

## 高山市ふるさと納税推進及び運営業務委託仕様書

### 1 業務名

高山市ふるさと納税推進及び運営業務委託

### 2 業務の目的

当市におけるふるさと納税業務において、市及び市内事業者等との密接な連携のもと、事業者数及び返礼品数を増やすとともに、既存及び新規の返礼品について、寄附者に訴求する内容への更新等（タイトルや写真、紹介文の充実など主にインターネット上での掲載内容の充実）を進めることにより、当市に対する寄附を増加させる。あわせて、市の魅力発信やシティブロモーションの推進、返礼品事業者の機運の醸成、地域経済における好循環の創出につなげることを目的とする。

また、上記対応に付随して発生する返礼品の受発注、寄附管理、事業者及び寄附者への対応についても、円滑かつ合理的に進められるよう、一括して委託するものとする。

### 3 履行期間

令和5年4月1日（土）から令和8年3月31日（火）まで（長期継続契約）

※高山市議会において 令和5年度の本業務に係る歳出予算が議決されない場合は、契約は行ないものとする。

※本業務は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、契約締結日の属する翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合、当市はこの契約を変更又は解除することができる。

### 4 前提条件

#### (1) ポータルサイトについて

本業務は、「3 履行期間」の期間中、当市が利用を想定している次のポータルサイトにおいて、「5 業務内容」に掲げる業務を行うものとする。なお、業務期間中に新規にポータルサイトを追加した場合、そのポータルサイトも同様に業務の対象とする。

#### **利用を想定しているポータルサイト**

- ① ふるさとチョイス
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび
- ④ ふるぽ
- ⑤ ANAのふるさと納税
- ⑥ JALふるさと納税
- ⑦ さとふる
- ⑧ 三越伊勢丹

#### (2) ふるさと納税管理システムについて

寄附管理業務遂行にあたり、当市において導入するふるさと納税管理システム「LedgHOME（レジ ホーム）」（以下「寄付管理システム」という。）を使用すること。

### （3）業務規模

業務規模の参考値として、当市お礼品数及びお礼品提供事業者数は以下のとおり。

- ① お礼品数 2049 品（期間限定等の返礼品を含む年間取扱件数）
- ② お礼品提供事業者数 184 事業者

※上記は、令和4年7月末時点における参考数値であり、随時増減がある。

## 5 業務内容（各業務の詳細は「6 委託業務の詳細」を参照）

委託する業務の内容は、次の通りとする。なお、下記以外に、寄附獲得推進や地場製品の販路拡大に向けて、独自の業務提案があれば企画提案書に記載すること。地場製品と認められる範囲や適切な募集方法については、総務省通知を遵守すること。

### 「4（1）①～⑥」のポータルサイトからの寄附のみを対象とする業務

- （1）②返礼品に関する業務
  - ③事業者及び寄附者からの問い合わせ対応
- （2）①Web展開支援業務
  - ②ポータルサイト対策業務
  - ⑦返礼品レビュー数増加業務

### 全サイトからの寄附を対象とする業務

- （1）①寄附受付に関する業務
- （2）③研修会等開催業務
  - ④事業者発掘業務
  - ⑤返礼品開発業務
  - ⑥広告宣伝業務
  - ⑧チラシ等作製業務
  - ⑨返礼品カタログの作成及び運用業務
  - ⑩リピーター獲得推進業務

## 6 委託業務の詳細

### （1）寄附管理業務

#### ①寄附受付に関する業務

インターネット及び電話・FAX・メールによる寄附の申請に対し、当市が使用する寄附管理システムを使用してのデータ管理業務

ア 市が開設している全ての寄附受付ポータルサイトの寄附メニュー及び返礼品内容等の管理・更新（操作権限を有するサイトのみに対応で可）

イ 寄附受付ポータルサイトから寄附管理システムへの情報の取り込み（操作権限を有するサイトのみに対応で可）

ウ 市が開設している全ての寄附管理システムによる入金情報の管理

エ 市が開設している全ての寄附受付ポータルサイトからの申込に対する確認・

## 照会

オ 郵便・FAX・メールによる寄附の受付及び、カタログ送付・入金のご案内

### ②返礼品に関する業務

返礼品の送付に関する事業者への発注、在庫管理、配送状況確認について、当市が使用する寄附管理システムを使用してのデータ管理業務

ア 返礼品の在庫管理

イ 返礼品の発注

ウ 返礼品の配送管理

### ③事業者及び寄附者からの問い合わせ対応

ア 事業者からの返礼品、配送等に関する内容についての対応

イ 寄附者からの返礼品、配送、寄附金受領証明書類等に関する内容についての対応

上記ア、イについて、事業者、寄附者からの各種問い合わせに対し対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午後9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、当市と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

## (2) 寄附獲得推進業務

寄附受付ポータルサイトごとに、寄附者に訴求するための効果的な施策の実施、及び事業者数、返礼品数の拡充、高山独自の産品を取り上げた特集などを実施し、寄附額の増加を図るための業務。※総務省の定めるルールを遵守して、慎重に実施すること。

### ①Web展開支援業務

市が寄附受付ポータルサイトに登録しているすべての返礼品に対し、掲載内容を確認し、改善点を把握すること。その上で、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル、商品の魅力や込められた想いがより分かりやすく寄附者に伝わる紹介文の工夫、見栄えの良い写真の撮影や加工の支援など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整し、インターネット掲載情報を充実させること。なお、使用する写真や文章は、著作権や肖像権、その他の権利に抵触しないこと。

### ②ポータルサイト対策業務

管理するうえでの効率性等の観点からふるさと納税ポータルサイト毎の掲載内容は同一を基本とするが、各サイトの特色に応じた可能な範囲での工夫やキャンペーン等の利用など、ふるさと納税ポータルサイト対策を進めるとともに、寄附額の大幅な増加が見込まれるポータルサイトの分析や市への提案などを月1回、業務の進捗報告にあわせて報告すること。

また、当市のメイド・バイ飛騨高山認証産品に対し、事業者と返礼品登録の調整を行い、特集掲載等が可能な寄附受付ポータルサイトにおいては、定期的な特集掲

載や常設の特設ページ掲載を行うこと。対象の返礼品画像には、認証ロゴマークを挿入すること。

(メイド・バイ飛騨高山認証産品数 30品 令和4年10月31日現在)

### ③研修会等開催業務

返礼品事業者に対し、電子商取引（eコマース、ネットショッピング等）対策の知識や技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方のブラッシュアップ、商品開発などを促すとともに、事業者間のつながりの強化や当市におけるふるさと納税の推進に向けた意識啓発を図ることなどを目的とした研修会を年3回以上開催すること。（会場やプロジェクター、マイクなど一般的な機材を市が無償で提供することは可能）

### ④事業者発掘業務

現在、当市におけるふるさと納税返礼品として取扱いを行っていないが、飛騨高山の魅力を全国に発信する事業者や返礼品としてふさわしいと認められる商品を扱う事業者を発掘し、ふるさと納税返礼品登録事業者に追加する。

### ⑤返礼品開発業務

現在、当市におけるふるさと納税返礼品として取扱いを行っていないが、飛騨高山の魅力を全国に発信する返礼品として望ましい新たな地場産品や観光地としての特性を生かした体験型サービス、農産物等のセット商品や定期便等について、市及び事業者、産業団体等との連携のもと商品開発を進め、ふるさと納税返礼品に追加する。

### ⑥広告宣伝業務

寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体等の把握分析を行い、客観的な資料とともに市へ提案し、受託者の経費負担により実施する。

### ⑦返礼品レビュー数増加業務

各寄附受付ポータルサイトにおいて、返礼品のレビュー評価及びレビュー数は、寄附者の返礼品の選択に大きく影響を及ぼす。レビュー数を増加する施策を考案し、実施する。なお、経費がかかる場合には、受託者負担とする。

### ⑧チラシ等作製業務

国際観光都市である高山には、毎年多くの観光客が訪れている。交流人口である観光客の方々を関係人口（例：ふるさと納税での寄附者）とするための手段として、市内外でのチラシ等でのPRを実施する。チラシイメージ、配布範囲、効果等をまとめ、市に提案の上、経費は受託者負担により実施する。

### ⑨返礼品カタログの作成及び運用業務

高山市産品が掲載されたカタログを作成、印刷し、各寄附受付ポータルサイトに掲載の上、寄附受付、寄附者へのカタログ送付、返礼品受発注を行うこと。経費は受託者負担により実施する。

### ⑩リピーター獲得推進業務

毎年繰返し寄附いただける飛騨高山ファン、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や手法の改善、関係人口の創出につながるような新たな

仕組みの創設等を提案し、市と連携して実施する。(メールマガジンの利用、同梱物の製作等)

## 7 納品物

受託者は、各年度の業務完了時に、以下の内容を含む業務実績報告書を提出すること。

- (1) 業務完了報告書
- (2) 業務内容及び実績が分かる資料
- (3) 次年度に向けた改善策等をまとめた資料

## 8 支払い

年度毎に委託料の支払い額(別記1)に定めるとおりに支払う。

## 9 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報に関し、以下に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

### (1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の履行においてのみ使用することが出来る。また秘密情報の保持、利用に関して受託者がすべての責任を負うものとする。

### (2) 複写及び複製の禁止

受託者は秘密情報に関する資料を複写及び複製してはならない。

### (3) 情報管理能力の整備

受託者は秘密情報を厳重に保持するため、必要な予防措置を講じなければならない。

### (4) 情報の返却

受託者は、本業務の履行において得た情報及び資料を履行期間終了後、速やかに市に返却しなければならない。また、返却する際に、市に情報のすべてを引き渡した事実を証明する書面を提出するものとする。

### (5) 運搬責任

秘密情報に関する資料の運搬は、受託者の責任で行うものとする。また、受託者は運搬中における紛失事故などが無いよう必要な対策を講ずるものとする。

### (6) 報告義務

受託者は、本業務の履行において取り扱う情報に関し、漏えい、紛失、改ざんなどの事故が発生したときは、適切な対応を行うとともに、その状況を市に報告する義務が生じる。

## 10 著作権について

「6 委託業務の詳細(2)」の業務を行う上で生じた著作権(著作権法第27条及び第28条の権利を含む)は、委託料の支払い完了をもって、高山市に移転する。

受託者は、「6 委託業務の詳細(2)」の業務を行う上で生じた著作人格権を行使しない。

## 11 セキュリティ要件

- (1) 高山市情報セキュリティポリシーを遵守し、従業員に対する教育を実施すること。
- (2) 業務履行にあたり、管理体制、作業者、作業場所等を明確にすること。
- (3) 委託業務着手後速やかに別添の情報セキュリティチェックリスト（別記2）を用いチェックを行い、市へ報告すること。
- (4) 受託者は、本業務に関連して直接または間接に知り得た一切の内容を本業務の履行期間のみならず、その終了後も第三者に漏洩してはならない。
- (5) 仕様書に記載されていない事項が発生した場合は、その都度、高山市と協議して決定することとする。
- (6) その他の要件は委託契約約款、住民情報関係業務委託特記仕様書（別記3）による。

## 1 2 その他の事項

- (1) 委託業務の遂行にあたっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、当市と十分に協議を行い、当市の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や市が定める基準が改訂された際は、それに適合するよう、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (2) 契約期間満了等に伴い本業務の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の引継ぎを行うこと。
- (3) 月1回、業務の進捗報告等を行うこと。なお、10月の進捗報告時には、上半期の実績および分析を中間報告としてとりまとめ、下半期の実施計画とともに提出すること。
- (4) 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填し作業するものとする。
- (5) 受託者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難い事由が生じたときは、市と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (6) その他仕様書に定めのない事項については、市と受託者で協議のうえ決定する。