ ワンストップ特例申請受付見込件数

年度	申請件数
令和 8 年度	2,500 件
令和 9 年度	3,125 件

(4) 見積項目及び見積限度額

ア 見積項目

(ア) 業務委託料

上記 (3) のアの「見積額に係る積算根拠」の寄附金額に対し、「%（パーセンテージ）」を乗じた金額を記載する。

業務委託料は、下記、(イ) 及び (カ) を除く本仕様書に記載する業務とする。
また、(イ) を含めることも可するが、この場合、「見積の内訳書」にはその旨が

判るよう記載する。（本仕様書別紙「業務内訳書」を代用する場合には備考欄等に記載する。）

(イ) 寄附受領証明書及び御礼状等並びに寄附金控除に係る申告特例申請書の印刷及び発送に係る委託単価

上記（３）のアの「見積額に係る積算根拠」の寄附件数に対し、「単価（円）」を乗じた金額を記載する。

委託単価は、上記（ア）を含めることも可するが、この場合、「見積の内訳書」にはその旨が判るよう記載する。（本仕様書別紙「業務内訳書」を代用する場合には備考欄等に記載する。）

(ウ) 申告特例申請書受付業務に係る委託料単価

上記（３）のイの「見積額に係る積算根拠」の申請件数に対し、「単価（円）」を乗じた金額を記載する。

委託単価は、上記（ア）又（イ）に含めることは不可とする。

(５) 見積額に含まないもの（発注者から別途支払うもの）。

返礼品提供事業者への返礼品代、返礼品の配送料、配送事業者へ支払う伝票等の手数料、その他発注者が適当と認める経費

(６) 見積限度額

令和８年度、令和９年度の合計 45,000,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

(７) 留意事項

ア 見積限度額は、予定価格（予算の上限額）を示すものではない。

イ 契約は、上記「見積項目」に準拠し、経費率 50% 基準を遵守の上、優先交渉権者と協議し随意契約を締結する。なお、実際の委託料については、寄附額等の実績に応じて増減する。

10 その他

(１) 仕様書に定めのない事項は、発注者と受注者が協議のうえ定める。

別紙

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の基本的人権を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、またはこの契約を解除された後においても、同様とする。

（収集の制限）

第3条 受注者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（目的外利用及び提供の禁止）

第4条 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、または発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

（紛失、破損及び漏えいの防止等）

第5条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の紛失、破壊、改ざん、き損、漏えいその他の事故を防止するために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

（資料の返還等）

第6条 受注者は、業務を処理するために、発注者から提供を受け、または受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後直ちに返還し、または引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

（複写または複製の禁止）

第7条 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写または複製してはならない。

（再委託の禁止）

第8条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

（事故発生時における報告）

第9条 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、または生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

【参考】

下田市ふるさと納税の概況

1. 寄附金額等の推移

年度	返礼品数	寄附件数	寄附受入額	備考
令和3年度	170	1.1万	2.9億円	
令和4年度	260	1.2万	3.5億円	
令和5年度	380	1.2万	4.4億円	
令和6年度	620	0.9万	4.2億円	
令和7年度	660	1.0万	5.0億円	見込み

※ 令和7年度の寄附件数・受入額は大きく変動する可能性がある。

2. 主な返礼品

旅行関連（クーポン等）、温泉水、水産加工品（干物等）、金目鯛、伊勢海老
（令和7年9月時点の参考値：返礼品数 約660品、返礼品提供事業者数 約60事業者）

3. 下田市の特徴・課題

- （1） 令和5年度にあった制度改正への対応のため返礼品の価格改定を行ったことにより寄附金額が全体的に増額したことで低価格帯の返礼品の競争力が低下した。その結果、令和6年度の寄附件数・受入額は減少した。一方で、旅行関連返礼品を取扱うポータルサイトを拡充したことにより、旅行関連返礼品の実績は増加し、寄附件数の減少率に対して、寄附受入額の減少率は小さい結果となった。
- （2） 令和6年度における寄附単価は4万5千円と全国平均の2.1倍で、比較的、高所得者層からの寄附が取れており本市の大きな強みとなっている。一方で、中所得者層からの寄附が大きく減少しており課題となっている。
- （3） 観光業は本市主産業であり、旅行関連返礼品との親和性が高いことから、主力返礼品となっており、今後も注力が必要。
- （4） 本市は日本でも有数の金目鯛の水揚げを誇ることから、金目鯛関連の返礼品が主力返礼品の1つとなっているが、市内漁船数の減少等の影響から増産が難しく、提供数に課題がある。
- （5） 本市の水産加工品（干物等）は手作業により製造されるものが多く、高い品質を誇っているが、工場製品と比べると単価が高い傾向にあり、受注件数が伸び悩んでいる。
- （6） 事業者との関係構築について十分とは言えない状況にあり、個々の返礼品のポテンシャルを十分に生かせていないと感じている。

※総務省から毎年、現況調査結果が公表されております。必要に応じてご覧ください。