

令和6年度 伊豆市ふるさと納税支援業務委託 仕様書

1 業務目的

本業務は、市が実施するふるさと納税事業について、ふるさと納税寄附ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）の管理運営、返礼品の開発等をふるさと納税に関するスキルやノウハウを持った民間事業者（以下「受託者」という。）に委託することにより事務の効率化を図るとともに、市のPRや特産品等の販路拡大による地域経済の活性化及び自主財源の確保を図ることを目的とする。

2 委託期間

令和6年4月1日から令和8年3月31日まで

3 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

市が使用するポータルサイトは、次に掲げるものとする。

- ① ふるさとチョイス
- ② ふるなび
- ③ 楽天ふるさと納税
- ④ ANAのふるさと納税
- ⑤ さとふる
- ⑥ 一休.comふるさと納税

なお、契約期間中にポータルサイトを新規追加・変更した場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

(2) ふるさと納税寄附管理システム

市が利用するふるさと納税寄附管理システムは、シフトプラス株式会社が提供するLedgHOME（レジホーム）とする。

4 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。ただし本業務に係るプロポーザルで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) 返礼品の開発・魅力化及び返礼品提供事業者支援業務
- (3) 宿泊券等返礼品の発行・発送代行業務
- (4) 広報・PR業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 寄附動向分析・戦略提案業務

(7) その他

5 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- ① 受託者は、ポータルサイトにおける自治体紹介ページの作成、新規返礼品ページの作成、その他掲載ページの作成、掲載情報の更新・魅力化、修正、ページ内容の充実等寄附募集媒体としての管理運営を適切に行うこと。
- ② 返礼品の掲載に関しては、必要な画像の入手、画像加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- ③ ポータルサイトが提供するサービス機能（PR、データ集計、メールマガジン、アンケート等）について、市と協議の上、積極的な活用を図ること。
- ④ 返礼品ページの露出強化のため、SEO対策を適切に行うこと。
- ⑤ ポータルサイトが随時実施する広告企画等の情報収集に努め、市へ情報提供するとともに、必要に応じて申請手続きなどに関し市のサポートを行うこと。
- ⑥ 市からの依頼に基づく掲載ページの作成、更新、修正について迅速に対応すること。
- ⑦ 受託者が管理運営を実施するポータルサイトは、3(1)の①から⑥のうち①から④及び新規追加ポータルサイトとする。

(2) 返礼品の開発・魅力化及び返礼品提供事業者支援業務

- ① 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提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、返礼品選定や開発を行い、市に対して提案すること。この際、返礼品の販路拡大やPR力を高める視点を踏まえて提案すること。
- ② 既存の返礼品についても、よりPR力を高めるために、取材や画像入手その他必要な作業を実施すること。
- ③ 返礼品提供事業者と密接な関係を構築するため体制を整え、定期的に（原則全事業者年間3回以上）訪問し返礼品開発等の支援をすること。
- ④ 返礼品提供事業者からの相談や問い合わせに対して迅速に対応すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者に対して返礼品の梱包・同梱物・発送等について適宜確認を行い、アドバイスを行うこと。
- ⑥ PR力の高い画像を入手するための撮影会や現地取材を行うこと。また、入手した画像は市及び返礼品提供事業者に提供すること。
- ⑦ 返礼品提供事業者を対象とした説明会（勉強会）を定期的実施すること。なお、説明会の内容は返礼品提供事業者にとって有益かつ魅力的な返礼品の企画提案に向けたものとし、説明会は市の特性を理解した上で、旅館等観光事業者とその他

事業者に分けて実施すること。

- ⑧ 返礼品提供事業者へふるさと納税寄附管理システムの導入を勧め、システムを介した発注・発送管理が可能となるよう努めること。
- ⑨ ポータルサイトで返礼品のレビューを獲得し、かつ良好な結果になるよう努めること。
- ⑩ 返礼品の登録、変更又は廃止に関する最終決定は、市が行うものとする。

(3) 宿泊券等の発行・発送代行業務

- ① 宿泊券等のチケット型返礼品について返礼品提供事業者の希望を調査した上で、宿泊券等の発行及び発送を返礼品提供事業者に代わり実施すること。
- ② 発行する宿泊券等には寄附者を特定するための番号を付与し、その番号を市及び返礼品提供事業者と共有すること。
- ③ 宿泊券等の発送は配送状況の追跡が可能な方法で行い、市からの寄附に関する情報提供があり次第、迅速に行うこと。
- ④ 宿泊券等の発行・発送代行業務に関する寄附者からの問い合わせや苦情について迅速かつ誠実に対応すること。

(4) 広報・PR業務

- ① 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。その際、市の立地や産業上の特徴を活かしたプロモーション方法を提案・実施すること。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の動向を踏まえて、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、多様な広告媒体を活用した効果的なプロモーションを提案し、市と協議の上、実施すること。
- ③ 広報・PR業務に際し作成したチラシ・カタログ等は、そのデータを市へ提供すること。また、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。
- ④ 寄附総額の2%程度は広報・PR業務の費用として充当すること。なお、広報・PR業務に要する費用は委託料に含むものとする。

(5) コールセンター業務

- ① 寄附の方法並びに返礼品及び寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、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こと。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

- ② コールセンターへ寄せられた問合せ等については、迅速かつ誠実に、責任を持って対応すること。
- ③ コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、ふるさと納税寄附管理システムに記録し、市と情報共有すること。
- ④ 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、必要に応じて、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、市に報告を行うこと。
- ⑤ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対し、国の定める地場産品基準及び伊豆市ふるさと納税促進事業実施要項（平成28年伊豆市告示第119号）を参考に適切に対応すること。

(6) 寄附動向分析・戦略提案業務

- ① 定期的に市の寄附状況並びに市及びふるさと納税業界のサイト別及びジャンル別等の寄附動向を分析し報告すること。
- ② 分析結果をもとに今後の見込みや課題について整理・把握し改善に努めるとともに、短期・中期の戦略を提案すること。また、月1回程度、市と受託者で業務連絡会を開催すること。

(7) その他

- ① 業務の実施に当たっては、関係法令及び関係省庁が発出する通知等を遵守すること。
- ② その他、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附額増加や業務効率化、経費削減につながる方策があれば積極的に提案すること。

6 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事項について報告を求め又は受託者の事業所に立ち入り、検査することができる。

7 契約限度額

- (1) 寄附総額の5%以内とすること。（消費税及び地方消費税を含む）
- (2) 寄附総額は、3(1)に記載するポータルサイトを經由して得た寄附金額及びポータルサイトを經由しない寄附金額の合計とする。ただし、JTB旅行クーポン返礼品（ふるさとチョイス2番寄附フォームで掲載するもの）、ふるなびトラベルポイント返礼品、PayPay商品券返礼品及び災害支援に関連した寄附金はその合計に含めないものとする。
- (3) 新規にポータルサイトを追加した場合は、その寄附総額を委託料に含めるかにつ

いて市と受託者で協議するものとする。

8 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払いについては、原則1ヶ月ごとに行う。
- (2) 受託者は、月間のポータルサイト寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況及び広告運用状況等、業務内容がわかる報告書及び請求書を毎月市に提出する。
- (3) 市は適正な請求書を受理した日から起算して30日以内に受託者に支払うものとする。

9 著作物の取扱い

- (1) 受託者が委託業務の遂行のために新たに制作した著作物の著作権は、市に帰属する。また、市は、当該著作物を自由に二次利用できるものとする。
- (2) 受託者は、市に対して著作人格権を行使しない。
- (3) 受託者が、その著作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作者の承諾を得て利用する。

10 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、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市の承認を得なければならない。

11 業務内容の引継ぎ

- (1) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、市の指示に従い円滑に業務の引継ぎを行うこと。本契約終了時に受託者が処理途中であるものが発生した場合はその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含めるものとする。
- (2) ポータルサイトに掲載されている返礼品情報（返礼品番号や画像、詳細等）や代行発送している宿泊券等、公開又は運用している事項及び管理データについては次期受託者に引き継ぐこと。
- (3) 市が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行い、問い合わせにも応じること。

12 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱については、個人情報の保護に関する法律（平成15

年法律第57号。以下、「個人情報保護法」という。)及び別紙「伊豆市個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

13 情報セキュリティの確保

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。

14 契約の解除

市は、受託者が契約の条項に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されない場合は、契約の全部又は一部を解除することができる。

15 損害賠償

受託者は、委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品協力事業者、寄附者、又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

16 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (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) 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及び担当者を記載すること。
- (4) 仕様書に記載のない事項であっても、本業務の履行にあたり当然に必要と認められる事項については、受託者の責任において実施すること。
- (5) 仕様書に記載のない事項、その他業務の履行に当たり疑義が生じた場合は、市と受託者で協議の上、対応すること。

別紙

伊豆市個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）の処理上知り得た個人情報（以下「個人情報」という。）については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等を遵守し、個人の権利及び利益を侵害することのないよう適正に取り扱わなければならない。

第2 適正な管理

乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

第3 従業員の監督

乙は、その従業者に個人情報を取り扱わせるに当っては、当該個人情報の適正な管理が図られるよう、当該従業者に対する必要な監督を行わせなければならない。

第4 秘密の保持

乙は、個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約の期間が満了し、又はこの契約が解除された後においても同様とする。

第5 目的外使用等の禁止

乙は、甲の同意又は指示がある場合を除き、個人情報をこの契約の履行の目的以外に自ら利用し、又は第三者に提供してはならない。

第6 取得の制限

乙は、業務を処理するため個人情報を取得するときは、業務を処理するために必要な範囲内で、適性かつ公正な方法により取得しなければならない。

第7 複写等の禁止

乙は、甲の同意又は指示があるときを除き、業務を処理するために甲から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

第8 再委託等の禁止

乙は、甲の同意がある場合を除き、個人情報の取扱いを第三者に委託してはならない。

第9 取扱者の通知

乙は、業務の処理に当って個人情報を取扱う者を記載した名簿を作成し、常備するとともに、書面で甲に通知しなければならない。再委託先がある場合も同様とする。

第10 取扱者への周知

乙は、業務の処理に当って個人情報を取扱う者に対し、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

第11 契約期間満了時の取り扱い

乙は、この契約の期間が満了し、又はこの契約が解除されたときは、遅滞なく個人情報に関する記録を甲に返還し、又は削除しなければならない。ただし、甲が別に指示し

たときは、その指示に従うものとする。

第 12 処理状況の報告等

甲は、必要と認めるときは、乙に対して個人情報の取扱状況について報告させ、又は自らその調査をすることができる。

第 13 事故等の報告

乙は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあるときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。契約期間が満了し、又はこの契約が解除された後においても同様とする。

第 14 損害賠償

乙がこの特記事項に違反し、その違反により甲に損害が生じたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。この契約の期間が満了し、又はこの契約が解除された後においても同様とする。

注 1：「甲は伊豆市を、「乙」は受託者を指す。