

山口市ふるさと納税「ふるさとやまぐち寄附金」返礼品の
出荷発送管理業務及び推進業務
仕様書

1. 業務名

山口市ふるさと納税「ふるさとやまぐち寄附金」返礼品の出荷発送管理業務及び推進業務

2. 業務の目的

本業務は、山口市（以下「本市」という。）に対して行われたふるさと納税に係る返礼品の出荷及び発送管理に関する業務等を民間事業者（以下「受託者」という。）へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市を応援していただく寄附者を増やすほか、本市の地場産品の魅力を広く発信することにより、寄附の拡大及び地域の活性化に繋げることを目的とする。

3. 委託期間

令和8年7月1日から令和11年6月30日まで

4. 一般事項

(1) 法令等の遵守

受託者は、業務の実施にあたり、関係する法令等を遵守しなければならない。

(2) 秘密保持

受託者は、業務の遂行上知り得た事項を本市の同意なくして第三者に漏らしてはならない。本委託業務において得られた個人情報や成果品などについては、本市に帰属するものとし、許可なく他に利用または使用してはならない。

(3) 費用の負担

本業務の実施に伴う必要な費用で、本仕様書に明記のないものは、原則として受託者の負担とする。

(4) 瑕疵担保

業務完了後において、明らかに受託者の責に伴う業務の瑕疵が判明した場合、受託者は直ちに、再調査、検討の上、全部または一部の修正を行わなければならない。

(5) 協議及び報告

受託者は、本業務の実施において、作業内容、手法等を整理し委託者と十分な協議を行うものとし、委託期間中は業務の進捗状況を随時報告するものとする。

(6) 疑義の解釈

本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項については、本市及び受託者双方協議の上これを定める。

(7) その他

本委託業務により第三者に与えた損害は、全て受託者の責任において処理しなければならない。

5. 本市の寄附受付状況

(1) 本市の直近3年間の寄附受付件数、金額は以下のとおりである。

年度	寄附件数 (件)	寄附額 (円)
令和7年度 (速報値)	13,731	575,725,068
令和6年度	14,865	459,799,390
令和5年度	21,522	507,958,888

(2) 使用ふるさと納税ポータルサイト (本市が掲載を選定できるサイトのみ)

※並び方は令和7年度の寄附額順である。

ア 楽天ふるさと納税

イ さとふる

ウ ふるさとチョイス (パートナーサイト含む)

エ ふるなび

オ ANA のふるさと納税

カ ふるさとプレミアム

キ Amazon ふるさと納税

(3) 返礼品登録事業者数、品数

令和8年4月時点の登録数は以下のとおりである。

登録事業者数	102
登録返礼品数	485

6. 業務内容

①出荷および発送管理業務

(1) 返礼品の出荷依頼（日次業務）

ア 本市が使用するシフトプラス株式会社のふるさと納税管理システム

「LedgHome」において寄附者データを確認し、寄附者が希望する返礼品の取扱事業者に対して出荷依頼を行うこと。

イ 返礼品の取扱事業者のうち、インターネット環境を整備していない者への出荷依頼は、FAX等で行うこと。

(2) 返礼品の発送管理

ア 「LedgHome」により、寄附者への返礼品発送の管理業務を行うこと。

イ 返礼品の取扱事業者と連携し、返礼品の発注・発送及び在庫管理を行うこと。

ウ 出荷依頼をFAX等で行っている取扱事業者の返礼品の発送管理については、取扱事業者の発送伝票を確認した上で、「LedgHome」に入力すること。

(3) 返礼品の代金及び送料の支払い（経費精算業務）

返礼品の取扱事業者から返礼品代金及び送料の請求があったときは、下記のとおり支払うものとする。

ア 15日締め月末払い

イ 月末締め翌月15日払い

(4) 寄附者への問い合わせ対応

返礼品に関しての寄附者からの問い合わせ・要望等に誠実に対応すること。また、電話及び電子メールによる対応が可能であること。

(5) 返礼品取扱事業者への問い合わせ、管理対応

ア 返礼品の取扱事業者からの問い合わせ・要望等に対応すること。また、必要に応じて対応状況等を本市に随時報告すること。

イ 消費期限が短い生鮮品及び冷凍・冷蔵発送の返礼品については、寄附者に在宅時間及び配送先の住所を確認の上、発送させること。

ウ 返礼品の発送の際には、本市指定のお礼状を同梱させること（配送先の宛名が寄附者と異なる場合は除く）。

(6) 本市への報告

返礼品の発送・管理状況及び返礼品に係る代金の支払い状況について、定期的に本市に報告書を提出すること。

②ふるさと納税推進業務

(1) お礼の品及びふるさとやまぐち寄附金のプロモーションに係る業務

- ア 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附金の使い道やお礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- イ 寄附者の分析結果や人気のお礼品、市場の動向、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り組み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。
- ウ 各納税ポータルサイトや納税カタログ等に掲載する画像、文章について寄附者へ効果的に訴求ができるものを提案し作成すること。
- エ 寄附額向上に寄与するような既存返礼品のブラッシュアップや新規返礼品についての提案を実施すること。
- オ 計画の進捗について月1回以上本市へ報告すること。実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめ、4カ月に1回以上市へ報告すること。

7. 提案限度額

提案限度額は 670,185,000 円（消費税含む）とする。

(1) 内訳は下記のとおりとする。

①出荷および発送管理業務

下記アからウについては、表2に記載の金額とする。エについては、返礼品の代金、返礼品の送料等精算業務を行う件数に応じて、単価を乗じて積算する。提案金額については表1に記載の見込寄附件数をもとに算出すること。

ア 返礼品の代金（商品代、消費税含む）

イ 返礼品の送料（消費税含む）

ウ ア、イの振込手数料

エ ア、イの経費精算手数料

②ふるさと納税推進業務

令和8年度から令和10年度までは各年度120万円（税込）の推進業務として提案すること。ただし、令和11年度は3か月間のため30万円（税込）として提案すること。

表 1 見込寄附額及び見込件数

	令和8年度 (7月～3月)	令和9年度	令和10年度	令和11年度 (4月～6月)	合計
見込 寄附額 (千円)	585,000	675,000	700,000	181,250	2,141,250
見込 寄附件数 (件)	11,900	20,100	20,700	5,400	58,100

表 2 委託料の内訳

	令和8年度 (7月～3月)	令和9年度	令和10年度	令和11年度 (4月～6月)	合計
ア 返礼品の代金 (千円)	146,101	168,330	174,840	45,570	534,841
イ 返礼品の送料 (千円)	29,974	34,626	35,965	9,374	109,939
ウ ア、イの振込手数料 (千円)	319	362	376	98	1,155
エ ア、イの経費精算手数料					
オ ふるさと納税推進業務 (千円)	1,200	1,200	1,200	300	3,900

- (2) 委託料の支払いは、各年度の契約金額を前期（4月）、後期（10月）の2回に分けて概算で支払うものとする。但し、令和8年度については、前期分を7月に概算で支払うものとする。
- (3) 寄附額及び寄附件数によりアからエの委託料が増減する場合は、双方協議の上、契約変更を行うこととする。
- (4) 「出荷および発送管理業務」及び「ふるさと納税推進業務」に係る経費は、それぞれ当該年度において精算するものとする。

8. 個人情報の保護・秘密の保持

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたっては、「個人情報保護法」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務上知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護のため、社内での情報セキュリティ方針の策定等必要な措置を講じること。

9. 業務の引継ぎ

- (1) 本業務の契約期間が終了した後に本業務委託と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合は、変更後の受託者への業務の引継ぎを円滑かつ確実に実施するものとする。
- (2) 前号の規定に要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は負担しない。
- (3) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や提供事業者情報等については、本市の指示に従い、変更後の受託者に確実に引き継ぐものとする。
- (4) 本業務の契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、発送管理、その他寄附者への対応は、本業務の契約期間が終了した後も受託者が責任を持って行うものとする。

10. 著作権等について

本業務で制作したデータや画像、記録、写真等の財産権、利用権、著作権はすべて本市に無償で譲渡するものとし、本市はこれを改編して使用することができるものとする。また、成果物の利用に関する全ての著作人格権については、受託者はこれを行使させないこととする。

11. その他

別途作成する委託契約書に定めのない事項については、本市と協議の上、決定する。