

## 浜田市ふるさと寄附推進業務委託仕様書

### 1 業務名

浜田市ふるさと寄附推進業務

### 2 業務の目的

本業務は、浜田市（以下「本市」という。）のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション等を民間事業者へ委託することにより、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歳入の更なる増加、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

### 3 委託期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで

なお、この業務に係る委託の契約は、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、本契約締結日の属する年度の翌年度以降において、歳出予算の当該金額に減額又は削除があった場合、発注者は、この契約を変更又は解除することができる。

### 4 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事務に必要と思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合がある。

- (1) 寄附申込及び寄附情報の管理に関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び返礼品配送管理に関する業務
- (4) 寄附者からの問い合わせへの対応に関する業務（コールセンター業務）
- (5) 新たな返礼品の開発・提案及び本市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (6) 返礼品提供事業者への支援に関する業務
- (7) 市担当者への支援に関する業務
- (8) その他ふるさと寄附推進に関する業務

※ 令和4年10月3日時点で、市が利用してい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、「浜田市特設サイト」「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ANA のふるさと納税」「au PAY」「さとふる」「ふるなび※令和4年11月から参加」の7つであり、その内「さとふる」を除く6ポータルサイト分の業務を実施すること。

ただし、履行期間中にポータルサイトの増減があった場合も委託料は変更しない。

※ なお、業務規模の参考値として、令和4年10月時点の本市返礼品登録数及び返礼品提供事業者数は、次のとおりです。

- ・返礼品登録数：約850品
- ・返礼品提供事業者数：約120事業者

## 5 業務詳細

### (1) 寄附申込及び寄附情報の管理に関する業務

ア 本市の特設サイトのほか、本市が契約している寄附受付サイトを經由した寄附の申込情報を、シフトプラス株式会社のふるさと納税管理システム（LedgHome）に取り込み、寄附情報の管理を行うこと。

また、新たに寄附受付サイトが追加された場合も対応すること。

イ 受託者はポータルサイトを經由した寄附以外（FAX、メール、電話等での申込等）についても対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。

ウ 寄附返礼品の「あとからゆっくり特産品を選べるプラン」に関することも対応すること。

エ 寄附者からの問い合わせ等について、システムへ情報の取込及び進捗管理を行い、市が随時状況を確認できるようにすること。

### (2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務

ア 本市が利用するポータルサイト（浜田市特設サイト、ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ANA のふるさと納税、au PAY、ふるなび）を經由した寄附の申込（ガバメントクラウドファンディングを含む）に対応すること。

（ア）ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。

（イ）ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等、年度切り替え時を含む）を行うこと。

（ウ）ポータルサイトに返礼品情報を掲載すること。特に、返礼品ページの写真、詳細ページ作成の際には工夫を凝らすこと。（SEO 対策を含む。）

（エ）ポータルサイト上の自治体ページ以外にも、各バナー及び返礼品のサムネイル画像の作成、メールマガジンの配信等の運営管理を行うこと。なお、運営管理にあたっては、常に最新のトレンドを把握し、本市への情報提供及び協議のうえ、魅力的な運営管理に努めること。

イ 寄附受付サイトのリニューアルを行う場合、その対応を行うこと。

ウ 目的達成のため、市が現在未利用のポータルサイトについても提案があれば、協議の上での追加もあり得る。

エ 各ポータルサイトが提供するサービス機能（PR、データ集計、オススメ表示、メールマガジン、寄附者アンケート等）について、市と協議の上、積極的な活用を図ること。

オ 市が、ふるさと納税ポータルサイトに付随するオプションを契約した際は、それに係る対応を行うこと。

カ 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、発注者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発注者のサポートを行うこと。

キ 市からの依頼に基づき、サイト上の情報ページの作成及び修正、更新について、迅速に対応すること。

ク 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。

### **(3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務**

- ア 返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに出荷依頼手続きを行える体制となっていること。また、入金を確認でき次第、随時発注すること。
- イ 寄附者が配送不可日を指定している場合等、発注ができない状態であるときは、寄附者へ確認を取って発注が完了するまで対応すること。
- ウ 返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- エ 返礼品の配送状況を管理するとともに、天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延または返礼品の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は寄附者等への対応を行うこと。
- オ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の申し込みから返礼品の到着までに関する情報を確認できるようにすること。
- カ 返礼品の安定的供給及び品質の確保については、返礼品提供事業者との調整及び指導を十分に行い、返礼品の送付に支障がないようにすること。
- キ 季節限定品の発送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。

### **(4) 寄附者からの問い合わせへの対応に関する業務（コールセンター業務）**

- ア 寄附者からの問い合わせに対して、適切な対応が出来る体制となっていること。
- イ 寄附者からの問い合わせ専用コールセンターを設置し、専用の電話番号、FAX番号、メールアドレスを設定すること。
- ウ 問い合わせ先の対応時間は、原則として、祝日を除く月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時までとする。ただし、繁忙期である11月、12月、1月については、市と協議の上、別途定めるものとする。なお、上記の対応時間よりも長い時間の対応が可能である場合、提案していただくことについて差し支えはない。
- エ コールセンターにおいて、ふるさと納税制度の全般、申込、返礼品の手配、寄附のキャンセル、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。
- オ 対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、都度、システムに記録するとともに市へ報告すること。なお、行政に関する質問等については、市に取り次ぐこととする。
- カ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と受託者の協議の上で対応すること。

### **(5) 新たな返礼品の開発・提案及び本市ふるさと納税のプロモーションに関する業務**

- ア 本市の魅力やふるさと納税、返礼品のPRを、ポータルサイトを含めメールマガジンなど各種媒体を活用して効果的かつ積極的に実施すること。
- イ 各ポータルサイトでの特集の企画や記事等の作成を行うこと。
- ウ 本市の魅力を伝えることができる返礼品の企画、提案をすること。また、市と協力し、新たな特産品の発掘や体験型メニューの提案などに積極的に努めること。なお、返礼品の採用については、本市で決定する。
- エ 既存返礼品のブラッシュアップ等のコンサルティングを行うこと。

オ 効果が見込める広告など、寄附金増加に繋がるふるさと納税のプロモーション活動の提案をすること。特にふるさと納税の申し込みが増加する10月、11月、12月（繁忙期）については、積極的にプロモーション活動を実施すること。

カ その他、提供可能なふるさと納税プロモーションを提案すること。なお、PRイベントへの出展等、企画立案を行う場合には、その出展に伴う経費（参加料・事業者経費・必要物品代など）については、受託者が負担すること。ただし、提案内容については市と協議の上、実施するものとする。

## **(6) 返礼品提供事業者への支援に関する業務**

ア 寄附受付サイトでのより効果的な返礼品の掲載・PR方法等を指導及びサポートすること。特に、四半期に一度程度の定期的な勉強会、交流会等の開催が可能であることが望ましい。なお、開催については市と協議の上、実施するものとする。

イ ふるさと納税管理システムの使用におけるサポートを行うこと。

ウ 特産品の提案や発送業務に関するサポートを行うこと。

エ 返礼品事業者との信頼関係構築のため、適宜訪問又は連絡をとること。

オ ふるさと納税に関するイベント出展及びセミナーに伴う旅費等の助成を行うこと。

カ その他、返礼品提供事業者の育成に関する取り組みを行うこと。

## **(7) 市担当者への支援に関する業務**

ア 受託者は、市ふるさと納税担当者との定期的な情報交換を行い、事業のさらなる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。

イ 返礼品提供事業者と市担当者との関係性構築の橋渡し役となるよう努めること。

ウ その他、可能な支援について提案していただくことに差し支えはない。ただし、提案内容については市と協議の上、実施するものとする。

## **(8) その他ふるさと納税推進に関する業務**

上記のほか、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、寄附を増やすための独自の方策、市の業務効率化・業務軽減につながる方策があればその内容を記載すること。

## **6 委託成果品**

### **(1) 実績報告**

受託者は、発注者が認める期間の委託業務完了後、10日以内に委託業務実績報告書（以下「実績報告書」という。）を発注者に提出し、検査を受けるものとする。

### **(2) 完了検査**

受託者は、契約期間の各年度終了後に委託完了届を提出し、検査を受けるものとする。

(3) 成果物等の帰属

本委託業務に関しての成果物等（業務を行う上で得られた記録等を含む。）は、全て本市に帰属するものとする。

## 7 委託料の支払方法

業務実績報告書の検査を終了した後、請求書を受領した日から 30 日以内の支払いとする。

## 8 秘密の保持

本業務の履行にあたり、知りえた秘密を他の目的に使用し、また他に漏らしてはならない。委託期間が終了した後も同様とする。

## 9 一括再委託の禁止

本事業の全部または主たる部分を一括して第三者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ市の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者が全ての責任を負うものとする。

## 10 個人情報の取り扱い及び情報セキュリティの確保

本業務の履行に際し、個人情報を含む全ての情報の取り扱いについて、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、改ざんその他事故から保護するため、「個人情報の保護に関する法律」及び「浜田市個人情報保護条例（平成 17 年 10 月 1 日浜田市条例第 21 号）」の趣旨を踏まえ、適切な管理を行わなくてはならない。

## 11 寄附情報の保存

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

## 12 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受託者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

## 13 その他の事項

- (1) 受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) ふるさと納税に関する法令、総務大臣通知を遵守すること。
- (3) 地方自治法、同法施行令、浜田市契約事務規則等の関係規程に従うこと。
- (4) ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。
- (5) 本業務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備等が発覚した場合、受託者は速やかに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) 事業実施に当たり、事故や運営上の課題などが発生した場合には、速やかに市に連絡すること。
- (8) 業務目的の達成に当たり、より効果的かつ魅力的な事業とするため、本仕様に関する新たな提案は妨げない。
- (9) 本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、別途協議する。
- (10) 本業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。その他、業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定すること。