

八幡市ふるさと応援寄附金募集等に係る支援業務委託仕様書

1 業務名称

八幡市ふるさと応援寄附金募集等に係る支援業務

2 業務の目的

本業務は、八幡市（以下、「本市」という。）が実施するふるさと応援寄附金（以下、「ふるさと納税」という。）の募集に係るポータルサイト管理運営業務や返礼品の調達・配送管理、寄附者情報等の管理、返礼品の開発、返礼品協力事業者の支援、プロモーション等を委託することにより、業務の効率化を図るとともに、寄附の拡大、本市の魅力発信、地場産業の活性化を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

※事業者選定日から契約締結日までは業務開始に向けた準備期間とする。なお、準備期間に要する費用については受託者の負担とする。

4 前提条件

（1）使用するふるさと納税ポータルサイト

令和6年度現在、本市が使用するポータルサイトは、「さとふる」、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」の3サイトである。このうち運営を委託するのは、「さとふる」以外の2サイトである。なお、受託者からの提案や本市の判断により、適宜ポータルサイトの追加及び削除を行う場合がある。

（2）寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたっては、現在本市が寄附情報を一元管理している「ふるさと納税 do」の使用を原則とすること。

ただし、これらのシステムと同等以上の機能やセキュリティを持つ寄附管理システムを提案することも可能であるが、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、その構築費用については委託料に含むこと。

（3）返礼品

令和6年度現在、本市の返礼品のポータルサイトへの掲載数は130品、また、返礼品協力事業者数は30事業者であり、令和7年度中に掲載数を300品以上へ増加させるよう提案すること。

ただし、運営を委託する2サイトについては、掲載されていた情報は全て削除されており、再登録作業が発生する。

5 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 寄附受付に伴う寄附金受領証明書等の発行に関する業務
- (4) 返礼品情報の管理と調達及び配送管理に関する業務
- (5) 返礼品の募集・開発及び返礼品協力事業者の支援に関する業務
- (6) 寄附者や返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務
- (7) 広告・プロモーションに関する業務
- (8) 各種報告業務

6 業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- ①ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、充実等の管理運営を適切に行うこと。
(クラウドファンディングを含む。) また、本市が新規に導入するポータルサイトがあれば、その立ち上げ及び管理・運営を行うこと。
- ②ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上を図る取組を行い、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。
- ③SEO(検索エンジン最適化)対策を行うこと。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ①ポータルサイトを経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データ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ②寄附者がポータルサイトを経由せずに本市に寄附を行った場合や、受託者が運用するポータルサイト以外に本市が運営するポータルサイトで行われた寄附においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、受付状況及び返礼品の申込に関する各種情報等を正確に管理すること。
- ③寄附申込状況、寄附金の受付状況、返礼品の配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。
- ④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、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の調達・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。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。本委託終了時には次期委託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。

(3) 寄附受付に伴う寄附金受領証明書等の発行に関する業務

- ①寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成・封入し、速やかに寄附者に対して送付すること。
- ②発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定すること。
 - ・御礼状
 - ・寄附金受領証明書
 - ・ワンストップ特例申請書及びその記載例※
 - ・返信用封筒※

※ワンストップ特例申請の利用を希望する寄附者に限る。

- ③寄附者から書類の再発行や送付先の変更等の申し出があった場合は、可能な範囲で希望通りに対応すること。
- ④ワンストップ特例申請書を希望者へ送付する際、オンライン申請に誘導できるよう施策を施すこと。
- ⑤受領証明書等の発送に必要な郵送料、送付用封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者の負担において準備すること。返信用封筒の後納料金については本市が負担するものとする。

(4) 返礼品情報の管理と調達及び配送管理に関する業務

- ①受託者は、返礼品等の調達・配送等を行うこと。
- ②ふるさと納税管理システムやポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除について迅速に対応すること。
- ③返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
- ④返礼品協力事業者と適宜調整し、返礼品の在庫補充等を行うこと。
- ⑤寄附申込に対し、滞りなく返礼品協力事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。
- ⑥インターネットを経由せず、本市に直接寄附申込があった場合等も含め、本市から寄附金の入金を確認し、希望する返礼品の発送に関する連絡があった際には、指定された返礼品の調達等を行うこと。
- ⑦返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うものとする。なお、本市への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品協力事業者名、返礼品名称、配送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑧契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、配送その他の対応については、契約期間満了後も責任を持って行うこと。

(5) 返礼品の募集・開発及び返礼品協力事業者の支援に関する業務

- ①本市が定める「八幡市ふるさと応援寄附金返礼品協力事業者募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品協力事業者を随時募集すること。
- ②返礼品協力事業者と協議しながら、1回の申込で複数回の返礼品を配送する定期便や異なる事業者同士の返礼品を組み合わせたセット商品の造成を行うこと。
- ③本市の魅力を効果的に発信し、地元産業の振興に資する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品の魅力向上の取組を行うこと。
- ④返礼品のポータルサイトへの掲載に当たっては、本市の承諾を得ていることを確認してから行うこと。
- ⑤返礼品の品質管理、配送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品協力事業者への助言や指導監督を行うほか、寄附申込の傾向やポータルサイトのアクセス状況、市場のトレンド等を分析し、成功事例を共有するなど、返礼品協力事業者のモチベーション向上や品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑥返礼品協力事業者との関わりは、ふるさと納税における支援だけでなく、販路拡大の一助となるような支援を行うこと。

(6) 寄附者や返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務

- ①寄附者等からの問い合わせ等（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備すること。
- ②問い合わせ等の内容及びその対応等については随時記録し、本市が求めた場合はその情報を共有すること。
- ③返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品協力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、適宜、本市に報告を行うこと。
- ④問い合わせ等対応への即時判断が難しい場合は、必要に応じて本市と協議し、適切に対応すること。

(7) 広告・プロモーションに関する業務

- ①受託者のノウハウや提供するサービス等により、本市の統一的なブランディングやイメージづくりに加え、本市の返礼品に有効なプロモーション戦略を講じること。
- ②本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。特に、新規寄附者やリピーター、ファンの拡大に向け、効果的な手法を提案し、本市と協議のうえ実施すること。
- ③新たな返礼品の開発が促進するよう、寄附申込の傾向やポータルサイトのアクセス状況、市場のトレンド等を分析し、効果的な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。
- ④RPP（検索連動型広告）など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう、必要な対応を行うこと。

⑤本市へのふるさと納税に関するカタログやパンフレットを作成し、希望者に対して受託者の負担で送付すること。

(8) 各種報告業務

①受託者は各月ごとに次に掲げる業務実績を報告すること。

- ・ 寄附受入実績
- ・ 寄附動向に関する分析

②年度末に当該年度の総括の報告書を作成し提出すること。

③提供する全返礼品における総務省指定基準の適合確認作業に協力し、その内容を報告すること。

④緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と受託者の協議のうえ対応すること。

⑤その他必要事項等について、本市が必要と認めるときは、報告を求めることができる。

7 必要事項の補充

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、受託者の責任において補充するものとする。

8 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。ただし、本項(2)～(3)については、実費相当分の支払いとなるため、本件の提案限度額は(1)に相当するものを対象とする。

(1) 基本委託料

①対象寄附金額（受託者が運用するポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附を対象とし、受託者が運用しないポータルサイト及びポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附に係る委託料は発生しない。）の6.6%以内とする。（消費税及び地方消費税を含む。）

②本項(2)～(3)に記載する経費を除いた本業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトに係る経費及びクレジット決済等に係る経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、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及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費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) 寄附金受領証等の調書発行費用

実際に調書発行にかかった費用。ただし、発行費が安価になるよう常に工夫を行うこと。

9 委託料の支払い

委託料（返礼品調達費及び配送料を含む）の支払いについては、本市が別に定める期別（原則1か月。ただし、本市と受託者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない。）ごとに寄附受付状況等を本市に報告し、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の月末までに支払うものとする。

10 返礼品の調達・配送等に係る瑕疵担保責任

- （1）本市は、寄附者に対して、返礼品の調達・配送等に係る瑕疵担保責任を負わない。
- （2）受託者は、寄附者に対して、返礼品の調達・配送等に係る瑕疵担保責任を負う。ただし、返礼品の状態や配送状況に鑑み、返礼品協力事業者または配送事業者等に負担させることができる。

11 秘密の厳守

受託者は、別紙「個人情報取扱特記仕様書」を遵守し、個人情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な措置を講じなければならない。

12 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行にあたり、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、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。契約満了後もまた同様とする。

13 著作権

受託者が作成した画像やポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品協力事業者取材等で撮影した写真データ等、また返礼品ページのレビューや評価等の権利は、本市が保有するものとする。

14 その他

- （1）業務内容については、仕様書の内容を遵守し実施すること。
- （2）業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行いながら実施すること。
- （3）本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合や本仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ定めること。
- （4）本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、準備及び引継ぎを遅延なく行うこと。
- （5）本業務に必要な資機材その他必要なものは全て委託料に含むこと。