

飯能市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務名称

飯能市ふるさと納税支援業務委託

2 目的

飯能市（以下「市」という。）のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報並びに返礼品の配送管理、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。）運営管理等を民間事業者に委託し事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した地場産業の振興、シティプロモーションの推進により寄附金額を増加させ、もって持続可能なまちづくりに資することを目的とする。

3 契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（長期継続契約）

※この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結する日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る飯能市の歳出予算において減額又は削除があった場合、市は、この契約を変更し、又は解除することができる。

※受託候補者の決定から令和8年3月31日までの間は業務開始に向けた準備期間とし、現委託業者との業務引継ぎ等を漏れなく実施すること。なお、準備期間中に発生する費用については、受託候補者が負担することとする。

4 業務内容

業務の内容は、次の（１）から（９）までとする。

（１）寄附受付及び寄附情報管理業務

- ア ポータルサイトを介した寄附の受付、寄附情報管理
- イ ポータルサイトを介さず、市が直接申込みを受けた寄附の情報管理
- ウ 市からの依頼又は寄附情報に不備があった場合の寄附者への連絡確認
 - ・本業務における寄附情報管理システムは、「ふるさと納税 d o」を使用するものとする。

（２）返礼品に関する業務

- ア ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除

イ 返礼品の在庫管理

ウ 返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）への業務説明

エ 事業者への返礼品の出荷依頼及び配送管理

- ・寄附者から配送に関する要望があった場合は、受託者と事業者が協議の上対応するものとする。
- ・返礼品の出荷依頼方法については、事業者と十分協議し対応する。
- ・返礼品の品質又は配送に関するトラブルや苦情があった場合は、事業者及び配送業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行い、必要に応じて代品手配のための出荷依頼を行う。

（３）寄附者及び事業者に対する対応業務(コールセンター業務)

ア 寄附者又は寄附を検討している者からのふるさと納税に関する問合せへの対応

イ 事業者からの返礼品出荷及び配送等に関する問合せへの対応

ウ その他寄附及び返礼品配送に関する問合せへの対応

- ・緊急及び重要な問合せの場合には、速やかに市に報告し、市と受託者協議の上対応するものとする。
- ・受託者は、本業務に係る問合せ先をポータルサイトや発送書類等に掲載すること。

（４）ふるさと納税ポータルサイト運用業務

市が契約するポータルサイト（「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「さとふる」、「ふるなび」、「au PAY ふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「JRE MALL ふるさと納税」、「JALふるさと納税」、「ふるさと本舗」、「マイナビふるさと納税」、「Amazonふるさと納税」）のうち、「さとふる」を除く全てのポータルサイトを運用すること。

また、契約期間中に新たにポータルサイト等を追加した場合、当該ポータルサイトも原則として本業務の対象とする。

※「ふるさとチョイス」の外部連携寄附によるパートナーサイトを含む。

- ・各ポータルサイト運営システム上で必要とされるオペレーションを的確に実施し、ポータルサイト運営の最適化に努めること。

（５）ポータルサイトのページ制作業務

ア 返礼品ページ掲載用の写真撮影

- イ サムネイル画像の作成、ページデザイン業務（TOPページ、特集ページ等を含む。）
- ウ 新規ポータルサイト開設時のページ制作
- エ ポータルサイトのSEO対策

（６）返礼品代金支払い業務

- ア 事業者に対する返礼品代金支払い
- イ 各月における各返礼品の出荷状況（品目及び件数）の管理と、当該事業者と出荷状況の相互確認
 - ・事業者への支払い代金は月単位で算出し、支払い対象とする返礼品は、当該返礼品出荷日を基準に、出荷日の属する月に計上すること。
 - ・事業者への入金に係る請求書や振込通知書については、事業者と十分協議し対応すること。
 - ・事業者への入金は、出荷月の翌月末日までに行うこと。

（７）返礼品開拓業務

- ア 返礼品及び事業者の開拓
 - ・新規返礼品出品の申し出があった場合、受託者は市に報告するとともに、速やかに対応すること。
 - ・返礼品の開拓状況を毎月、市に報告すること。

（８）プロモーション業務（シティプロモーション含む。）

- ア 本市の魅力や返礼品の周知
 - ・国が示す運用基準を遵守し、ポータルサイト等による周知を行うこと。
 - ・寄附者に対して謝意が伝わり、市を応援したいという気持ちの醸成に繋がる方法で情報発信すること。
- イ ポータルサイト広告等の運用
 - ・ポータルサイトの検索連動型広告などを運用すること。広告にかかる費用について、市と十分協議した上で実施すること。

（９）その他、飯能市におけるふるさと納税の推進に関する業務

- ア 上記以外の取組については、市と十分協議した上で実施すること。

5 委託料の請求

受託者は、本業務に係る委託料を、各月ごとに市に対して請求することとする。

6 権利の帰属等

- (1) 受託者が本業務を行う上で、新たに撮影した写真や新たに作成若しくは修正等を行ったポータルサイトのページ等の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。これは当該業務契約が終了した後も同様とする。
- (2) 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、受託者が著作権者の承諾を得て利用する。

7 業務の引継ぎ

- (1) 本業務委託の契約期間が終了した後に受託者が変更となる場合は、変更後の受託者への業務の引継ぎを円滑かつ確実に実施するものとする。
- (2) 前号の規定に要する費用は、全て受託者の負担とする。
- (3) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者や事業者等の情報については、本市の指示に従い、変更後の受託者に確実に引き継ぐものとする。
- (4) 本業務委託の契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、本業務委託の契約期間が終了した後も受託者が責任を持って行うものとする。

8 契約の解除

本業務委託は、飯能市業務委託契約約款に基づき契約を解除することができる。

9 その他特記事項

- (1) 受託者は、本仕様書及び提案内容に基づき、本業務を実施するものとする。
- (2) 受託者は、業務の全部又は一部を再委託してはならない。ただし、事前に市の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (3) 市は、契約期間において必要に応じて事業実施状況の報告を求め、実施状況の調査・指導などを行えるものとする。
- (4) 本業務について、この仕様書に記載されていない事項その他疑義が生じた場合は、市と協議の上、決定する。ただし、両者の協議で決定ができない場合には、受託者は市の指示に従うこととする。

- (5) 本仕様書は、市と受託者が協議の上、必要に応じて改定することができる。
- (6) 業務上知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。

10 本市のふるさと納税に関する参考データ（令和6年度末時点）

- ・返礼品提供事業者数：約 100 者
- ・返礼品数：約 500 品（サイズ、容量、デザイン等の重複あり）
- ・ふるさと納税寄附実績

年度	寄附件数	寄附金額
令和6年度	5,859 件	129,688,000 円
令和5年度	8,376 件	206,534,500 円
令和4年度	9,735 件	263,544,000 円