

## ふるさと納税・地域経済活性化推進業務委託仕様書

### 1 業務委託名

ふるさと納税・地域経済活性化推進業務

### 2 業務の目的

ふるさと納税業務の支援を通じて今治市ふるさと納税寄附額の増額を図るとともに、地域内外の事業者との連携を深め、ふるさと納税を主軸とした地場製品の販路開拓を強化しながら当市の新たな取組みを実現させることにより、地域の持続的な発展を目指すもの

### 3 契約期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

### 4 前提条件

- (1) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト及び返礼品カタログ（以下「ポータルサイト等」という。ただし、「さとふる」及びさとふる連携サイトを除く。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。ただし、委託期間中において随時ポータルサイトを追加及び撤退する場合がある。また、受託者において新たにポータルサイト等を導入することも可能とする。
- (2) 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。）を活用することとし、ポータルサイト等での寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。
- (3) 寄附金額のさらなる拡大に向け、全国への地域の魅力の発信、新トレンドに基づく返礼品の開発や魅せ方の工夫、ポータルサイト等や広告の活用などを積極的に提案するとともに、自ら取り組むことができる事業者であること。

### 5 業務内容

- (1) ポータルサイト等の運用及び管理に関する業務
  - ア ポータルサイト等を経由した寄附の受付に対応すること。
  - イ ポータルサイト等にある本市のページの修正・更新・保守管理（返礼品ページの更新、返礼品在庫管理を含む）を適正に行うこと。また、修正、更新等が必要になった場合は迅速に対応すること。
  - ウ 返礼品の掲載については、必要に応じて返礼品提供事業者との調整を図り、本市の承認、掲載依頼に基づき迅速に対応すること。なお、掲載情報等については、寄附拡大につながる改善や助言、画像の撮影や提供を実施すること。
  - エ ふるさと納税ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合においては、受託者が寄附申込書、返礼品のカタログ、払込取扱票等の案内を送付すること。

## (2) 寄附管理システムの管理運營業務

- ア 使用するポータルサイト等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。
- イ ポータルサイト等を経由する以外の方法による寄附申込があった場合においては、受託者にてその情報を寄附管理システムへ入力し、各種情報を正確に一元管理すること。
- ウ 上記ア・イについては、寄附申込受付日の翌日（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）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。
- エ 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、その結果及び以後の対策を提案すること。

## (3) 返礼品に関する業務

- ア 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の適切な在庫管理及び品質向上のために必要な措置を講ずること。
- イ 寄附者から申込みのあった返礼品は、本市の指示に基づき速やかに返礼品提供事業者に発注すること。また、配達先指定等、寄附者の求めに応じた配送が行われるよう適切に対応すること。
- ウ 返礼品の配送管理を行い、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、配送事業者や返礼品提供事業者と連携して速やかに寄附者への対応を行うこと。
- エ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、生鮮食品については、特に取扱いに注意し、衛生管理を徹底すること。
- オ 新たな返礼品及び新たな返礼品提供事業者の開発・提案を行うとともに、既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。なお、新たな返礼品については、地場産品のみならず、市内で提供されるサービス業等、多様な提案を行うこと。
- カ 新たな返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申出に対応し、事務手続き等を案内すること。また、新たな返礼品については関係法令及び今治市ふるさと納税事業返礼品取扱要綱が遵守されているか確認すること。なお、返礼品として登録する最終確認は本市にて行うものとする。

## (4) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ及びワンストップ特例受付等に関する業務

- ア 受託者は、本業務に係る問い合わせ先としてコールセンター等の窓口を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。なお、対応時間は本市の開庁時間を基本とする。ただし、年末・年始等の繁忙期においては、本市と協議の上、受付時間の延長、休日等の対応及び人員の増員等について決定する。
- イ コールセンター等は、本市ふるさと納税に係る全般の問い合わせに対して、電話、メール等で対応すること。
- ウ 問い合わせ等に関する内容は、必要に応じて寄附管理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できるようにすること。

エ 対応の中で生じた苦情や事故については、受託者において誠実に対応すること。また、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。

オ 寄附者からの問い合わせ、苦情等を本市が受けた場合は、本市からの依頼に基づき、対応を引き継ぐこと。

#### (5) プロモーションに関する業務

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。

イ 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、受託者の自主企画において積極的に実施すること。

ウ 寄附額を増加させるための効果的な広報等を提案し、実施すること。

エ 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ること。

#### (6) 地域経済活性化に関する業務

ア 地域内外の事業者との連携を深め、地場産品のブラッシュアップ、開発及び掘り起こしを行うこと。

イ 地場産品の有効かつ効果的な販路拡大に取り組むこと。

ウ 「瀬戸内クロスポイント構想」を実現するため、地域内で所得が循環する仕組みを構築する事業に着手すること。

### 6 業務報告書の提出

(1) 毎月末日における業務履行状況について業務報告書を作成し、発注者に提出すること。

(2) 報告書の様式は任意とし、寄附受領金額、寄附者及びその返礼品、月末時の返礼品一覧、問い合わせ・苦情への対応状況、その他本市が必要とする事項を記載すること。なお、提出の方法はデータによるものとする。

### 7 留意事項

#### (1) 法令等の遵守

受注者は、本業務の実施にあたり、本仕様の定めるもののほか、関連する法令等を遵守しなければならない。

#### (2) 受託者の責務

受託者は、業務の遂行に当たり最高の技術を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、本仕様書に定められない内容であっても積極的に提案を行うこと。

(3) 業務遂行上の費用

本業務の遂行等において、本仕様書に明記のないものであっても、必要と認められる事項については、発注者と協議のうえ、原則として受託者負担により実施するものとする。

(4) 資料の貸与

発注者が保有する本業務に必要な資料は、受注者に貸与するものとする。貸与資料については、厳重に管理するものとし、外部に漏洩してはならない。なお、業務完了後速やかに返却するものとする。

(5) 守秘義務

受託者は、本業務の処理上知り得た個人情報やその他の秘密を他人に漏らしてはならない。業務完了後もまた同様とする。

(6) 成果物等の帰属

本業務で得られた成果等の著作権は、全て発注者に帰属するものとし、受注者は、発注者の承認を得ずに複製、使用、流用又は他への公表をしてはならない。また、履行に当たり、第三者の著作権等に抵触するものについては、受注者において処理するものとする。

(7) その他

ア 業務遂行に関して疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議し、決定するものとする。

イ 契約金額は、4（1）に定めるポータルサイト等を経由して受け付けたふるさと納税寄附額に経費率を乗じて算出した金額とする。