

足利市ふるさと納税中間管理業務委託仕様書

1. 事業名

足利市ふるさと納税中間管理業務

2. 事業の目的

足利市の財源調達のため取り組んでいるふるさと納税の推進について、今後寄附の増額を図るうえで、返礼品事業者との伴走強化及び新返礼品開発の取り組みを推進するため、中間管理業務を委託する事業者を広く募り、最適なパートナー事業者を選定することを目的とする。

3. 契約内容及び予算額

(1) ふるさと納税中間管理業務

| | |
|----------------|--|
| 契約期間 | 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで ただし、令和7年3月31日までは準備期間とする。 なお、準備期間に発生する費用については、受託者の負担とする。 (業務実績が良好と認められる場合は、1年ごとの予算の範囲内で随意契約を締結できるものとする。) |
| 支払方法 | 月締払い(年12回払い) |
| 予算額 (提案限度額) | 寄附金額の5%(※消費税込み) |

(2) 寄附金受領証明書等作成及び発送業務

| | |
|----------------|--|
| 契約期間 | 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで (業務実績が良好と認められる場合は、1年ごとの予算の範囲内で随意契約を締結できるものとする。) |
| 支払方法 | 月締払い(年12回払い) |
| 予算額 (提案限度額) | 1件当たり200円(※消費税込み) |

(3) 業務に係る想定寄附金額及び寄附件数等

ア 寄附金額 240,000,000円

イ 寄附件数 18,000件

ウ 見積上限額 15,600,000円

※単価契約のため寄附金額及び寄附件数等の増減により委託料は変動する。

※予算額は契約予定価格ではなく、予算の規模を示すためのものである。

※提案限度額を超えた場合は失格とする。

※見積書についての詳細は、別紙「ふるさと納税中間管理業務委託仕様書」に掲載する。

4. 前提条件

(1) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイトについて

本市が利用するふるさと納税ポータルサイト「楽天ふるさと納税」「ふるさとチョイス」「ふるなび」「ANAのふるさと納税」からの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。ただし、委託期間中に随時ポータルサイトを追加・削減する場合がある。

なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者等との契約は、本市との間で直接契約するものとする。

また、本業務の受託にあたり、受託者とのポータルサイトの運営事業者等との間で直接契約等が必要な場合は、本市との協議の上、疑義等が生じないよう確認すること。

※「三越伊勢丹ふるさと納税」「ふるさとタッチ」については寄附受領証明書等作成及び送付業務のみ

(2) ふるさと納税寄附管理システムについて

寄附に関する情報を一元管理するための寄附管理システムとして、シフトセブンコンサルティング株式会社「ふるさと納税do」又は同等以上の機能を持つ寄附管理システムを使用すること。

5. 業務の範囲

委託業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 寄附受付及び寄附情報管理に関する業務
- (2) 返礼品の管理に関する業務
- (3) 寄附者等への対応に関する業務(コールセンター業務等)
- (4) 返礼品出荷依頼に関する業務
- (5) 返礼品提供事業者への支払等に関する業務
- (6) ポータルサイトの管理に関する業務
- (7) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (8) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品開発の提案に関する業務
- (9) 広報・プロモーションに関する業務
- (10) 本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務
- (11) 寄附金受領証明書等作成及び発送業務
- (12) その他本業務に付随する業務

6. 業務の仕様

- (1) 寄附受付及び寄附情報管理に関する業務

ア ポータルサイトの寄附申込フォームから申し込まれた寄附者の情報データを寄附情報管理システムデータを取り込むこと。

イ 寄附情報等に係る疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正を行うこと。

ウ その他、寄附受付に際し、寄附拡大につながるよう可能な限り寄附者をサポートすること。

- (2) 返礼品の管理に関する業務

ア ポータルサイト及び寄附情報管理システムへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。

イ 返礼品提供事業者及び発注者と連絡を密にし、適切に在庫を管理すること。

ウ 契約期間満了時には、ポータルサイト及び寄附情報管理システムに登録した返礼品情報を最新の状態とし、発注者に引き継ぐこと。

- (3) 寄附者等への対応に関する業務(コールセンター業務等)

ア ふるさと納税寄附に関する寄附者及び寄附を検討している方からの問い合わせや苦情等に対応するため、問い合わせ専用電話(コールセンター)を設置し、対応すること。また、電話の他、メール、FAX等多様な手段にて対応すること。

イ 寄附申込後の内容変更等の受付及び寄附管理システムの修正登録を行うこと。

ウ 出荷依頼及び配送に関する返礼品提供事業者及び配送事業者からの問合せ等に対応すること。

エ その他、寄附及び配送に関する問合せ等に対応すること。

オ 緊急又は重要な問合せ案件は、速やかに発注者に報告し、発注者と協議の上、対応すること。

- (4) 返礼品出荷依頼に関する業務

ア 返礼品事業者に対し、返礼品の出荷を適宜依頼し、その配送状況を管理すること。

イ 諸事情による再出荷依頼は、発注者と協議の上、出荷依頼を実施すること。

ウ 天候不良、大型連休等の事前対応や、配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者及び配送事業者間の調整等を適切に対応すること。

エ 未発注又は未配送データがないか確認の上、寄附情報管理システムにおいて配送状況を随時更新すること。

- (5) 返礼品提供事業者への支払等に関する業務

ア 各月の返礼品提供事業者ごとの出荷状況(出荷品目及び件数)を管理し、その内容について、各返礼品提供事業者と互いに確認すること。

イ 出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を特定し、必要に応じて修正するなど、出荷状況を正確に把握すること。

(6) ポータルサイトの管理に関する業務

- ア 発注者が指定するポータルサイトにおける自治体ページ及び返礼品ページの作成、更新、修正等の管理運営を行うこと。
- イ 各ポータルサイトの機能（特記事の作成、メールマガジンの配信等）を活用し、自治体や返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図ること。
- ウ ポータルサイトにおける寄附の傾向を把握・分析し、本市返礼品の特徴を捉えて寄附につながる取組を実施することで、リピーターの確保及び増加につなげること。
- エ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、発注者及び各返礼品提供事業者に帰属するものとし、発注者の求めに応じて事業者ごとに整理した上でデータを納品すること。
- オ 検索エンジンの最適化(SEO)対策に努めること。
- カ ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、各ポータルサイト運営事業者及びふるさと納税関連事業者と連携を図ること。

(7) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ア 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理すること。
- イ 返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、コンテンツに対して取材した上で、写真や動画等を効果的に使用しページをデザインすること。
- ウ 返礼品の情報や写真等について、必要に応じて返礼品提供事業者に対して効果的に助言すること。

(8) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品開発の提案に関する業務

- ア 発注者が提供する情報の他に、本業務に関する説明会や意見交換会等の開催及び情報収記等により、返礼品提供事業者の開拓を行うとともに返礼品開発の提案を行うこと。
- イ 返礼品の開発は、本市の地場産品をはじめ、サービス提供型等、幅広い提案を行うこと。
- ウ 新たな返礼品については、発注者の承認を得てから掲載すること。また、総務省が示す返礼品に関する基準に合致するものであることを説明する資料を添付すること。
- エ 返礼品の価格については、ポータルサイトごとに価格設定が異ならないように管理すること。
- オ 返礼品提供事業者への登録申し出があった場合は、発注者の指示により、当該事業者を訪問の上、返礼品の登録申請に向けた調整及び支援を行うこと。

(9) 広報・プロモーションに関する業務

- ア 本市のブランディングやイメージづくりに資する広報・プロモーション戦略を講じること。
- イ 本市の魅力を広く発信し、全国的な認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努めより多くの方に訴求すること。リピーターやファンの拡大においても、効果的な手法を提案し、実施すること。
- ウ 寄附申込の傾向やポータルサイトのアクセス状況、市場のトレンド等を分析するとともに、受注者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、実施すること。
- エ ポータルサイトが提供する検索連動型広告等、発注者が実施する広告業務において、最大限効果が発揮されるよう必要な措置を講じること。
- オ 寄附状況や各種施策に係る分析結果等をまとめたレポートを毎月ごとに提出すること。

(10) 本市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務

- ア 発注者が指定するポイント制度の利用を促進すること。その他に寄附拡大に資すると思われるポイント制度があれば提案し、発注者と協議の上、導入及び運用すること。
- イ 発注者が指定するポイント制度に関して、発注者と協議の上、対象店舗の拡大に努めること。
- ウ 上事のほか、ふるさと納税の寄附拡大に関して、独自の施策等があれば提案し、発注者と協議の上、実施すること。

(11) 寄附金受領証明書等作成及び発送業務

- ア 寄附金の入金確認後、寄附金受領証明書を作成し、証明書類等を封入封緘の上、寄附者へ発送すること。
- イ 寄附者から寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。
- ウ ワンストップ特例制度の利用を希望する者に対し、ワンストップ特例制度申請書を作成し、申請書類と返信用封筒を封入封緘の上、寄附者へ発送すること。

エ ワンストップ特例制度申請書を希望者へ送付する際、オンラインでのワンストップ特例制度申請手続きに関するサービス概要、並びに同サービス提供元のウェブサイトに移するための二次元コード等の導線を事載し、オンライン申請の促進に努めること。

オ 書類の発送に係る郵送料は受注者の負担とする。

カ 書類発送時の封筒または礼状については、本市が提供するデザインを活用すること。

(12) その他本業務に付随する業務

ア 寄附金額、寄附件数、返礼品別・事業所別寄附ランキング等、寄附に関するデータについて、発注者からの依頼に応じて記計し、提出すること。

イ 発注者が事務手続を変更した場合や総務省によるふるさと納税制度の改正により、業務の見直しが必要となった場合は、発注者と協議の上、対応すること。

ウ 本業務に関連する費用は、全て本業務委託料に含むものとする。

7. スケジュール

| | |
|----------------|------------------------|
| 令和6年9月2日(月) | 公告 |
| 9月6日(金)午後5時まで | 質問の受付期限 |
| 9月11日(水) | 質問への回答 |
| 9月18日(水)午後5時まで | 参加表明書等の提出期限 |
| 10月8日(火)午後5時まで | 企画提案書等の提出期限 |
| 10月22日(火) | プレゼンテーションの開催 |
| 10月中(予定) | 審査結果通知発送、優先交渉権者と協議及び契約 |
| 令和7年1月～3月 | 事業者説明会及び引継ぎ対応 |
| 令和7年4月～ | 契約締結 |

※契約から契約の締結までに必要な項目について、包括的なスケジュールを提案すること。

8. 業務報告及び委託料の支払い

(1) 受注者は、業務の履行内容を事載した業務月報を毎月作成し、翌月10日までに発注者に提出すること。

(2) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して業務の履行状況、その他必要な事項について報告を求め検査することができる。

(3) 受注者は、業務月報提出後に、所定の手続きに従って委託料の支払いを発注者に請求し、発注者は、請求を受けた日から30日以内に委託料を支払うものとする。

9. その他

(1) 本業務は、仕様書及び受注者の提案内容に基づき実施するものとする。

(2) 受注者は、委託業務を他に委任し、又は請け負わせてはいけない。ただし、業務の一部について、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

(3) 寄附者に対する返礼品の調達、発送等に係る一切の瑕疵担保責任は、受注者が負うものとし、発注者はこれを負わないものとする。

(4) 受注者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。また、この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

(5) 本業務で取扱う情報に関するセキュリティ管理を徹底すること。

(6) 本業務で受注者が作成した画像や撮影した写真データ、返礼品ページのレビューや評価等の権利は、発注者に帰属するものとする。

(7) 本業務に関し、仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、必要に応じ、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

(8) 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。

10. 事務局(問い合わせ先)

足利市総合政策部地域創生課地域ブランド創生担当

担当: 渡邊、鈴木、下川床、須賀

〒326-8601

栃木県足利市本城三丁目2145

電話: 0284-20-2261

FAX: 0284-21-1384

Eメール: machi@city.ashikaga.lg.jp