

# 山鹿市ふるさと応援寄附金推進・運營業務委託仕様書

## 1. 業務名

山鹿市ふるさと応援寄附金推進・運營業務委託

## 2. 目的

ふるさと応援寄附金を活用し、山鹿市（以下「委託者」という。）を応援していただける寄附者及び寄附金額の更なる増加を図るとともに、返礼品を通じて本市の特産品等をより広くPRするため、寄附者に贈呈する返礼品の開発、発注・配送管理業務、寄附者等からの問合せ対応及び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。）の運営に係る業務を民間事業者の持つスキームやノウハウを活用し、効率的かつ効果的に行うことを目的とする。

## 3. 委託期間

契約締結の日から令和7年6月30日まで

- (1) 契約締結の日から令和5年6月30日までは業務開始に向けた準備期間とし、委託料は発生しないものとする。また、本業務を継続して委託することに支障がないと委託者が認める場合、委託者と受託者の双方合意の上、業務期間を1年延長できるものとする。ただし、その場合、最終期間は令和10年6月30日までとする。
- (2) 本プロポーザルは令和5年度予算の成立を前提に行う年度開始前準備行為であり、当該予算が成立しなかった場合は、委託契約は行わない。また、本業務は地方自治法（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、翌年度以降において、歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合、委託者は契約を変更又は解除することができる。

## 4. 前提条件

- (1) 寄附管理システムについて

寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附管理システム」という。）については、現在(株)トラストバンク提供の「ふるさと納税 do」を活用している。しかし、「ふるさと納税 do」以外の寄附管理システムを活用する場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、委託者と協議の上、受託者の責任において利用環境の構築を行うこと。なお、その構築費用については受託者の負担とする。

- (2) 利用するポータルサイトについて

受託者は、次のポータルサイトについて管理運営を行うこと。ただし、契約期間中に変更がある場合がある。

- ① ふるさとチョイス
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび
- ④ au PAY ふるさと納税
- ⑤ ANAのふるさと納税

## 5. 業務内容

委託業務の内容は、以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) ポータルサイト以外での寄附申込に関する業務
- (3) 寄附管理システムの管理運営業務
- (4) 返礼品の発注、配送管理及び在庫管理に関する業務
- (5) 寄附者からの問い合わせに関する業務
- (6) 返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務
- (8) 広報及びPRに関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する費用の管理に関する業務
- (10) ふるさと応援寄附金の推進に関する業務

## 6. 業務内容の詳細

業務内容	業務詳細
(1) ポータルサイトの管理運営業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ポータルサイトの自治体TOPページの作成、掲載情報の更新、修正等の管理運営を適切に行うこと。</li> <li>② 返礼品の掲載画像については、必要な写真撮影を行うとともに、画像加工（文字挿入等）を行い、掲載すること。</li> <li>③ 返礼品の紹介文については、返礼品提供事業者への取材を基にストーリー性や魅力ある内容を掲載すること。</li> <li>④ 寄附者に対して受付完了に関するメールを送信すること。</li> </ol>
(2) ポータルサイト以外での寄附申込に関する業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 電話、FAX、メール等による寄附申込みに対して、寄附者の指定する送付先へ申込用紙、カタログ、納付書等を送付すること。</li> </ol>
(3) 寄附管理システムの管理運営業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ポータルサイトを經由して受付けた寄附については、原則として、寄附申込み受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取込みを行うこと。</li> <li>② ポータルサイトを經由せずに受付けた寄附についても、申込状況、収納状況及び返礼品に関する各種情報を正確に寄附管理システムへ反映し、管理すること</li> <li>③ 寄附の取消や寄附情報の修正等が生じた場合は、寄附管理システムにおける情報の更新作業を行うこと。また、これに伴い、各ポータルサイト上の情報についても更新作業を行うこと。</li> <li>④ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向についてデータ集計及び分析を行い、その結果及び今後の対策について、委託者へ毎月報告を行うこと。</li> </ol>

<p>(4) 返礼品の発注、配送管理及び在庫管理に関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 返礼品の調達・発注及び配送状況等の管理を行うこと。</li> <li>② 返礼品の調達・発注については、寄附金の収納が確認でき次第、迅速に行うこと。</li> <li>③ 返礼品の配送が円滑に行えるよう、日常的に在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の把握確認を適宜行い、寄附機会の喪失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。</li> <li>④ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関するメールを事前に送信すること。</li> <li>⑤ 配送日時指定が必要な返礼品については、返礼品提供事業者と協議の上、ポータルサイト上での配送日時設定、寄附者への確認その他の必要な対応を行うこと。</li> <li>⑥ 配送遅滞又は返礼品の破損等の配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への適切な対応を行うこと。</li> </ul>
<p>(5) 寄附者からの問い合わせに関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 寄附者からの寄附受付、返礼品、寄附受領証明書、ワンストップ特例制度、寄附キャンセル等の各種問い合わせに迅速に対応するため、専用のコールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を設置し、各ポータルサイト等において明示すること。</li> <li>② コールセンターにて対応した問い合わせ内容等については、寄附管理システムに記録し、随時委託者と情報を共有すること。</li> <li>③ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況を確認し、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者又は配送事業者に対して対策を求める等、苦情の解消に向けた対応を行うこと。</li> </ul>
<p>(6) 返礼品提供事業者の支援に関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 返礼品提供事業者を対象とした研修会等を開催すること。</li> <li>② 返礼品提供事業者からの返礼品配送、新たな返礼品の登録等の各種問い合わせに対し、適正に対応すること。</li> <li>③ 返礼品提供事業者への訪問や電話連絡を密に取り合う等、信頼関係を築き、連携・サポート体制を構築すること。</li> </ul>
<p>(7) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 委託者及び返礼品提供事業者に対し、新たな返礼品の企画提案を積極的に行うこと。</li> <li>② 寄附者等からの返礼品に係る意見、受託者の有するノウハウや他自治体の動向等の客観的なデータの分析に基づき、効果的な返礼品の開発・拡充・ブラッシュアップを積極的に行うこと。</li> <li>③ 返礼品の登録については、事前に委託者の承認を受けること。</li> </ul>
<p>(8) 広報及びPRに関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、寄附の使い道や返礼品等の効果的なプロモーションに努め、より多くの寄附者に訴求すること。</li> <li>② ポータルサイトが提供している広告、その他サービス機能の活用を</li> </ul>

	<p>図ること。</p> <p>③ 毎年、前年寄附者に対して、お礼状の送付を行うこと。お礼状は、はがきサイズにて送付を予定しており、デザイン作成及びフルカラー印刷作業については受託者にて行うこと。また、令和5年度の送付予定件数は8,000人（令和4年寄附者数）とする。なお、お礼状の送付に係る郵送料については委託者の負担とする。</p> <p>④ 広告に要する費用については、原則委託者の負担とするが、本業務の委託料にて受託者が対応することもできる。</p> <p>⑤ 実施した広報及びPRに関する業務の具体的な内容及び効果の分析結果等については、委託者へ報告すること。</p>
(9) 寄附金の募集に要する費用の管理に関する業務	① 総務省告示第179号第2条第2号に基づき、寄附金の募集に要する費用が寄附金の50%を超えない範囲において本業務を実施できるよう、適正に管理を行うこと。
(10) ふるさと応援寄附金の推進に関する業務	① 本市のふるさと応援寄附金の推進のため、受託者が有する独自のノウハウ及びサービスについての提案を行うこと。

## 7. 報告及び検査

- (1) 受託者は前月に実施した業務内容を業務報告書にとりまとめ、毎月10日までに委託者に報告し、検査を受けるものとする。
- (2) 委託者は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して業務内容の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

## 8. 委託料等の支払いについて

委託料等の支払い方法及び時期等については、契約締結時に委託者と協議の上、決定する。

### (1) 委託料

寄附金額の一定割合とする。なお、委託料の算定基礎となる寄附金額については、4.(2)にあるポータルサイト経由の寄附金及びポータルサイト以外での寄附申込の内、受託者にて受付け、寄附管理システムに反映した寄附金とする。

### (2) 返礼品調達費

返礼品の調達にかかった費用を支払うものとする。

### (3) 返礼品配送料

返礼品の配送にかかった費用を支払うものとする。ただし、配送料が安価になるよう工夫を行うこと。

## 9. 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、委託者と協議の上、本業務の一部を委託することができるものとする。この場合あらかじめ書面により委託者の承認を得るものとする。

## 10. 返礼品の調達・配送等の係る瑕疵担保責任

- (1) 委託者は、寄附者に対して、返礼品の調達・配送等に係る瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対して、返礼品の調達・配送等に係る瑕疵担保責任を負う。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、6（4）により寄附者に対応する。

## 11. 損害賠償

受託者は、本業務の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責めを負うこと。その損害のうち、委託者及び寄附者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りではない。

## 12. 著作権の帰属

本業務で制作されたものに係る著作権は委託者に帰属するものとし、委託者における二次利用を可能とする。

## 13. 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む委託者の情報資産の取り扱いについて情報セキュリティの必要性を認識し、情報資産の漏洩、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、本業務に係る個人情報については、個人情報法の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び山鹿市個人情報保護条例（平成19年条例第27号）に基づき適正に取り扱うこと。

## 14. その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、企画提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 本業務終了後に、受託者の責めに帰する事由による不良個所が発見された場合は、速やかに委託者が必要と認める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。
- (3) 受託者は、業務終了後に業務を他のものに引継ぐ必要がある場合は、委託期間内に引継ぎ期間を設け、次期受託者が円滑に業務を履行できるよう必要な引継ぎを行うこと。なお、委託者が引継ぎ未完了と認めた場合は、本事業終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。
- (4) その他業務の履行上必要な事項については、委託者と受託者で協議の上、決定する。