

神戸市ふるさと納税推進業務委託仕様書

本仕様書は、受託者が実施する内容等について最低限の仕様を定めたものである。実際の業務委託契約の締結時には、受託者の提案等を踏まえ変更するものとする。

1. 案件名称

神戸市ふるさと納税推進業務委託

2. 業務の目的

神戸市（以下「本市」という。）は、ふるさと納税制度の影響による市税の大幅な減収を踏まえ、市民サービスへの影響を最小限に抑えることを目的として、返礼品を通じた寄附受入額の増加と地域経済の活性化に資する取組を推進している。本市が行うふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報の管理、お礼の品発送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、寄附金の増加並びに本市の魅力を発信することを目的とする。

3. 契約期間

2027年1月4日～2030年3月31日

契約期間のうち2027年1月4日から2027年3月31日までの間は、2027年4月1日から委託業務が開始できるように準備を行う期間とし、委託業務を実施する期間は、2027年4月1日から2030年3月31日までとする。

4. 前提条件

業務の遂行に当たり、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を活用することとし、システムの利用環境の構築・整備費用、システムの利用料・管理費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託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・管理費用については委託料に含むこと。

本市が利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、2026年8月時点においては、別表1でありこれらと連携した業務が可能であること。なお、委託期間中に随時ポータルサイトや本市独自のふるさと納税サイトを追加、解約する場合がある。

なお、本業務については、2027年4月1日から2030年3月31日までの受付分の寄附に対する業務のほか、2027年3月31日までの受付分の寄附に対する未発送の返礼品の発送や書類一式の送付、ワンストップ特例申請の受付、寄附金受領証明書の再発行依頼等の問い合わせの対応についても対象とする。そのため、2027年3月31日までの寄附受付に係る本業務を受託する事業者から、本業務の履行に必要な情報等の引き継ぎを遅滞なく行うものとし、現行の業務からの継続性を損なわないよう留意すること。

5. 業務の内容（基本業務）

- (1) ポータルサイトのシステム管理等に関する業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務

- (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・送料の精算に関する業務
- (4) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、及び寄附金税額控除に係る特例申請書（以下、「ワンストップ特例申請書」）等の送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請の受付に関する業務
- (6) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務
- (7) 神戸市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (8) 返礼品公募受付業務
- (9) ふるさと納税の指定基準への対応に関する業務
- (10) その他

6. 業務の詳細（基本業務）

以下（１）～（１０）に掲げる基本業務のうち（１）（２）（３）（６）は「さとふる」、「アソビュー！ふるさと納税」については業務対象外とする。

（１）ポータルサイトのシステム管理等に関する業務

- （ア）本市が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。
- （イ）ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。本市と協議のうえ自治体ページの修正・更新を迅速に行うこと。
- （ウ）ポータルサイト上の返礼品ページの修正・更新・保守管理を行うこと。返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。検索エンジン最適化やクリック率向上等の観点から、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、返礼品の魅力が最大限伝わるよう必要な加工、文字入れを行うこと。また、関連返礼品を含むサイト内での回遊性向上対策を講じること。総務省告示等において掲載が必要な内容についても十分留意すること。なお、本契約期間中に受託者が作成し、返礼品ページにて掲載された画像及び文章については委託契約約款第8条で定める成果物とする。
- （エ）ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
- （オ）寄附者に対して、決済完了メールを送信すること。また、寄附申込完了時にもメールを送信できることが望ましい。
- （カ）ふるさと納税の募集に要する費用の縮減を図るため、寄附受付が可能な本市独自のふるさと納税サイトの導入に向けたサービスの提案、または、受託者にて寄附受付が可能な独自のふるさと納税サイトの開発を検討すること。導入の際は、本市の利用環境の構築は受託者の責任において行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。
- （キ）大規模災害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ることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
- （ク）本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上決定した業務の範囲について対応すること。

（２）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

るデータを、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

- (イ) 寄附者がポータルサイトを經由せずに、本市に対して直接寄附の申込みをした場合においても、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を正確に管理すること。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) 決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、決済完了メールを寄附者に送信すること。また、寄附申込完了時にメールが送信されないポータルサイトについても、寄附申込完了メールを送信できることが望ましい。
 - (エ) 受託者が管理する寄附管理システムにおいて、本市が保有し引継ぎの際に取り込まれた過去の寄附者情報も含め、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
 - (オ) 寄附申込状況、寄附金の納付状況及び配送状況など寄附申込に係る進捗状況、返礼品の代金や送料等について、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市が任意の条件で検索、集計及び出力を行うことができるダッシュボード機能を備えること。なお、当該機能を備えない場合においても、本市が統計資料の作成、分析その他業務上必要な処理を容易に行うことができるよう、必要なデータをCSV形式等の加工可能な形式で出力できること。
 - (カ) 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、当該システムにおいて、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、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、説明会を開催の上、必要に応じた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。なお、導入にあたっては、現行の寄附管理システム内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。
 - (キ) 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について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。(土・日祝日については本市の翌開庁日まで)
- (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・送料の精算等に関する業務
- (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、本市が指定する返礼品を調達し発送管理を行うこと。なお、本市が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合があるので、本市と協議のうえ対応すること。
 - (イ) 受託者は、返礼品を受託者以外の返礼品提供事業者から調達する場合には、返礼品の発送完了を確認の後、返礼品提供事業者からの請求があった日から30日以内に返礼品代金を返礼品提供事業者を支払うこと。なお、返礼品の調達に要する費用は全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
 - (ウ) 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を30日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品等である場合等30日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。なお、返礼品の発送者が本市自身である場合は、本市が指定する所管部署に寄附者に関する情報を連絡すること。
 - (エ) 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、使用するポータルサイトに応じた返礼品送付対象外の寄附者（神戸市民・法人）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けるこ

と。

- (オ) 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の発送が申込時の受付内容に沿って確実に履行されるよう必要な措置を講じること。特に寄附者からのクレームに繋がる長期未発送返礼品は定期的に洗い出しを行うこと。また、配送リードタイムの短縮に向けて、適時、返礼品提供事業者と調整を図ること。
 - (カ) 発注及び発送管理等業務にあたっては、配送会社が提供する支援サービス（以下、配送支援サービス）を導入し、当該サービスシステムと連携することにより、返礼品提供事業者の負担軽減と寄附者の個人情報保護強化に努めること。
 - (キ) 受託者は、発送遅滞また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、速やかに寄附者への対応を行うとともに本市へ報告を行い改善策を講じること。
 - (ク) 返礼品の品質の管理について、平成 31 年総務省告示第 179 号等のふるさと納税に係る総務省通知等の国が定めた基準や関係法令を遵守するよう、返礼品取扱事業者に対し適切な助言や指導監督を行うこと。
 - (ケ) ただし、寄附者が申込を行った返礼品が「楽天トラベルクーポン」、「ふるなびトラベルポイント」、「ANA トラベラーズダイナミックパッケージクーポン」、「ANA トラベラーズホテルクーポン」、「一休.com 割引クーポン」、「Yahoo!トラベル割引クーポン」、「チョイス Pay ポイント」の場合は、(ア)～(ク)に定める内容は適用されない。なお、委託期間中に随時同様の返礼品を追加する場合がある。
 - (コ) 兵庫県の地域資源認定制度の活用等において、制度上定められた運用ルールを遵守するため、返礼品提供事業者への同梱物の発送やヒアリング等、必要に応じて返礼品提供事業者との連絡・調整を行うこと。なお、2026 年度は「但馬牛（ぎゅう）、神戸ビーフ」について、地域資源認定制度を活用している。
- (4) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、及びワンストップ特例申請書等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、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒など、必要な書類を作成・用意し、原則 2 週間以内に寄附者に発送すること。ワンストップ特例申請書の送付希望がない場合は、原則、圧着はがきの形式で送付するものとする。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) 受託者は発送スケジュールを組み、事前に本市に情報共有するものとする。特に、年末の寄附については、ワンストップ特例申請期限（1 月 10 日）を考慮して遅延がないよう対応する必要があるため、発送スケジュール及び送付物の内容等については、毎年、本市と協議のうえ、決定することとする。
 - (ウ) 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば、対応すること。
 - (エ) ポータルサイトを經由しない寄附についても、本市が依頼するものについては、寄附金受領証明書等を送付すること。
 - (オ) ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際に同封する送付状等に、オンラインでのワンストップ特例申請手続き（以下、「オンラインワンストップ」）に関するサービス概要と、本市が指定するオンラインワンストップサービス提供元の WEB ページに遷移するための QR コード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。

(5) ワンストップ特例申請の受付に関する業務

- (ア) ワンストップ特例申請の受付審査を行うこと。なお、受付完了時は、申請者へメールやハガキ等にて受付完了通知を行うこと。
- (イ) 申請内容等に不備がある場合は、寄附者に対しメールやハガキ等により通知を行い、補正対応を行うこと。
- (ウ) ただし、(ア) 及び (イ) における「さとふる」経由の寄附者への受付完了通知および不備通知については、本市から連絡することを基本とするが、具体的な運用方法については両者協議の上対応方法を決定すること。
- (エ) 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、本市を経由せず受託者が直接受領できるスキームであること。
- (オ) 本市は株式会社 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、2027 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、過去 5 年程度の寄附情報を管理できるようシステム環境を整えること。
- (カ) 申請書等の書類は、受付に必要な業務が完了するまで保管し、業務終了次第返還すること。
- (キ) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。

(6) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせへの対応業務

- (ア) 寄附者からの本業務に関する問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。回線が混みあって自治体側に問い合わせが回ってくるといった事態が生じないよう、年間を通じて適切な体制を確保すること。
- (イ) 寄附者からの問い合わせに対し、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、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、電話または電子メール等により、受付日を含め原則 2 営業日以内に寄附者に回答すること。年末・年始等の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員の増員や、受付時間の延長など柔軟に対応すること。
- (ウ) 問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本市においても随時確認ができるようにすること。
- (エ) 行政に関する事項等、受託者において対応を判断しかねる問い合わせについて、本市に取り次ぐこと。
- (オ) コールセンターで対応した電話及び電子メールによる問い合わせやクレーム等件数を集計し、本市の求めに応じて実績を報告すること。
- (カ) コールセンターの年間を通じた要員計画を策定し、人員体制や応対可能期間等を明記した体制表を毎年度提出すること。
- (キ) 本市にて受け付けた本業務に関する問い合わせについて、本市の指定する問い合わせは受託者にて対応すること。問い合わせの内容や連絡先等の情報は本市から受託者へ伝達する。
- (ク) 書類による寄附申出を希望する旨の申出があった場合は、寄附申出書、返礼品の一覧及び返信用封筒を送付すること。寄附申出書は本市が作成するものとし、返礼品の一覧は

- (7)(キ)において作成するパンフレットを活用して差し支えない。
- (ケ) 書類による寄附申出について、ポータルサイトへの代理入力を行うこと。なお、一定金額（協議により決定する）以上の寄附申出は本市にて対応を行う。
- (7) 神戸市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (ア) 本市の寄附受入状況、および他自治体やふるさと納税市場全体に関する情報について、毎月報告を行うとともに、本市の寄附額の拡大に向けて、適切な助言や提案を積極的に行うこと。
- (イ) 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プロモーションを行うこと。プロモーション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。また、受託者が実施するプロモーションの進捗及び成果については、少なくとも月に1度は本市へ報告を行うこと。なお、具体的に実施する取組内容や予算については、本市と協議の上、決定する。
- (ウ) 前項で実施するプロモーションに係る費用について、本市が契約や支払いを行う必要がある場合は、本市にて契約や支払を行うが、当該費用について委託料から減額したうえで本市へ請求すること。
- (エ) 本市がポータルサイトや広告媒体等を活用して広告を実施する場合は、本市の求めに応じて、広告の効果が最大限得られるよう、受託者の経験や実績を生かして適切な助言や提案を行うこと。
- (オ) 各ポータルサイトでの返礼品に関する寄附者からのレビュー数を増加する施策を考案し、実施すること。
- (カ) 毎年繰り返し寄附いただけるファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善等を提案し、市と連携して実施すること。
- (キ) 寄附先として選ばれるために、寄附者に向けた本市の返礼品やシティプロモーションに資する情報が掲載されたパンフレットを作成し、制作物は電子データで本市に納品すること。また、定期的に内容の更新を行うこと。パンフレットの体裁・仕様は本市と協議の上、決定すること。
- (ク) イベント・物販会等の参加申込、各種費用の支払い、店舗運営（事前・当日）を行うこと。なお、参加するイベント等は本市と協議して決定する。また、本市が参加するイベントについてもスタッフの派遣を含めた必要な協力を行うこと。
- (ケ) その他、ふるさと納税寄附拡大に資すると考えられるプロモーション業務について、本市から提案や相談があった場合は、両者協議の上、受託者業務として決定したプロモーションを実施すること。
- (8) 返礼品公募受付業務
- (ア) ふるさと納税返礼品の公募について、本市が定める方法により、返礼品提供事業者からの応募受付や問い合わせ対応等の窓口業務を行うこと。
- (イ) 返礼品提供事業者から提出された応募資料を取りまとめ、資料の内容を本市の返礼品等に関する募集要項、国の定める地場産品基準やその他関係法令等に照らして精査すること。資料に不備や不足等がある場合は、必要な情報を事業者から聞き取り、本市が定める様式に沿って体裁を整えた上で本市へ提出すること。また、本市が追加資料や情報の収集を受託者へ依頼する場合があるので、その際は対応すること。

- (ウ) 本市が設置する返礼品選定委員会により決定した採択結果を、応募のあった返礼品提供事業者へ通知し、ポータルサイト掲載に向けた作業を進めること。
- (エ) なお、2026 年度において、返礼品提供事業者からの応募は年 3 回程度受け付けており、応募資料の取りまとめと採択結果通知は年 4 回行っている。2027 年度以降については未定ではあるが、2026 年度と同程度の業務頻度を想定している。
- (9) ふるさと納税の指定基準への対応に関する業務
 - (ア) 制度改正等があった場合は、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。
 - (イ) 国の定める地場産品基準等への適合に係る返礼品提供事業者への聞き取りや調査を本市と協議の上、定期的実施すること。
 - (ウ) 国の定める経費率基準の範囲において委託業務が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、人件費、広報に係る経費等）も勘案し、配送料の圧縮を意識するなど、寄附金の募集に要する費用の管理を行うこと。また、経費削減に資する施策の本市への提案、返礼品提供事業者との交渉を行うこと。
 - (エ) 寄附管理システム又はその他のシステムにおいて、本市が任意の時点における経費率を把握できる環境を整備すること。システム上での管理が困難な場合は、寄附管理システムから抽出したデータを用いて、本市職員が簡易な操作かつ短時間で経費率を算出できる環境を整備すること。
- (10) その他
 - (ア) 2027 年 4 月 1 日から寄附受け付け業務を開始できるよう体制を整えること。
 - (イ) 本業務について、総務省・兵庫県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、本市と協議の上、書類の作成等を行うこと。
 - (ウ) 本業務の遂行に当たり、本市と受託者との連絡調整及び電子データの授受を円滑かつ迅速に行うため、受託者はコミュニケーション及び情報共有、タスク管理等に資するツールを導入し、活用すること。
 - (エ) 寄附管理等業務の幅広い業務を、スピード感をもって実行できる盤石の体制を確保すること。また、自治体からの指示がなくとも寄附額増に向けた主体的な動きができるスタッフを揃えること。
 - (オ) 主要なポータルサイトとの密接な連携により、ふるさと納税市場の動向及び寄附額増加に向けた鮮度の高い情報を収集し、本市へ速やかに共有すること。また、当該情報を活用した効果的な施策を提案し、その実行に繋げること。

7. 定例ミーティングの実施

本仕様書の記載事項に対する取り組みについて、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 回以上は実施すること。また、定例ミーティングでは、寄附獲得状況、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、他自治体や市場全体の動向と合わせてその結果を報告すること。なお、開催方式は本市と受託者の協議による。

8. 受託者提案業務

以下の神戸市ふるさと納税寄附額の拡大に向けた受託者提案業務の詳細については、受託者の提案

内容に基づき、本市と受託者の協議により決定する。

- (1) ポータルサイト上の返礼品ページ（サムネイル、タイトル、紹介文等）の作成・改善、その他 SEO 対策に関する企画提案
- (2) PR・広告宣伝に関する企画提案
- (3) 返礼品の開発や既存返礼品の魅力の向上等に関する企画提案
- (4) 返礼品の品質を担保するための企画提案
- (5) その他の寄附額拡大に向けた取組や寄附者及び返礼品提供事業者のために有益となる企画提案

9. 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。
- (3) 受託者は返礼品の調達・発送等に係る責任問題が発生したときは、寄附者に誠実な対応を行うこと。

10. 後任の委託事業者への業務の引き継ぎ

2030 年度において、本市が本業務を受託者とは異なる事業者へ委託する場合、受託者は契約期間の終了までに後任の委託事業者（以下、「後任委託事業者」という。）への引継ぎに際し、以下の（ア）～（エ）を遵守すること。

- (ア) 受託者は、後任委託事業者の選定にあたり、市の求めに応じ、必要な協力を行うこと。
- (イ) 受託者は、本業務を 2030 年 4 月 1 日から受託する後任委託事業者が、円滑に、かつ支障なく業務を開始できるよう、2030 年 3 月 31 日までに、後任委託事業者に対して本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを行うこと。
- (ウ) 後任委託事業者との引継ぎに要する費用については、両者の協議により応分に負担すること。なお、引継ぎに要する費用は全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (エ) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、市の指示に従い、後任委託事業者に引継ぎを行うこと。

11. その他遵守事項

(1) 本業務の作業場所の設置

本業務の作業場所、その他必要となる環境、パソコン等の事務機器備品や消耗品等については、受託者の負担により用意するものとする。個人情報保護のために、受託者は許可された者以外の立入を制限するなどの適正な入退室管理ができる作業場所を設置し、本市が許可した場合を除き当該作業場所以外の場所において業務を実施しないこと。

(2) ふるさと納税書類の保管場所の設置

ワンストップ特例申請書等ふるさと納税関係書類等の保管は、防犯設備の整った施錠可能な場所を設置して保管すること。

(3) 業務担当者の選任

受託者は本業務の履行に係る責任者（以下「業務責任者」という。）をあらかじめ選任し、毎年度、本市にその氏名、連絡先その他の必要な事項を書面により通知すること。また、通知した事項

に変更が生じたときは、速やかに、本市に対し、変更した事項を書面により通知すること。

(4) 委託業務に関する情報の管理

受託者は、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契約期間終了後、1年間保存すること。

(5) 返礼品提供事業者への説明

受託者は、返礼品提供事業者に対して、返礼品のポータルサイトへの出品、受発注・配送管理、および精算に関する説明（例：契約に関すること、寄附管理システムの変更があった場合は引継ぎ方法や利用方法等）を丁寧に行い、必要に応じて返礼品提供事業者への全体説明会や個別訪問を実施する等、混乱なく業務を実施できる体制を確保すること。

12. 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、受託者は委託業務を、自己の責任において完全に履行するものとし、本市の書面による事前の承諾なく、委託業務を第三者へ委託（請負その他これに類する行為を含む。）することはできない。その他、再委託に関する規定は、委託契約約款第2条の定めによるものとする。

13. 報告及び検査

本市は、必要があると認めたときは、受託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、または検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応すること。

14. 個人情報保護・情報セキュリティ

- (1) 受託者は、個人情報保護法を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏洩等が発生した場合は、直ちに漏洩等を防止する措置を講じるとともに、本市に書面で状況を報告し、指示を受けること。
- (3) 受託者は、契約前に別添の本市が定める、「特定個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト（以下、委託先チェックリスト）」を提出するものとする。
- (4) (3) の委託先チェックリストに一つでも「×」の項目がある場合、契約時まで「○」となるよう改善されていなければ、契約は締結できないものとする。
- (5) 本委託業務の履行にあたっては、以下の URL を参照の上で「神戸市情報セキュリティポリシー」「情報セキュリティ遵守特記事項（委託契約用）」について遵守し、万全の対策を講じること。
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>
- (6) 受託者は、4.により導入する寄附管理システム及び、6.(3)(カ)により導入する配送支援サービスにおいてクラウドサービスを使用する場合は、「別紙4 外部サービス要件」に示す要件を担保すること。
- (7) (6)で示したシステムで利用できる回線はインターネット回線（TLS 通信）、インターネット VPN、閉域網（閉域イーサネット、専用線、IP-VPN 等）に限る。
- (8) (7)のインターネット回線及びインターネット VPN を使用する場合は「別紙5 回線要件」に示す要件を担保すること。

- (9) (6) で示したシステムへのログインに際しユーザー別の ID・パスワード等による認証が行えること。ユーザーの管理においては、登録・削除及び権限設定等を適切に行うこと。
- (10) (6) で示したシステムの機器及びその他情報資産を廃棄する場合においては、内部の記憶装置から全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にする措置を講じること。なお、クラウドサービスを使用する場合は、「別紙 外部サービス要件」1.26 の規程を遵守すること。
- (11) (6) で示したシステムのアクセスログ等の証跡を 1 年以上保存すること。
- (12) (6) で示したシステムの利用にあたり、受託者は (6) ～ (10) の要件のほか、(5) で示した神戸市セキュリティポリシーに適合したシステムであることについて本市に示し、本番稼働日までに本市の承認を受けること。
- (13) (12) において本市の承認が受けられないと判断された場合は、契約は締結できないものとする。
- (14) 受託者は、本市が必要であると認めるときに加え、契約から半年ごと及び契約終了時に委託業務に関する情報の管理状況及び情報セキュリティ対策の実施状況について本市指定の「情報セキュリティ対策の実施状況報告書」を用いて報告を行わなければならない。

15. 業務委託料の支払い

- (1) 本市は、委託契約約款第 6 条の定めに基づき、受託者の請求により委託料を支払う。
- (2) 受託者は、委託料の請求に際して、請求対象期間にかかる内訳が分かる明細を添付すること。
受託者が本市へ提出した資料以外の内訳が必要であると本市が認めた場合には、本市の求めに応じて資料を追加するものとする。
- (3) 6 (7) (ウ) に該当する費用は、減額したうえで本市へ委託料の請求を行うこと。
- (4) 請求は、原則として、1 ヶ月ごとに請求するものとするが、本市と受託者の協議により請求の方法を変更することができる。
- (5) 2030 年度において、本市が本業務を受託者とは異なる事業者へ委託する場合、2030 年 3 月 31 日までの受付分の寄附に対する業務にかかる本市からの委託料の支払については、以下の通りとする。
- I. 委託業務手数料について
2030 年 3 月 31 日までの受託者に対して支払うものとする。
- II. 未納品の返礼品にかかる返礼品代金及び配送料
2030 年 4 月 1 日以降の後任委託事業者に対して支払うものとする。
- III. 未発送のお礼状、寄附金受領証明書等の書類一式の送付に係る費用
2030 年 4 月 1 日以降の後任委託事業者に対して支払うものとする。
- IV. 3 月 31 日時点で受け付けていないワンストップ特例申請の受付に係る費用
2030 年 4 月 1 日以降の後任委託事業者に対して支払うものとする。
- V. 配送管理及び問い合わせ対応等の業務委託料
2030 年 4 月 1 日以降の後任委託事業者に対して支払う委託料の範囲内とする。
(2030 年 3 月 31 日までの受付分の寄附に対する問い合わせ等に対応した場合でも、追加の委託料は発生しないものとする。)

16. その他

本仕様書及び委託契約約款に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は本市と受託者が協議の上定めるものとする。

別表 1

導入ポータルサイト 【2026 年 8 月時点】

1	ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
2	楽天ふるさと納税
3	ANA のふるさと納税
4	ふるなび
5	G-Call ふるさと納税
6	一休.com ふるさと納税（パートナーサイトを含む）
7	さとふる（パートナーサイトを含む）
8	JRE MALL ふるさと納税
9	ふるさ to らべる
10	JAL ふるさと納税
11	Amazon ふるさと納税
12	アソビュー！ふるさと納税

参考数量

2027 年度に見込まれる業務量の概数

< 寄附件数は、概ね 2025 年度の実績より算出 >

項目	2027 年度
総寄附件数	186,700 件
受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理及び精算業務等を行う必要のある返礼品の申込件数と寄附単価	件数：125,000 件 寄附単価：35,000 円
受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理を行う必要がなく、精算業務等を行う必要のある返礼品の申込件数と寄附単価	件数：900 件 寄附単価：117,500 円
受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、配送管理及び精算業務等を行う必要のない返礼品の申込件数と寄附単価	件数：8,000 件 寄附単価：89,000 円
受託者が構築した寄附管理システムに直接連携している各ポータルサイト経由の寄附のうち、返礼品の申込がない件数	件数：2,000 件 寄附単価：53,000 円
本市が直接受け付け、受託者が構築した寄附管理システムへ直接寄附者情報の取込を行う件数	800 件
受託者が構築した寄附管理システムへ、本市が直接寄附者情報の取込を行った寄附者のうち、本市が指定する寄附者に対する、書類一式の送付件数（「さとふる」経由の寄附含む）	50,000 件
ワンストップ特例申請書の受付件数（紙）	13,500 件
ワンストップ特例申請書の受付件数（オンライン）	43,500 件
返礼品提供事業者数	約 500 社
取扱返礼品数	約 3,000 品目
問い合わせ受付件数（電話）	1,900 件
※本市にて把握できている件数（メール）	800 件

なお、上記に示す業務量はあくまで現時点での見込みであり、変動することを承知すること。また上記寄附単価については過去の実績等や全国動向等を参考に算出した本委託業務の業務量積算用の単価であり、実際の寄附額とは異なることを承知すること。

神戸市ふるさと納税の概況

1. 寄附額等の推移

年度	累計返礼品数	寄附件数	寄附受入額
2019	200	1.1 万件	6.5 億円
2020	400	1.3 万件	10.7 億円
2021	1,000	3.1 万件	16.4 億円
2022	1,600	7.3 万件	30.8 億円
2023	2,200	10.5 万件	41.9 億円
2024	2,900	12.4 万件	47.2 億円
2025	3,500	14.9 万件	53.9 億円

2. 経費率

2023 年度：47.3%、2024 年度：47.9%となっており、2026 年 10 月 1 日からの指定対象期間の経費率の上限である 47.5%を達成するには、引き続き経費の節減に努めていくと同時に、ポータルサイトの手数料率に変化が無い場合は、一部返礼品の寄附額の引き上げを検討する必要がある。

3. 主な返礼品

旅行系返礼品、ファッション、ビール、神戸牛、スイーツ、日本酒、飲料 など

4. 本市の特徴・課題

- (1) 2025 年度の寄附単価は約 36,000 円であり、全国平均の約 1.6 倍である。
- (2) 有馬温泉をはじめとする豊富な観光資源を有しており、ホテル・旅館の宿泊券や旅行クーポン、現地決済型返礼品、観光施設入場券等の旅行・体験ジャンルが寄附額の約 4 割を占めている。次いで、ファッションジャンルやビールが人気を集めている。
- (3) 近年は積極的な事業者開拓やポータルサイトの追加により、寄附額は毎年増加している。一方で、ビールやお茶、炭酸水等の主力返礼品で他自治体との価格競争が激化しており、経費率抑制の観点からも、新たな柱となる返礼品の開拓が不可欠である。
- (4) 旅行・体験ジャンルやファッションジャンルのシェアが高い一方、特定の返礼品への依存度は低く、幅広いジャンルの返礼品を取り揃えている。しかしながら、既存返礼品の魅力を十分に発信しきれていないものもあるため、返礼品ページのブラッシュアップや SEO 対策の強化が急務である。