

岐阜市ふるさと納税における返礼品等支援業務委託（9月～3月分） 基本仕様書

1 業務名称 岐阜市ふるさと納税における返礼品等支援業務委託（9月～3月分）

2 業務場所 岐阜市長が指定する場所

3 履行期間 契約締結日から令和7年3月31日まで

4 業務目的

ふるさと納税の返礼品の内容充実と調達発送の迅速化、寄附の受付、寄附者からの問い合わせ対応など本市における寄附の支援業務を一体的に委託することにより、業務を効率化し、寄附者の利便性の向上や岐阜市の魅力発信、シティプロモーションの推進を図ることを目的とする。

5 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

発注者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、委託期間の当初においては、「ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む。）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」であるが、委託期間中に複数のポータルサイトを追加する場合がある。

(2) 寄附情報等の管理について

岐阜市では、これまでの寄附者データ等を、ふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税 do」（以下「管理システム」とする。）で管理しており、引き続き管理システムを使用する。

(3) 業務の引継ぎについて

令和6年9月1日から、契約前と同等の状況にて、ふるさと納税による寄附の受付が支障なく開始できるよう、前任の受注事業者から引継ぎ等の準備を進めること。契約日から令和6年8月31日までは引継ぎ期間及び管理システム等の準備期間とし、当該準備期間中は受注者の責任において引継ぎ・準備を行い、引継ぎに要する費用等については本契約の委託料には含まれず、受注者が負担するものとする。なお、令和6年9月1日から発送が生じる未発送分（定期便等を含む。）の返礼品の調達・発送・清算等の一切の管理も引き継ぐこととし、受注者が責任をもって対応する。

(4) 返礼品状況

岐阜市では発注者が定める「岐阜市ふるさと納税の返礼品事業者及び返礼品登録要領」（以下「登録要領」とする。）」、「岐阜市ふるさと納税返礼品事業者及び返礼品募集要領」（以下「募集要領」とする。）等に基づき返礼品及び返礼品提供事業者を募集しており、新規返礼品の拡充にあたっては、登録要領にて定める各種様式の作成及び提出を受注者が

行う。返礼品提供事業者及び返礼品の取り扱い規模は以下のとおり。（令和6年6月時点想定）

- ①返礼品提供事業者数：約150者
- ②返礼品数：約1,000品

6 業務の内容

(1) ポータルサイトの更新・管理

受注者は、発注者が利用するポータルサイトにある発注者の専用ページにおいて、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

- ① ポータルサイト上の返礼品ページ等の修正・更新（返礼品の更新、返礼品の在庫管理、「アレルギー品目含有の有無／ある場合はその詳細」を表示する等）を行うこと。
- ② ポータルサイトで申込まれた寄附者の氏名、住所、寄附金額、電話番号及びメールアドレス等の情報（以下「寄附者情報」という。）及び決済された情報等を取込み、管理システムにより入金状況等を管理すること。

(2) 返礼品の募集・開発

- ① 受注者は、発注者が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」、発注者が定める「登録要領」及び「募集要領」等に基づき返礼品及び返礼品提供事業者を募集し、登録要領にて定める各種様式の作成及び提出を行うこと。また、生産者・事業者へ直接訪問し、交渉や商品選定、開発を行い、新規返礼品を発注者に対して提案すること。
- ② 受注者は、返礼品提供事業者への直接訪問、また発注者の求めに応じて参集する等の地元業務を迅速かつ確実に実施できる体制を設けること。なお、当該地元業務を再委託する場合には、岐阜市の産品及び地場産品基準について精通した事業者に再委託するものとし、事前に発注者の合意のうえ決定すること。
- ③ 受注者は、返礼品等について、岐阜市内の地場産品はもとより、「岐阜市ならではの返礼品を充実させるため、幅広く岐阜市の魅力をアピールできる品物を増やすとともに、岐阜市への来訪を促すため、宿泊・体験メニューの充実を図ること。
- ④ 受注者は、発注者の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者について、返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等について協議を行うこと。また、返礼品の内容に一部変更等が生じる場合は、国の定める「地場産品基準」等に合致するものかを事前に調査し、その結果を発注者に報告すること。
- ⑤ 受注者は、岐阜市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び、返礼品ページに掲載する写真の撮り直しや画像へのコメント追加、紹介テキストの制作などのブラッシュアップを行うこと。ポータルサイトに掲載する写真については、返礼品ごとに原則3枚以上掲載すること。なお、新しく撮影した返礼品および返礼品提供事業者の写真素材については発注者に譲渡されるものとし、その対価は委託金額に含まれるものとする。

- ⑥ 受注者は、返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については発注者と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。個別訪問については、発注者の指示又は返礼品提供事業者の求めがある場合には、迅速に対応すること。また、募集の状況について定期的に発注者に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については発注者と協議の上決定するものとする。
 - ⑦ 受注者は、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、国の定める地場産品基準や発注者の定める要領等を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて発注者に確認等を行い、適正に対応すること。
 - ⑧ 返礼品として登録する最終決定は、発注者にて行うものとする。
- (3) 返礼品等の調達及び配送管理
- ① 受注者は、返礼品等の調達、配送管理を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については受注者の責任において対応すること。
 - ② 受注者は、返礼品が季節商品である等特段の理由がある場合を除き、寄附者への返礼品が確定後、返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。
 - ③ 受注者は、前項の規定にかかわらず、岐阜市役所の窓口等による寄附等、ポータルサイトを介する以外の方法で寄附が行われた場合においては、返礼品の受取に関するデータを発注者が受注者に提供後、返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。
 - ④ 受注者は、返礼品を紹介するカタログ等を作成し、発注者及び必要に応じて寄附者へ提供すること。
 - ⑤ 受注者は、返礼品提供事業者と、返礼品の発送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うなど緊密に連携を図ること。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
 - ⑥ 受注者は、原則、全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。
 - ⑦ 受注者は、返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の共有等を図り、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
 - ⑧ 受注者は、返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、配送会社との調整及び寄附者等への対応を行うこと。
 - ⑨ 返礼品調達費及び配送料については、受注者が精算を行うこと。なお、発注者への委託料の請求に当たっては、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、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。

- ⑩ 受注者は、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、発注者に報告を行うこと。

(4) 寄附者情報の管理

- ① 受注者は、管理システムにおける寄附者情報の管理を適切に行うこと。また、寄附申込情報について、入金情報を管理システムで確認し、営業日毎に発注者へデータ(Excel 形式等)にて報告すること。なお、寄附金の収納状況及び寄附申込情報等について、データ(Excel 形式等)を抽出し、発注者の指示に従い毎月2回を基本とし、提供すること。
- ② 週の最終営業日に、管理システムにおいて、入金情報を再抽出し、既報告分との差異がないかを確認すること。差異があった場合は、原因を特定し、発注者へ速やかに報告すること。
- ③ 受注者は、管理システムで管理する寄附者情報にかかるデータベースについて、発注者などへ送付する場合は、閲覧を制限するためのパスワードを設定するなど、その運用について適切に管理を行うこと。
- ④ 受注者は管理システム上の未入金及び未収納の寄附者に関し、発注者への報告を行うとともに、発注者の指示のもと適切な対応をとること。

(5) ふるさと納税コールセンター業務

- ① 受注者は、寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせに対応するため、ふるさと納税コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。
- ② 受注者は、ふるさと納税コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について管理システムに記録し、発注者と情報を共有すること。なお、寄附者の問い合わせに関しては、発注者の指示のもと、受注者の責任において、寄附者に対し適切な対応を行うこと。

(6) 受領証明書等の発送業務

- ① 発注者が指定する寄附者に対して、受領証明書、添書、お礼状の発送を、発注者の指示する日程で行うこと。
- ② 必要に応じて、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等を同封すること。
- ③ 発送する添書、発送用封筒、返信用封筒については、受注者が任意の様式や大きさで用意すること。なお、受領証明書については、管理システムから発行すること。
- ④ 受領証明書、お礼状、発送用封筒、添書、返信用封筒の記載内容やレイアウト、発送スケジュールは、発注者と協議の上、決定すること。
- ⑤ 受領証明書等の発送において、尋ねあたらなかった場合には、寄附者の住所等の調査を行ない、寄附者情報の更正に努めること。
- ⑥ 寄附者から受領証明書の再交付や修正依頼があった場合は、発注者の指示に従い、受注者は寄附者に必要な手続きの案内等を行うこと。

(7) ポータルサイトの広告掲載作業

- ① 発注者が指定するふるさとチョイス及び楽天ふるさと納税などのポータルサイトでの広告に関する掲載作業（バナー画像等のデザイン作業含む）及び運用について、発注者と合意の上実施すること。なお、広告費用については、委託料に含まれないものとする。
 - ② ポータルサイトでの広告について、掲載するバナー画像等のデザインや運用方法について、効果的な提案を行うこと。また、提案内容について、その根拠を提示するとともに、広告掲載後の効果分析について、定期的に報告をし、広告設定内容のメンテナンスを行い、さらなる効果的な広告設定の提案を実施すること。
- (8) その他
- ① ポータルサイトごとに、寄附の状況について分析を行い、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善方法を提案すること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。
 - ② 発注者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
 - ③ 返礼品の配送状況について、寄附者が確認できるようにすること。
 - ④ 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。特に岐阜市の魅力発信の方策（各種媒体を活用した PR 等）や、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策について提案すること。
 - ⑤ ふるさと納税返礼品 PR パンフレットを 1 種作成すること。
 - ⑥ ふるさと納税専用の岐阜市公式 Instagram に投稿する画像及び原稿（返礼品や返礼品提供事業者のこだわり等）を 1 月あたり 2 件以上提出すること。
 - ⑦ 令和 6 年 9 月以降のふるさと納税の運営が円滑に実施できるよう、発注者の指示に基づき引継ぎ業務を行うこと。
 - ⑧ 本業務については、返礼品に関する業務は市長公室広報広聴課、寄附受付に関する業務は市民協働推進部市民協働推進政策課の担当者と協議のうえ実施すること。

7 一括再委託の禁止

受注者は、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、発注者と協議の上、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発注者の承認を得るものとする。

8 法令等の遵守

- (1) 本契約の締結にあたり、岐阜市公契約条例等関係法令、登録要領及び募集要領等を遵守すること。
- (2) 受注者は、本業務において取得した返礼品の写真及び説明文章などの著作物（以下「著作物等」とする。）については、本業務以外に使用しないこと。
- (3) 第三者の著作物を使用する場合は、受注者において必要な手続きを行い、使用料等が発生する場合は、受注者が負担するものとする。