

福知山市ふるさと納税中間業務 仕様書

1 業務名

福知山市ふるさと納税中間業務

2 業務の目的

本業務は、本市が実施するふるさと納税に係る、ポータルサイト運営管理等の寄附金の募集に関する業務、返礼品の発注・発送管理、寄附者対応や寄附情報等の管理、返礼品開発や事業者の支援、広報・プロモーション等を民間事業者が持つ体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進め、寄附の拡大、関係人口や福知山ファンの拡大を図ることを目的とする。

3 委託期間

令和5年4月1日 から 令和8年3月31日まで

※事業者選定日から令和5年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とする。なお、準備を行う期間の経費は委託業務を実施する期間に支払う委託料に含み、準備を行う期間に支払いは発生しないものとする。

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4年現在、本市が使用す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、「さとふる」、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」。このうち運営を委託するのは、「さとふる」以外の4サイトである。

また、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

(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、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。なお本市はこれまで株式会社さとふるが提供するオプション「おまとめらくらくサービス」を利用しており、システムもさとふる社が提供するものを主に使用している。補完的にシフトセブン社が提供する「ふるさと納税 do」も使用している。）の機能を基本とし、委託に伴う寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。なお、「ふるさと納税 do」は、ふるさとチョイス利用に伴い提供されるシステムであって、同システムを主として活用することも可能である。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。また、構築したシステムに保守経費等が必要となる場合は、別途本市と協議すること。

直接寄附や受託者が運営しない「さとふる」「旅先納税」等についても寄附情報が管理できるようにすること。

(3) 返礼品

令和5年4月1日以降の返礼品については、本市が作成する返礼品台帳に登載された返礼品協力事業者と契約し、提供すること。委託業務期間開始後も随時返礼品台帳に登載された品の提供事業者と契約を行い、提供すること。なお、令和4年度中の返礼品台帳の見込みについては以下のとおりである。

現在の委託事業者から変更する際、4つのサイトに掲載されている情報はすべて削除される見込みであるため、再登録作業が発生する。

令和4年度中の返礼品台帳登録数 (令和4年10月末時点)		ポータルサイトへの登録・ 再登録作業の要否
令和4年度に提供 している返礼品数	433	必要
新規提案の 返礼品数	約150	必要

※受託者は、2月～3月にかけて、返礼品協力事業者への説明会を行い、可能な限り早期に契約、ポータルサイトページ作成等を進め、令和5年4月以降、本市と協議のうえ、可能なものから返礼品提供を開始できるよう調整すること。また、返礼品協力事業者の返礼品送付業務が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

5 業務の内容

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) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (4) 寄附者等対応業務
- (5) 返礼品情報の管理と発注及び配送管理に関する業務
- (6) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務
- (7) 返礼品協力事業者等からの問い合わせ対応業務
- (8) 広報・プロモーション業務
- (9) 各種分析と寄附拡大に関する業務

6 業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

ア ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）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の立ち上げを行うこと。

イ 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り組みを行い、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。

ウ 寄附者の利便性向上につながる取組を行うこと。

エ S E O（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

オ ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、システム提供事業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。

(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。

イ 寄附者がポータルサイトを經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（「さとふる」、「旅先納税」、今後本市が直接契約を締結するサイト等）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、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理すること。

ウ 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。

エ 寄附申込状況、寄附金の納付状況、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。また、本市において統計資料作成等を行うために簡易に加工できるよう C S V 形式等でのデータ出力が可能であること。

オ 寄附金額、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、その結果及び今後の対策について、本市と適宜協議すること。

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、寄附情報管理、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。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) 返礼品等のページデザインに関する業務

ア 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。

イ 市及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者が返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真の取得など）を行い、返礼品等のページをデザインし、事業者から提供される場合についても、名称や説明を必要に応じて改良すること。

ウ 返礼品の写真について、必要に応じて返礼品協力事業者に適切な助言をすること。また、必要に応じて年数回の撮影会を実施できる体制をつくること。なお、実施形式は本市と協議の上決定するものとする。

（４）寄附者等対応業務

ア 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。

イ 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。

ウ 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、適宜、本市に報告を行うこと。

エ 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。

オ ポータルサイトの利用が困難な人で本市への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、寄附申込の案内を送付すること。

（５）返礼品情報の管理と発注及び配送管理に関する業務

ア 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。

イ 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い、寄附の拡大を図ること。

ウ 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。返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行うこと。

エ 定期便、送付時期を選べる返礼品等の場合は、配送時期が近付いたら適宜事業者に連絡し、配送の遅延が起こらないよう配慮すること。

オ 期間限定の返礼品について、発送の始期と終期を返礼品協力事業者に確認し寄附の受付及び出荷依頼を行うこと。

カ 諸事情による再出荷依頼については、その都度を行うこと。

キ 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発注等を行うこと。

ク 月1回以上は未発注データがないか確認を行うこと。

ケ 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、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

(6) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務

ア 市が定める「福知山市ふるさと納税協力事業者応募要件」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とともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に対して提案すること。必要に応じて本市担当者や市内まちづくり関連組織と協働・連携して実施すること。

イ 事業者と協議しながら、1回の申込で複数回の返礼品を発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。

ウ 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。

エ 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。

オ 返礼品の品質管理、発送状況、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、成功事例を共有するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

カ 年2回以上返礼品協力事業者向け勉強会を開催すること。

キ 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。

(7) 返礼品協力事業者等からの問い合わせ対応業務

ア 返礼品協力事業者からの各種問い合わせに適正に対応すること。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。

イ 緊急およ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。

ウ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、本市の協力事業者応募要件や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。

(8) 広報・プロモーション業務

ア 本市と協議のうえ、福知山市のふるさと納税の統一的なブランディングやイメージづくりを講じること。

イ 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。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。

ウ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、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組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。

- エ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジン（月 1 回以上）の配信を行うこと。
- オ RPP（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。
- カ 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（制度・寄附メニューの案内・返礼品等）を作成し、希望者に対して受託者の負担で送付すること。

（9）各種分析と寄附拡大に関する業務

- ア ポータルサイト別の寄附実績について、対前年比較による分析を定期的に行い、業務改善に努めること。
- イ 返礼品のアクセス数や転換率など分析を定期的に行い、業務改善に努めること。
- ウ 本市が行う広告を含め、実施した広告ごとに効果検証を行い、業務改善に努めること。
- エ その他、業務の推進に関わることについて分析を行い、業務改善に努めること。

（10）その他

- ア 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- イ 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）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、決済手数料等）等を本市と協議しながら管理を行うこと。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。
- ウ その他、寄附金受領証明書発送やワンストップ特例申請受付などふるさと納税に関するサービスで受託できるものや活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。
- エ 契約期間内に受けた寄附申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。
- オ （1）～（9）に示した内容で、委託料に含んで提案することができない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。

7 業務の報告

- （1）本市が必要と認める業務内容について、月報と業務報告書を作成し翌10日までに本市へ報告すること。月1回以上福知山市を訪れ、返礼品協力事業者の訪問や本市との打ち合わせを行うこと。また、本市との打ち合わせには必ず責任者が同席すること。但し、本市が打ち合わせ等を不要とした場合はこの限りでない。

(2) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

8 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。

9 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。

10 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「6 (1) 業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする

(1) 基本委託料

ア 対象寄附金額（委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）に対する一定割合とする。（委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。）

イ 本項（2）～（3）に記載する経費を除いた本委託業務の履行に必要な経費。但し、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかか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

実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

11 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払については、本市が別に定める期別（原則1か月、但し、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。）ごとに寄附受納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から30日以内

に支払うものとする。

1.2 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

1.3 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（委託者が秘密と指定する全ての情報）及び秘密資料（秘密情報に関する資料）（以下、「秘密情報等」という。）に関し、次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) 福知山市個人情報保護条例の遵守

(2) 目的外利用および外部提供の禁止

受託者は、秘密情報等を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報等は厳重に管理し、本市における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報等の全部又は一部を第三者に開示できない。

(3) 複写及び複製の禁止

受託者は、秘密情報等を委託者の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

(4) 秘密情報等の保持

受託者は、秘密情報等を厳重に保持するため不在時は事務所及び保管場所等を施錠し、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

(5) 秘密情報等の返却

受託者は、本市から書面による秘密情報等の返却の要求があった場合は、委託者が指定する日までに、該当する秘密情報等を全て返却しなければならない。また、秘密情報等を基に作成された全ての資料においては、本市に引き渡すか破棄することとし、その事実を証明する書面を提出すること。

(6) 運搬責任

秘密情報等の運搬は、本市の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報等の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(7) 事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報等に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を本市に報告し、その指示に従うものとする。

(8) 監査

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報等に関し、本市及び第三者による立入監査を受けることとする。

14 情報セキュリティの確保

受託者は、委託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。契約終了後もまた同様とする。

15 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撮影会・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。

16 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書（受託者の決定後、本業務説明書に基づく内容及び受託者の提案した内容について、本市と協議を行い作成したもの。）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、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本委託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滞なく行うこと。
- (5) 業務履行に際して必要なパソコン端末、通信機器、資材、消耗品、印刷費、家賃、車両その他必要なものは全て契約金額に含むものとする。
- (6) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議の上定めるものとする。

参考

1 運営を委託する福知山市のふるさと納税ポータルサイト

- ・ふるさとチョイス <https://www.furusato-tax.jp/city/product/26201>
- ・楽天ふるさと納税 <https://www.rakuten.ne.jp/gold/f262013-fukuchiyama/>
- ・ふるなび https://furunavi.jp/municipal_single.aspx?municipalid=1089
- ・ANAのふるさと納税 <https://furusato.ana.co.jp/26201/>

2 本市の実績

令和2年度～令和4年度の寄附金額、件数は以下の通りである。

年度	寄附金額（千円）	寄附件数（件）
令和2年度	全体 261,634千円 (さとふる、大口直接寄附を除いた額)	全体 17,010件 (さとふる、大口直接寄附を除いた額)
	102,630千円	5,924件
令和3年度	全体 317,056千円 (さとふる、大口直接寄附を除いた額)	全体 17,769件 (さとふる、大口直接寄附を除いた額)
	154,978千円	9,197件
令和4年度 ※10月まで	全体 112,768千円 (さとふる、大口直接寄附を除いた額)	全体 6,573件 (さとふる、大口直接寄附を除いた額)
	54,099千円	3,250件

3 その他の留意事項

本委託業務のほか、福知山市は令和5年度に、「寄附金受領証明書発送業務」「ワンストップ特例申請受付代行業務」を委託する予定である。これらを委託業務に含めた提案も可とする。

4 業務の背景

- (1) 本市のふるさと納税は、「ふくちやまサポーター拡大事業」として、「関係人口やファンの拡大」を主目的に実施している。
- (2) 一方、ふるさと納税はEC（通信販売）市場に近づいており、ポータルサイトごとのマーケティングやSEO対策（検索エンジン最適化）による“売り方”や情報発信・返礼品開拓などを工夫している自治体が寄附金を伸ばしている。
- (3) ふるさと納税がひとつの市場となっており、ふるさと納税で話題を作りたい、安定的に売り上げたい、年末年始の需要を他の時期にも散らしてほしいといった声が複数の市内事業者から上がっている。
- (4) 現状では、(2)のようなサイトごとのSEO対策や返礼品の展開が自由にできない、(3)に挙げたような事業者に応じた細かな配慮や企画に対応が困難であるという事実

がある。また、「返礼品事業者の返礼品登録作業が遅く、また文章や写真など見せ方に関するアドバイスがスムーズにできない（再登録となるケースなど）」、「返礼品の在庫状況が本市側で確認できない」など、寄附拡大をめざす上での取り組みが十分に実施できない状況である。

(5) 令和4年1月から10月までの本市へのふるさと納税寄附額の実績は、対前年比約92%と落ち込んでいる。なお、寄附件数はほぼ横ばいである。

(6) 寄附の拡大と関係人口・ファンの拡大は両輪として考えており、事業者の選定にあたって重視するのは、「寄附拡大」「事業者支援」「関係人口やファン拡大につながるPRの強化」の3点である。

5 参考資料

別紙 プレスリリース 令和3年度 福知山市ふるさと納税寄附の実績