

釧路市ふるさと納税推進業務委託 企画提案仕様書

本仕様書は、公募型プロポーザルを実施するにあたり、最低限の業務内容を示すものである。

なお、提案を受け付けるにあたり、業務内容に対する手法や本仕様書に記載していない独自の提案がされることを期待する。

1 業務委託名

釧路市ふるさと納税推進業務委託（以下「本業務」という。）

2 目的

本業務は、釧路市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税寄附金（以下「寄附金」という。）に係る業務について、民間事業者のノウハウ等を活用し、本市の魅力発信、ファンの拡大等を行うこととし、業務委託期間である令和8年度において寄附額40億円を目標とした寄附金増加を図ることを目的とする。また、寄附申込の受付、寄附者情報の管理、寄附金の収納、返礼品発送等を委託することにより、事務の効率化を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

令和8年(2026年)4月1日から令和9年(2027年)3月31日まで

準備期間（システム移行期間）：契約締結日（令和8年1月末予定）から
履行開始日の前日まで ※委託料未発生

なお、釧路市が成果や実績等、業務履行状況を良好と認めた場合には、令和11年(2029年)3月31日まで、年度ごと予算の範囲内で随意契約をできるものとする。

4 前提条件

(1) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報、寄附者情報、返礼品情報。税控除関係書類の発送や受理情報等を一元管理できる寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。）を活用することとする。なお、令和7年度(2025年度)現在、本市では株式会社シフトプラスが提供する寄附管理システムを利用しているが、同システム以外を利用する場合は、令和8年3月31日までの全ての寄附情報等のデータを引継ぎ管理できるようにすること。

(2) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト等について

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。）として本市が利用しているポータルサイトおよび返礼品カタログ等を用いた書類による寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。本市の利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」、「楽天」、「さとふる」、「ANA」、「ふるなび」、「東急ふるさとパレット」、「三越伊勢丹」、「JAL」、「ふるさとらべる」、「まいふる」、「一休. com」、「ふるさとeチケット」、「マイナビ」、「JRE」、「STAYNAVY」、「どこでも納税」、「ふるさと納税百選」、「Yahoo!ふるさと納税」、「Amazon」、「ふるさと応援納税」、「ふるさとチョイスパートナー

ーサイト（a u P a y、セゾン、ふるラボ、アニふる、KABU&、V、マルイ、ケアネット）」であるが、委託期間中に随時追加および撤退をする場合がある。なお、追加する場合の業務内容や費用等については、今回の提案内容を踏襲すること。

(3) ふるさと納税制度の改正等について

ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、改正後の制度に適合するよう、サイト掲載内容や返礼品の変更等、迅速かつ柔軟に対応すること。

(4) 契約期間外等の寄附者対応等について

契約期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送、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、契約期間前に受けた寄附申し出に対する返礼品の調達、発送等についても、寄附者の要望等により完了していないものがある場合は、本市と協議のうえ対応すること。

(5) 関係機関への対応等について

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（返礼品申請等）がある場合または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、書類等の作成等を行うこと。

(6) これまでの実績と目標について（参考）

本市の寄附件数・寄附金額の推移、令和7年9月時点の返礼品数、返礼品提供事業者数および現状認識は以下のとおり。

ア 寄附件数・金額

(ア) 令和4年度	99,380 件、1,774,540 千円
(イ) 令和5年度	110,034 件、2,200,521 千円
(ウ) 令和6年度	98,803 件、1,936,465 千円
(エ) 令和7年度（9月末まで）	65,756 件、1,275,237 千円
(オ) 令和8年度目標額	200,000 件、4,000,000 千円

イ 返礼品数 約3,074品

ウ 返礼品提供事業者数 137事業者

エ 現状認識

本市は、2年連続水揚げ量日本一を獲得し、水産加工品が返礼品の中心であり、「いくら」「鮭」「ほたて」などが主な返礼品である。同種の返礼品を取扱っている自治体が寄附額を伸ばしている中、本市はやや伸び悩んでいる状況にある。

5 委託業務内容

業務の内容は、以下のとおりとする。なお、本業務は総務省「ふるさと納税に係る指定制度の運用について」（令和6年6月28日付け総税市第67号）に留意し、適正に運用を行うこと。

(1) ふるさと納税業務

ア 寄附申込の受付及びポータルサイトの運用管理（(ア)～(エ)については、三越伊勢丹、ふるさとt o らべる、一休. c o m、S T A Y N A V I、ふるさと応援納税を除く。）

(ア) 本市が別途契約するポータルサイトでの寄附受付、寄附金の使途や返礼品

選択等ができるよう、掲載情報の登録、修正、更新、保守管理を適切に行い、寄附を受付すること。なお、登録、修正等が必要となった場合には、迅速に対応すること。

- (イ) ポータルサイトの掲載情報については、本市や返礼品の魅力が寄附者に伝わるようデザインや写真、説明文の改善を行うとともに、SEOやレビュー対策等によりアクセス数の増加や寄附拡大に繋がるよう作成すること。また、返礼品ごとに国の定める地場産品基準等（以下「地場産品基準」という。）への適合根拠を明示すること。
- (ウ) 返礼品の画像については、返礼品の魅力が伝わり寄附拡大に繋がるよう、写真の撮影や装飾、文字入れ等の加工を行ったうえで登録すること。また、写真データについては、加工前および加工後の両データを、本市へ納品すること。
- (エ) 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大につながるよう、きめ細かい運用を行うこと。
- (オ) ポータルサイトを経由しない寄附申込（窓口申込・郵送・FAX・電子メール等）を受付するため、返礼品カタログを制作し、制作の都度、本市にカタログデータを納品すること。
- (カ) 寄附をしようとする者から寄附申込書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申込書、返礼品カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。
- (キ) ポータルサイトを経由しない寄附申込があった場合、内容を確認のうえ受付すること。また、申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し補完すること。
- (ク) ふるさと納税型クラウドファンディングの実施にあたっては、プロジェクトの立案やポータルサイトの作成、PR等、寄附獲得に向け、積極的なサポートを行うこと。

イ 寄附データ等の管理

- (ア) 効率的な寄附管理業務を行うために、寄附管理システムを導入することとし、保守管理を徹底するなど安定的な運用を行うこと。
- (イ) 寄附管理システムの操作マニュアルを作成するとともに、本市担当者など利用者が必要とする場合には操作に関してサポートを行うこと。
- (ウ) 本市の利用するポータルサイト経由による寄附情報等について、速やかに寄附管理システムにデータを取り込むこと。（API自動連携を基本とする。）
- (エ) ポータルサイトを経由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。
- (オ) 特定個人情報を含む個人情報の管理については、安全管理措置や情報漏洩防止策等を十分に行うこと。

ウ 返礼品の提案等（三越伊勢丹、ふるさとらべる、一休．com、STAY NAVI、ふるさと応援納税、楽天トラベルクーポン、ANAトラベラーズダイナミックパッケージクーポン、ふるなびトラベル、JALダイナミックパッケージ旅行クーポン、JREMAILダイナミックレールパッククーポンを除く。）

- (ア) 地場産品基準に適合した返礼品を事業者から募集し、本市へ積極的に提案

すること。なお、募集にあたっては定期的な既存返礼品提供事業者説明会の開催や個別訪問などにより、事業者のふるさと納税に対する理解と関心を向上させる取り組みを行うこと。また、新規事業者向け説明会を年1回程度開催すること。

- (イ) 返礼品提供事業者等と交渉するなど、寄附者が魅力を感じ、寄附額の向上に繋がる返礼品の磨き上げや新規開発を行うこと。
- (ウ) 返礼品は、特産品のみならず、本市内で提供される役務の提供等についても積極的に提案するなど、多様な返礼品となるよう努めること。
- (エ) 返礼品の最終的な採用可否は本市が決定することとし、提案にあたっては決定の判断に必要な情報はもちろんのこと、地場産品基準の適合理由等の情報は詳細を明記すること。

エ 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理、精算等（三越伊勢丹、ふるさとらべる、一休．com、STAYNAVI、ふるさと応援納税、楽天トラベルクーポン、ANAトラベラーズダイナミックパッケージクーポン、ふるなびトラベル、JALダイナミックパッケージ旅行クーポン、JREMAILダイナミックレールパッククーポンを除く。）

- (ア) 返礼品提供事業者及び配送事業者と返礼品の配送に関する調整を行い、返礼品の発注や管理（在庫管理含む。）を行うこととし、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については受託者の責任において対応を行うこと。なお、発注や配送状況等は寄附管理システム等により、随時確認ができるようにすること。
- (イ) 寄附者が決済したことを確認した後、返礼品提供事業者が発注し、寄附者が指定した送付先へ速やかに返礼品を送送すること。返礼品提供事業者が発送する際は手間がかからないよう工夫すること。なお、在庫切れで送送できない事態等が発生しないよう、ポータルサイト別に在庫設定を徹底する等適切に管理すること。
- (ウ) 送送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知するとともに、返礼品を送送した場合には可能な限り寄附者に対しメール等でお知らせすること。
- (エ) 返礼品提供事業者への返礼品代金の支払いを代行すること。なお、返礼品提供事業者と交渉を行い、梱包サイズ等を工夫すること。返礼品代金に中間手数料を上乗せすることは一切認めない。
- (オ) 配送事業者への配送料の支払いを代行すること。配送事業者と交渉を行い、配送料が安価となるよう努めること。なお、本市が徴取した見積が、受託者の配送料より安価な場合は、本市が指定した配送事業者を利用し、本市が提示した配送料で対応すること。配送料に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。
- (カ) 返礼品に瑕疵がある場合等、寄附者への再送送が必要となった場合の費用については、本市は負担しないものとする。

オ お礼状及び寄附金受領証明書等の送付

- (ア) 寄附者が決済を完了したときは、お礼状及び寄附金受領証明書等を印刷し、原則として寄附者が決済を完了した日から2週間以内に送付すること。なお、書類の内容等は予め本市と協議すること。
- (イ) 寄附金受領証明書は、偽造防止用紙を調達の上本市の電子公印を印字す

ることとし、本市から貸与する電子公印データは、データ流出事故等がないよう厳重に管理すること。（本市が電子公印の使用許可できない場合は別途協議する。）

- (ウ) 寄附者から各種書類の再発行や記載内容の変更等の依頼があった場合も対応すること。

カ ワンストップ特例申請の受付等

- (ア) ワンストップ特例申請については、申請書類による受付のほか、電子申請（オンラインワンストップ）による受付にも対応すること。
- (イ) ワンストップ特例申請書を希望する寄附者には、ワンストップ特例申請書や記載例、返信用封筒（料金受取人払い）等の申請に必要な書類を同封するなど寄附者の利便性に努めること。また、送付する書類内に電子申請（オンラインワンストップ）の案内を掲載するなど利用の促進を図ること。
- (ウ) 寄附者からワンストップ特例申請書等（変更届を含む。）を受理し、内容を審査のうえ、審査結果（受付完了または不備）を寄附者へ通知すること。また、不備については、寄附者へ確認し補完すること。
- (エ) 審査結果に係る通知等は電子メールを基本とし、メールアドレスが不明な場合には郵送等により通知すること。
- (オ) eLTAX送信レイアウトによる控除申告用データを作成し、本市が指示する日までに納品すること。また、データ納品後、ワンストップ特例申請書等を本市へ納品することとし、納品にあたっては申請書の内容を再確認する必要がある場合等に、特定の寄附者の申請書が直ぐに見つけられるよう整理がされていること。

キ 寄附者等の対応（コンタクトセンター）

- (ア) コンタクトセンターを設置し、電話やメール等により、寄附者等からの要望や苦情等に丁寧かつ迅速に対応すること。なお、対応時間は本市の開庁時間を基本とするが、年末の繁忙期等は別途本市と協議のうえ決定する。
- (イ) 寄附者等からの要望や対応等の内容については、都度、寄附管理システムに記録すること。

ク その他

- (ア) 寄附金の募集に要する費用は、返礼品代を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、本業務を実施できるよう、本業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、本市職員人件費等）も含めた管理を行うこと。
- (イ) 返礼品調達費（梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税含む）については、寄附1件当たりの当該寄附金額の3割が上限であるが、上限である3割に近づくよう、配送料等全体の経費抑制に努めること。
- (ウ) 契約終了または契約解除により受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期事業者への業務やデータの引継ぎを速やかに行うこと。
- (エ) ふるさと納税業務について提案した内容は、原則として実施すること。

(2) プロモーション業務

ア プロモーション

- (ア) 寄附額及び関係人口を増加させるため、返礼品の魅力に加え、本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるための効果的なプロモーション戦略の立案を行い、返礼品や寄附の使い道等の効果的なPRに努め、より多くの

寄附者に訴求できる取組を行うこと。また、本市とのつながりを発展させていくため、リピート対策にも積極的に取組むこと。なお、本市では令和7年度(2025年度)からの2か年で釧路市のブランド化及びマーケティング戦略の策定を進めており、令和8年(2026年)9月頃に完成することから、これらの取組と一体的に進めること。

- (イ) 返礼品や市場のトレンド等の分析、ポータルサイト別の特徴分析（顧客属性、人気返礼品、検索サジェスト等）、本市の顧客分析等を行うほか、独自のノウハウやアイデアを駆使し、SNSやメディア、サービス等により効果的なプロモーションを行うこと。また、本市がプロモーションを行うときは、必要に応じてアドバイスやサポート等を行うこと。
- (ウ) ポータルサイトが個別に提供するサービス機能（広告、新着情報等の掲載、特集企画、メールマガジンによるPR等）を積極的に活用すること。また、本市がサービス機能等を活用しようとするときは、必要に応じてアドバイスやサポート等を行うこと。
- (エ) (ア)～(ウ)については、本市と協議の上で実施すること。なお、実施した取組の具体的内容及び効果の分析結果等については、毎月定例会を開催し、報告すること。
- (オ) ふるさと納税のPRイベント等について、本市と協議をした上で、参加を検討すること。
- (カ) プロモーション経費については、実施内容、予算配分及び設定理由を27億円と40億円を達成するための内容として2パターン提案すること。原則として、企画提案した内容は実施すること。

イ その他

- (ア) 返礼品提供事業者の収益性の向上や販路拡大等を含めたアドバイス等に努めること。
- (イ) 返礼品提供事業者のモチベーション向上を目的に本市で実施している「釧路市ふるさと納税大賞」等、本市が提案する事業に協力すること。
- (ウ) 返礼品提供事業者をはじめ、地域経済の活性化につながる取組を行うこと。

6 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

支払いは1か月ごとに実績報告書を提出し、本市の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。

(1) 基本委託料

寄附金額に一定割合を乗じて得た額。ただし、寄附額の5.5%を上限とする。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用（実費）。なお、寄附1件当たりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税およ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（実費）費用。

(4) 寄附者への書類等の送料（本市が認めたものに限る。）

実際に書類等の送付にかかった費用。ワンストップ特例申請書の受取人払分を含む。

- (5) ワンストップ特例申請の受付等に係る費用（５-(1)-カ関係）
ワンストップ特例申請書の受付件数に決まった額を乗じて得た額。
１件あたり275円を上限とする。ただし、電子申請（オンラインワンストップ）
の受付等にかかる費用は、１件あたり165円を上限とする。

7 秘密の保持

受託者は、釧路市個人情報保護条例に基づき、本業務の処理上知り得た個人情報および特定個人情報その他委託業務の内容を第三者に漏らし、または公表してはならない。この契約の終了後または契約解除後においても同様とする。

8 再委託の禁止

原則として再委託は認めない。ただし、本業務の一部について、あらかじめ書面により本市の承諾を得たときはこの限りでない。

9 個人情報等の取扱いおよび情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行に当たり、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、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切に管理を行わなければならない。

また、電子公印データについても、個人情報の取扱いに準じて取り扱わなければならない。

10 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、本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。

11 成果物の著作権の帰属

- (1) 受託者は、本業務の成果物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第22条の2（上映権）、第23条（公衆送信権等）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）および第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、成果物の納入、検査合格後、直ちに本市に無償で譲渡するものとする。
- (2) 本業務の実施により得られた成果（成果物を含む）、情報および二次的著作物、データ等については、本市に帰属し、著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は引き渡された時点で本市に帰属するものとし、許可なくして使用・流用してはならない。
- (3) 受託者は、成果物が、著作権及び特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に関して権利侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。
- (4) 本市は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項に該当しない場合においても、その使用のために目的物の改変を行うことができるものとし、受託者はこれに同意し、著作者人格権を主張しないものとする。

12 契約の解除

- (1) 本市は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続を要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
- ア 監督官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - イ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったときまたは手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - ウ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
 - エ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、または公租公課の滞納処分を受けたとき
 - オ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
 - カ 信用資力の著しい低下があったとき、またはこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
- (2) 本市または受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部または一部を解除することができる。

13 損害賠償

受託者は、本業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、寄附者、返礼品提供事業者または第三者の責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。

14 その他の事項

- (1) 本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、本業務の履行に当たり当然必要と認められる事項については、受託者の責任において実施するものとする。
- (2) 受託者は、本仕様書により難い事由が生じたとき等、疑義が生じたときは、必要に応じて本市と協議すること。
- (3) その他仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議の上、本市の指示に従うこと。