

札幌市ふるさと納税関係業務 仕様書

- 1 業務の名称
札幌市ふるさと納税関係業務
- 2 履行期間
令和8年（2026年）4月1日から令和9年（2027年）3月31日まで
- 3 業委託の目的
札幌市が行うふるさと納税に係る、返礼品の発注・発送、寄附に係る問合せ対応、寄附受領証明書の発送等の多岐にわたる関係事務について、民間事業者に委託することで、職員の事務負担の軽減及び事務の効率化を図る。また、受託者の持つ専門的知識やノウハウを活用したPRの強化及び魅力的な返礼品の掘り起こし等により、本市の魅力を発信するとともに、寄附者の満足度の向上を図ることで、本市の“ファン”を増やし、寄附の拡大を目指す。

- 4 業務の内容
 - (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
 - (2) セキュリティ対策を伴った寄附管理システムの提供・運用及び寄附者情報の管理に関する業務
 - (3) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理、返礼品の代金・送料の精算に関する業務
 - (4) 寄附者に対する感謝状・寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書の送付に関する業務
 - (5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
 - (6) 寄附者（ポータルサイトを経由しない寄附を含む）への対応に関する業務
 - (7) 返礼品の新規開発・開拓・相談受付、既存返礼品の魅力向上、返礼品提供事業者との調整に関する業務
 - (8) 広報・PRに関する業務
 - (9) 寄附獲得に向けた企画（ポータルサイトの新規導入含む）に関する業務
 - (10) その他の業務

- 5 業務の詳細（主な項目）
 - (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
 - ア 本市が利用するポータルサイト（委託期間中の追加するものを含む。）を経由した寄附の申込みに対応すること。
 - イ 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・保守管理（返礼品の更新、在庫管理等を含む）を行うこと。また、本市からの指示に基づきページの修正・更新を迅速に行うこと。
特に、返礼品の紹介に係る画像・文章には工夫を凝らし、市場の動向を把握したうえで、魅力的なページとなるよう努めること。
 - ウ ポータルサイト内における広告等については、本市と協議のうえ、検索連動型広告等を戦略的に活用し、効果的なPRを行うこと。実施結果やその効果について本市に報告するとともに、次月以降の実施について提案すること。
なお、この費用については、5-(8)-ウに記載されている広報・PRの予算から賄うこと。
 - (2) 寄附管理システムの提供・運用及び寄附者情報の管理に関する業務

- ア 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、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム（「LedgHOME」に限る。）を利用する環境を提供するとともに、情報セキュリティ対策を行い、適切に運用すること。
- イ ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済情報等を、寄附管理システムに取り込むとともにに入金状況等を管理すること。
- ウ 寄附申込完了又は決済完了メールが寄附者に送信されないポータルサイトについては、寄附申込完了又は決済完了メールを当該システムから送信すること。
- エ ポータルサイトを経由しない電話等による寄附の申込みについても寄附管理システムにおいて情報を管理すること。
- (3) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理、返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- ア 受託者は、寄附者からの申込内容（過年度の寄附を含む。）に沿って、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。
- イ 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い、返礼品等の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。配送の遅延があった場合には速やかに本市に報告するとともに、改善策を講じること。
- ウ 受託者は、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。
- エ 受託者は、返礼品について、国の示す地場産品基準を逸脱する不備等が無いか隨時確認を行うこと。
- オ 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送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（精算含む）。なお、送料については、配送業者との価格交渉を行うなど安価となるよう努めること。
- カ 返礼品事業者・配送業者への振込手数料及び配送業者へ支払う伝票発行等の手数料は、受託者が負担すること。
- (4) 寄附者に対する感謝状・寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書の送付に関する業務
- ア 寄附金の入金確認が完了した場合、原則2週間以内に寄附者に対してお礼状、寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成・封入れし、発送すること。なお、送付物の内容については、本市と協議のうえ決定すること。
- イ 寄附者から寄附受領証明書の再発行依頼に対応すること。なお、再発行に係る一切の費用については、受託者が負担すること。
- ウ 本市が同封物等を希望する場合について、柔軟に対応すること。
- エ 発送に係る用紙や封筒など必要なものを用意すること。また、これらについて、本市の魅力が伝わるデザインとすること。
- オ ポータルサイトを経由しない寄附で返礼品の希望がないものについても、本市が指示するものについては、お礼状、寄附受領証明書を送付すること。
- (5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- ア 受託者は、特例申請書（変更申請を含む。以下同。）の受付業務を行うこと。
- イ 受け付けた申請書類の審査を行うこと。また、申請書類を提出した寄附者に対し、受理したことを速やかにメール等で通知するほか、申請内容等に不備があった場合には、その旨を通知すること。なお、メールアドレスの登録がない寄附者

に対しては、書面にて通知すること。

ウ 本市がeLTAX（地方税ポータルシステム）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。

エ オンラインワンストップ特例申請の受付・管理ができるシステムを提供すること。

(6) 寄附者（ポータルサイトを経由しない寄附を含む）への対応に関する業務

ア 寄附者からの問合せに対応するコールセンター等の本市専用の窓口を設置すること。

イ コールセンター等は、ポータルサイトに関すること、寄附の申込手続に関すること、返礼品に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、返礼品提供事業者からの問合せ、その他本市ふるさと納税に関わる全般の問合せに対して、電話、FAX及びメールによる対応を可能とすること。

ウ コールセンター等は、平日（土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く日）及び12月25日から12月31日の午前9時から午後5時まで対応することとする。なお、上記の日・時間帯の指定を超えて対応することは差し支えない。

エ ポータルサイトに寄せられた問合せやレビューについて、速やかに回答、応答すること。

オ 寄附を希望する旨の申出があった場合には、寄附申出書、返礼品の一覧及び返信用封筒等を送付すること。

カ 受託者が寄附申出書を受けた場合は、当該寄附申出書を速やかに本市に提出すること。

キ 本市、受託者、寄附者又は返礼品提供事業者の間で発生した委託業務に関わるトラブルについて、適切・誠実に対応すること。トラブルが発生した場合、本市に対し、その内容及び状況を速やかに報告するとともに、本市の指示に基づき解決にあたること。

(7) 返礼品の新規開発・開拓、既存返礼品の魅力向上及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

ア 随時、新たな返礼品の開発・開拓を行うこと。開発・開拓に当たっては、本市の返礼品の申込状況や他都市の動向、最新の消費者トレンド、市場の動向等を分析し、その結果を踏まえ、その時どきの傾向に沿った返礼品を開発・開拓すること。

イ シティプロモートの観点から、札幌市への誘客を促すような返礼品の開発・開拓に努めること。

ウ 返礼品の企画、開拓、選定に当たっては、関係事業者へ公平に情報提供を行い、調整・交渉すること。

エ 既存の返礼品について、魅力を向上させる取組を行うこと。

オ 返礼品の新規開発や価格交渉のため、適宜、返礼品提供事業者との調整を行うこと。

(8) 広報・PRに関する業務

ア ふるさと納税ポータルサイトや広告媒体等を活用し、本市の更なる魅力発信や寄附獲得に向けて効果的なPRを行うこと。

- イ 各種広告媒体等を活用したPRや首都圏等で開催されるイベントへの参加や、首都圏等から多く参加が見込まれるイベントでの広報・PRなど、本市の魅力発信や寄附獲得に向けた受託者独自の取組を提案し、実施すること。
 - ウ 上記取組に係る予算については、受託者負担とし、本市が支払う委託料の内から予算を確保すること。なお、具体的に実施する取組内容や予算については、本市と事前協議すること。
- (9) 寄附獲得に向けた企画（ポータルサイトの新規導入含む）に関する業務
- ア 本市の予算規模に応じた寄附を獲得するための企画（ポータルサイトの新規導入を含む）を提案し、実施すること。
 - イ 提案に当たっては、本市が重視しているシティプロモートの観点を十分に加味すること。
- (10) その他の業務
- ア 相互調整のため定期的なミーティングを月1回以上行うこと。ミーティングでは、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、次月以降の戦略について提案すること。また、上記（7）の業務について、事前相談や事後報告を行うこと。
 - イ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容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。
 - ウ 本業務について、総務省・北海道等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、本市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。
 - エ 過年度に受けた寄附に関して、寄附者から寄附金受領証明書の再発行依頼等の問合せがあった場合、速やかに対応すること。
 - オ 委託期間終了後等、本市の指示により、本業務を他事業者に引き継ぐ場合には、次期契約期間の開始に間に合うよう、事務の引き継ぎを完了させること。

6 個人情報の保護

受託者は、受託業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際は、「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守し、毎月、個人情報を適切に取り扱っていることを証明する報告書（本市の指定様式）を提出すること。

7 情報セキュリティ

- (1) 本業務の作業実施体制・連絡体制を提示し、セキュリティ対策の責任者にはセキュリティ対策を十分に管理できる者を配置すること。また、本市の求めに応じ、委託事業者の資本関係・役員等の情報、委託事業の実施場所、従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格等）・実績及び国籍に関する情報を提供すること。
- (2) 情報セキュリティ対策を考慮したセキュリティ機能を備えること。具体的には、主体認証機能、アクセス制御機能、権限管理機能、証跡管理機能（ログ）、情報の機密性を確保するための暗号化機能（保存時及び通信時）、不正アクセスを防止するためのネットワーク構成等を適切に実装すること。
- (3) 受託者は、本業務の遂行上知り得た秘密（個人情報、本市の業務情報等を含む情報資産全般）を業務中及び業務終了後も第三者に漏洩してはならない。また、提供を受けた情報資産を本業務の目的以外に利用し、又は必要以上に複製及び配布してはならない。
- (4) 運用に当たってはデータの消失を防ぐため、定期的にバックアップを行うこと。

また、受託者は委託者から依頼・指示があった場合に、バックアップに関する実績等について委託者が指定する期日までに報告するものとする。

- (5) システムで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握しシステムへの影響を調査・評価すること。また、セキュリティパッチの提供がある場合はシステムへの影響を考慮し、影響がない場合は適用すること。
- (6) 本業務に基づくシステム構築が影響する範囲について、必要に応じて脆弱性検査を実施し、その結果を書面にて報告すること。
- (7) 情報セキュリティ対策のサービスレベルを検討した上で、使用するシステム、サービスを導入すること。
- (8) 情報セキュリティインシデントが発生した場合は連絡体制表に基づき速やかに委託元へ報告すること。なお、不正アクセス、サービス不能攻撃、不正プログラムの感染等、短時間で被害が拡大する情報セキュリティインシデントについては緊急時対策を受託者が行うこと。
- (9) システムで使用するソフトウェアについては、システム更改の時期を考慮し、メーカーによるサポート対象の製品、バージョンを用いること。
- (10) 受託者は、上記(1)～(8)のセキュリティ対策を遵守して運用していることを毎月書面にて報告すること。
- (11) 委託者の要請等に基づき、サービス提供者のセキュリティ対策、運用体制等に関し、監査を行うことができる。特に個人情報を取り扱うことから、本市が必要と認める場合は、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認を実施することがある。
- (12) 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。
- (13) 受託者は、業務の完了日又は契約解除の日以降、次の委託者への引き継ぎなどにより本市のふるさと納税に関する情報を管理する必要が無くなった際は、情報資産を破棄するとともに、その複製複写物を一切保持してはならない、ただし委託者が必要と認めるときは、その返還日を延期することができる。
- (14) 情報システムを設置する管理区域、情報システムの運用、情報セキュリティ対策については、受託者にて管理を行う。受託者は、本業務で提供・運用する寄附管理システムを含む情報システムについて、本市との間の情報セキュリティに関する責任分界点を明確にした文書を提出するものとする。特に、クラウドサービスを利用する場合は、クラウドサービス提供者との責任分界点を含め、本市が負うべき責任範囲と受託者が負うべき責任範囲を明確に定めること。
- (15) 本業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、委託者の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

8 特記事項

- (1) 委託業務の履行にあたり疑惑が生じた場合は、本市及び受託者双方の協議によって処理する。
- (2) 委託業務の履行にあたり、本市は、受託者が必要とする資料の提供について便宜を図るものとする。
- (3) 本市または本市の関係者から提供を受けた資料等は、委託業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ本市の承諾を得たものについてはこの限りではない。

- (4) 本業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、本市の承諾を得た場合を除き、第三者に漏洩しないこと。
- (5) 受託者は、委託業務の遂行にあたり、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。
- (6) 受託者は、本市に対し、本契約に基づき受託者が制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を譲渡するものとする。また、受託者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、本市及び本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- (7) 業務の再委託は、業務の一部であって、業務の性質上特に本市がやむを得ないと認めた場合を除き、認められない。受託者は、再委託を行う場合には、あらかじめ本市の承諾を得なければならぬ。
- (8) 本業務に関するシステムの一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、委託者の承認を受けること。また、受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。