

由利本荘市ふるさと納税推進業務 特記仕様書

由利本荘市観光文化スポーツ部まるごと売り込み課

1 業務名

由利本荘市ふるさと納税推進業務

2 目的

本業務は、由利本荘市（以下、「発注者」という。）が行うふるさと納税推進事業において、その業務の一部を委託することにより、業務の確実な実施を行うとともに、寄附者への訴求力を高めることで当市の魅力を発信し、ふるさと納税寄附増額を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和6年3月31日まで

（※令和4年10月1日から本業務を完全移行すること。契約締結日から令和4年9月30日までは、業務移行期間とし、この期間に関して委託料は発生しないものとする。）

4 業務の内容

- (1) 寄附情報管理システムの運用管理に関する業務
- (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) 寄附の受付に関する業務
- (4) 返礼品の在庫管理に関する業務
- (5) 返礼品の調達及び発送管理に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 返礼品事業者の支援に関する業務
- (8) 発注者の支援に関する業務
- (9) その他本業務に関連する業務

5 業務の詳細

受注者が行う業務の内容は次に掲げるとおりとする。

(1) 寄附情報管理システムの運用管理に関する業務

ア 発注者が契約するふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ふるなび、さとふるのほか、その後追加契約するすべての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。）から、申込があった寄附者情報（氏名、住所、電話番号、寄附金額、返礼品情報等）の取込、出力及び管理（閲覧、検索、集計等）、運用を行うこと。

なお、寄附情報管理システムの選定にあたっては発注者と受注者で協議の上、選定する。

イ システムにより寄附金の入金状況、受領証明書発行状況、返礼品の発送状況、寄附者からの問い合わせ等について、情報の取込及び進捗管理を行い、発注者が随時状況を確認できるようにすること。

- ウ 当該委託期間中に申込があった寄附者情報について、必要に応じて委託期間終了後も速やかに市に情報提供を行うこと。
- (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 発注者が契約するポータルサイトについて、次に掲げる運用管理を行うこと。
- (ア) 返礼品の掲載に関すること
 - (イ) 画像の加工や文字入れ等による魅力的なページ作成に関すること。特に、楽天ふるさと納税はサイト作成の自由度が高いことから留意すること。
 - (ウ) 寄附キャンセル手続きに関すること
 - (エ) 寄附向上へ繋がる訴求力を高める情報発信に関すること
- イ ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（広告宣伝、データ集計、オススメ表示、レビュー返信及びメールマガジン配信）等について、発注者と協議の上、積極的な活用を図ること。
- ウ 魅力的なページの作成にあたり、各ポータルサイトの記載フォームに即した情報の登録、最適化した画像の作成及び表示などを行うこと。
- エ 上記アについて、市と契約するポータルサイト内「さとふる」を除くものとする。
※さとふるは一括代行プランでの契約のため
- (3) 寄附の受付に関する業務
- ア ポータルサイトを經由した寄附について、寄附申込受付日の翌日（ただし、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号に規定する休日（以下「国民の休日」という。）、1月2日、3日及び12月29日から12月31日までは除く。）の 12:00 までにデータ取込作業を完了し、システムに反映させること。
- イ ポータルサイトを經由しない申込があった場合（電話、ファクシミリ、郵送等）においても、寄附者情報を登録し、システムに反映させること。
- ウ 寄附の申込について申込内容に不備または不足があった場合は、寄附者へ内容の確認を行うこと。
- (4) 返礼品の在庫管理に関する業務
- ア 発注者と協議の上、返礼品在庫数を各ポータルサイトの寄附傾向に応じて振り分けを行い、各ポータルサイトの在庫更新作業を行うこと。
- イ アにより更新した在庫数の変動を日常的に把握し、適時、発注者及び返礼品事業者（以下「事業者」という。）に情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。
- (5) 返礼品の調達及び発送管理に関する業務
- ア 事業者と発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び発送管理を行うこと。
なお、過受注とならないよう在庫管理には十分配慮すること。
- イ 返礼品の発送は、システムで管理する寄附者の情報に基づいて行うこととし、寄附金の入金確認後、速やかに行うこと。また、返礼品は原則、申込から1ヶ月以内に発送するように手配すること。ただし、季節限定商品である場合等、1ヶ月以内の発送が困難な場合はこの限りではない。
- ウ 返礼品代金（商品代、梱包代、送料及び消費税等）は、受注者が事業者へ支払うこと。支払った費用については、毎月、事業者ごとの出荷状況内訳がわかる資料と併せて本市に請求すること。

(6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

ア 寄附者からの次の事項に関する問い合わせ等に対応するためのコールセンターを設置すること。

（ア） 寄附方法に関すること

（イ） 寄附情報に関すること

（ウ） 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の書類等に関すること

（エ） 返礼品に関すること

（オ） 品質・配送に関すること

（カ） 寄附のキャンセルに関すること

イ コールセンターへ寄せられた内容等について、都度、システム等に記録し発注者と共有すること。

ウ 返礼品や配送に関する苦情については、事業者と共有し、責任の所在を明確にした上で、改善に努めること。また、再送等により費用が別に発生した場合は、その原因となった者が費用を負うように調整を行うこと。

(7) 返礼品事業者の支援に関する業務

ア 返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し、必要に応じてアドバイスを行うこと。

イ 返礼品の企画提案に関する助言等を行うこと。特に、県内で主力返礼品となっている「米の返礼品」での寄附増額を図ることができるように留意すること。

ウ 必要に応じて返礼品の写真撮影等のサポートを行うこと。

エ 受注者は必要に応じて、事業者への勉強会等を開催すること。

オ 受注者は、本市のふるさと納税の返礼品を充実させるために、新たな返礼品の開拓を本市と協力し積極的に行うこと。

(8) 発注者の支援に関する業務

ア 受注者のノウハウや提供するサービス等により、新規寄附者やリピーターの獲得に資する提案等、由利本荘市ふるさと納税推進事業の更なる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。

(9) その他本業務に関連する業務

その他、本仕様書に定めのない業務についても、本業務の履行に必要な業務について対応を行うこと。

6 知的財産権（画像等）について

本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）及び本業務の過程で生じた発明、その他知的財産又はノウハウ等に係る知的財産権は、すべて発注者に帰属するものとする。

7 再委託等の制限

受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

ただし、あらかじめ書面により市の承諾を得たときはこの限りではない。

8 情報セキュリティの保護

受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、セキュリティを徹底し、情報漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講じること。

また、受注者は本業務の履行にあたり知りえた情報を、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。

9 その他

仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、発注者と受注者で協議の上決定する。