

うきは市ふるさと納税コンサルティング業務委託 仕様書

1. 業務名

うきは市ふるさと納税コンサルティング業務（以下、「本業務」という。）

2. 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

3. 目的

うきは市（以下、「本市」という。）のふるさと納税業務のうち、返礼品ページの改修、効果的な広告・プロモーション方法の提案、日々の業務改善コンサルティングを実施し、寄附金額の増加を図るとともに、本市および本市ふるさと納税の知名度向上、事務の効率化を図ることを目的とする。なお、令和6年度の本市の寄附目標額は5億円としている。

（参考）寄附額実績

令和3年度 約4億3,551万円

令和4年度 約4億1,636万円

令和5年度 約4億4,464万円

4. 業務内容

（1）返礼品ページの改修

①返礼品ページの改修に際しては、必要な写真撮影、必要な写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者及び中間事業者と協力し、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。本市が指定する返礼品（寄附金額上位の返礼品50品程度）を優先的かつ速やかに改修するものとする。ただし、当市が指定する返礼品以外（令和6年現在うきは市の返礼品総数は約700程度）の改修が可能な場合は、企画提案書に詳細を記載すること。

②本業務により生じた返礼品ページ、画像、その他必要な情報の著作権は発注者に帰属する。

③令和6年6月現在のうきは市のポータルサイト数は8サイトである（ふるさとチョイス、楽天、ふるなび、さとふる、ANA、JAL、JR東日本、マイナビ）。商品ページの改修は全サイトを基本とするが、費用対効果が高いと思われる提案（例えば、寄附が見込まれるサイトの商品ページの改修を優先する等）がある場合は、その詳細について企画提案書に記載すること。委託期間中にポータルサイトの増減の可能性があることに留意すること。

（参考）令和5年度寄附金額のポータルサイト毎のシェアはふるさとチョイス約54%、楽天約23%、ふるなび約12%となっている。なお、さとふるは令和6年4月に導入。

※全国的なシェアに対し、楽天のシェアが本市は低いと分析している。

（２）効果的な広告・プロモーション方法の提案

- ①本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品等の効果的なＰＲに努め、より多くの寄附者に訴求を図ること。
- ②広告費については本委託費には含まないため、受託者が内容及び金額、実施時期等を市に相談の上、計画を立てること。
- ③受託者は、本業務の目的達成に対して効果的な時期および方法により、次のとおりインターネット広告等を提案すること。
ア リスティング広告（検索連動型広告）、ターゲティング広告、ディスプレイ広告、ＳＮＳ広告、メールマガジン等を活用した有効な手法等の提案を行うこと。
イ 作成した成果品等がある場合、その権利等については発注者に帰属する。

（３）業務改善コンサルティング

① 課題、リスクの分析

本市の日々の業務について、本市や中間事業者からのヒアリング、実際の業務の確認を行い、課題やリスクを分析すること。

【想定される視点】※下記の取組みは必須ではなく、提案書の参考事例とすること。

- ・返礼品事業者及び返礼品の適正のチェック（地場産品基準、産地偽装 等）
- ・返礼品事業者への対応（制度説明、クレーム対応 等）
- ・ポータルサイトの管理
- ・返礼品の在庫管理及び配送管理
- ・返礼品に係る送料の低廉化
- ・支払時のチェック体制（管理システムとの突合並びに商品代、送料が適正か確認）
- ・寄附者や返礼品事業者からの損害賠償等のリスク
- ・ポイント等の債務の管理、分析・指定申出、寄附金受入額調査、現況調査等への対応

②業務改善の提案

ふるさと納税制度の新たなルール、業界の最新の動向等を踏まえ、①で行った課題、リスクの分析を基に業務を全面的に見直し、最も効率的な業務プロセスを作成すること。

また、必要に応じて、新しいサービスの利用や中間事業者へのアウトソーシングの費用対効果を検証の上、最適な改善案を提案すること。

③業務改善の実施、補助

②で提案した業務改善案について、実施が出来るようにサポートすること。電話、オンライン等でのサポートだけでなく、必要に応じて対面でのサポートも行うこと。対面でのサポートは本市と協議の上行うが、契約期間中３回以上を目安とすること。

（４）その他

- ①受託者は委託者と、１カ月に１回以上の頻度で、本業務に関する協議及び報告を行うもの

とし、このうち3カ月に1回以上の頻度で、うきは市民センター（うきは市浮羽町朝田582-1）において対面により行うものとする。なお、（3）業務改善コンサルティング③業務改善の実施、補助の対面サポートと併せて行ってもかまわない。

②受託者は、本業務完了後、実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等を「業務委託完了届」（任意様式）および「業務実績報告書」（任意様式）（以下、「完了報告書等」という。）として取りまとめ、本市に提出するとともに、完了報告書等を保存したメディア（DVD等）一式を提出し、本市の検査を受けること。

③完了報告書等の内容を踏まえて、将来的に寄附金額の増加に効果的な取組策を提案すること。

④そのほか、本業務の目的達成に寄与する提案を行い、実施すること。

5. 個人情報保護対策

受託者は、本業務の履行にあたり個人情報の漏洩を防止するため、必要な措置を講じること。また、受託者は、本業務の履行にあたり知り得た情報を本業務の目的以外に使用してはならない。本業務の履行期間が満了した後も同様とする。

6. 留意事項

（1）本業務の履行に関し、第三者の肖像権・所有権・著作権（以下、「第三者の権利」という。）を侵さないこと。また、第三者との間に第三者の権利に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら本市の責めに帰す場合を除き、受託者の責任・負担において一切を処理すること。この場合、本市は係る紛争等の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を責任者に委ねる等の協力措置を講じることができるものとする。

（2）受託者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償することとする。

（3）受託者は、契約締結後遅滞なく、企画提案書をもとに具体的な業務内容及び業務別スケジュールについて、本市と協議の上、「実施計画書」（任意様式）として作成し、本市へ提出すること。

（4）本市は、必要がある場合は、受託者に対して業務の実施状況について調査又は報告を求めることができる。

（5）受託者は、本業務の一部または全部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ本市の承認を受けた場合を除く。

8. その他

（1）実施体制として業務責任者を置き、業務全般の活動を一元化すること。

（2）打ち合わせ及び各種会議に使用する資料（会議録含む）は、本市が求めるものを受託

者が作成すること。

（３）本市から業務の進捗状況を把握するために資料等を要求された場合には、速やかに提出すること。また進捗状況に遅れが生じる場合には、本市に対して速やかに報告するとともに対応策を示すこと。

（４）事業の進捗状況について、定期的に本市に報告するとともに不測の事態等により遅れが生じる場合は、速やかに本市にその対応策についても提出すること。

（５）その他、本仕様書等の記載がない事項等や疑義が発生した場合は、本市と受託者が協議して対応すること。