

6 ふるさと納税業務委託仕様書

1. 業務名

6 ふるさと納税業務委託

2. 業務の目的

ふるさと納税制度を通じた新たな寄附者を募るため、寄附に係る情報の管理、返礼品発送業務、返礼品 PR 業務等の多岐にわたる業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを最大限に活用することで、本市の魅力発信を推進し、地域経済の活性化を図ることを目的とする。

3. 業務期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

4. 業務内容

本業務の内容は、以下のとおりとする。

- (1) 市が指定するふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務
- (2) 市が指定するふるさと納税ポータルサイトを經由したふるさと納税申込に係る寄附情報の管理に関する業務
- (3) ふるさと納税ポータルサイトを經由しないふるさと納税申込に係る寄附情報の管理に関する業務
- (4) 返礼品協力事業者への返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- (5) 返礼品協力事業者との精算に関する業務
- (6) 新たな返礼品の企画及び協力事業者との調整に関する業務
- (7) 各ポータルサイトの返礼品ページのデザイン等作成及び更新に関する業務
- (8) 寄附者等からの問い合わせ等への対応に関する業務
- (9) 各ポータルサイトでの広告支援に関すること
- (10) クラウドファンディングの活用に関すること
- (11) ふるさと納税制度活用促進に係るコンサルティングに関する業務

5. 業務の詳細

(1) 市が指定するふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務

① 市が指定するふるさと納税ポータルサイトは、株式会社トラストバンクが運営する「ふるさとチョイス」(連携サイト含む。)及び楽天グループ株式会社が運営する「楽天ふるさと納税」とする。

ただし、契約期間中に新たなふるさと納税ポータルサイトが追加になる場合は、市の担当者と協議の上、当該サイトも対象とする。(以下、同じ。)

② 市が指定するポータルサイトの運営を行うこと。

(2) 市が指定するふるさと納税ポータルサイトを經由したふるさと納税申込に係る寄附情報の管理に関する業務

① 市が指定するふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。

② 寄附情報を管理するシステムについては、株式会社トラストバンクが提供する「ふるさと納税 do」を活用することとし、各種ふるさと納税ポータルサイトとのAPI連携等による業務の効率化に努めること。

③ クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替等の入金状況を管理すること。

④ 寄附金額及び寄附件数等、市が定める項目について、毎月報告を行うこと。

⑤ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力(CSV形式等)による集約等ができること。

(3) ふるさと納税ポータルサイトを經由しないふるさと納税申込に係る寄附情報の管理に関する業務

① 各種ふるさと納税ポータルサイトを經由しないふるさと納税申込について、上記(2)市が指定するふるさと納税ポータルサイトを經由したふるさと納税申込に係る寄附情報の管理に関する業務と同様の業務を行うこと。

(4) 返礼品協力事業者への返礼品の発注及び配送管理に関する業務

① 市が指定する価格で返礼品協力事業者と返礼品の発注及び配送管理を行うこと。

② 時期限定品、定期発送品についての発注及び配送管理を行うこと。

③ 市及び返礼品協力事業者との各種調整を十分に実施すること。

(5) 返礼品協力事業者との精算に関する業務

(4)の①で行った発注について、必要に応じて返礼品協力事業者に返礼品代及び配送代の費用を精算すること。

- (6) 新たな返礼品の企画及び協力事業者との調整に関する業務
- ① 市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、商品取扱事業者等と交渉し、新たな返礼品候補の企画及び選定について市に提案すること。
 - ② 返礼品については、市の承認を経て決定すること。
 - ③ 市及び返礼品協力事業者との各種調整を十分に行うこと。
- (7) 各ポータルサイトの返礼品ページのデザイン等作成及び更新に関する業務
- ① 返礼品ページのデザイン等の作成にあたっては、写真やイメージ画像を効果的に掲載するなど、魅力的な返礼品ページとなるよう創意工夫を行うこと。なお、市又は返礼品提供事業者が撮影した写真を掲載することも可とする。
 - ② 市又は返礼品提供事業者が写真を準備することが出来ない場合、返礼品の写真撮影を行うこと。
 - ③ 返礼品紹介文の編集や返礼品ページの作成及び更新にあたっては、受託者が返礼品提供事業者へ直接訪問等により情報を収集し、市と協議のうえ寄附につながる魅力的な返礼品ページとなるよう創意工夫を行うこと。
- (8) 寄附者等からの問い合わせ等への対応に関する業務
- ① 返礼品の詳細についての問い合わせに対応すること。
 - ② 返礼品の発送状況についての問い合わせに対応すること。
 - ③ 返礼品に関する苦情・事故への対応をすること。
 - ④ 寄附金受領証明書等に関する問い合わせに対応すること。
 - ⑤ 苦情・事故があった場合は、速やかに市へ報告し、指示に従うこと。
 - ⑥ 上記の他、寄附者等からの問い合わせ等に対応すること。
- (9) 各ポータルサイトでの広告支援に関すること
- 市が指定するふるさと納税ポータルサイトにおいて、費用対効果が見込める広告の提案を行うこと。特集ページの場合には、市と協議のうえ掲載返礼品の選定、入稿手続などを行うこと。
- (10) クラウドファンディングの活用に関すること
- プロジェクトの選定、ポータルサイトの手続き、効果的なページ作成について、技術的な支援を行うこと。

(1) ふるさと納税制度活用促進に係るコンサルティングに関する業務

- ① 各ポータルサイトにおける寄附者の動向や返礼品等の情報等を市に提供するなど、市のマーケティング能力の育成に努めること。
- ② 市が開催する返礼品提供事業者向けの説明会等において、適宜助言等を行うこと。
- ③ その他、受託者が有するふるさと納税に係る専門的な技術やノウハウ等について、本市ふるさと納税寄附金の推進のための提案を随時行うこと。

6. 寄附情報等の保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

7. 著作権等の権利の取り扱い

- (1) 本業務で制作されたもの（以下「制作物」という。）については、受託者と協議の上、市における二次利用を可能とし、市は制作物を他の広報媒体等に使用できるものとする。
- (2) 上記（1）の場合において、受託者以外の著作者の許諾が必要な場合には、受託者がその手続きを行うものとする。
- (3) 受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権、その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

8. 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承認を得た場合は、この限りでない。

9. 報告及び検査

市は、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な事項について、報告を求め、検査することができる。

10. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

1 1. その他

- (1) 業務期間中に受付した寄附については、業務期間終了後も引き続き本契約に基づき、各種業務を実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。
- (4) 神栖市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年神栖市条例第3号）を遵守し、業務上知りえた個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、本業務終了後も同様とする。
- (5) 本業務の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、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (6) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受託者は速やかに市が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- (7) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、市と受託者で協議の上、決定する。