

日向市ふるさと納税推進業務委託 仕様書

1 業務名

日向市ふるさと納税推進業務

2 業務目的

本業務は、本市のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の新規開発、プロモーション等を民間事業者に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確保、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 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※履行準備が必要な場合は、契約締結日から令和8年3月31日までは履行準備期間とし、その間の支払いは発生しない。

※良好な管理運営が実施され、次年度以降も受託者による事業継続が妥当であると認められた場合は、会計年度ごと(単年度契約)に最長3年間(令和11年3月31日まで)契約を更新できるものとする。

4 業務内容

(1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

- ① 本市が利用するポータルサイト「楽天ふるさと納税」「ふるさとチョイス(パートナーサイトを含む)」「ふるなび」「ANA」「JAL」「Amazon」「ふるさとプレミアム」「まいふる」を経由した寄附の申込に対応すること。※履行期間中にポータルサイトの増減の可能性があることに留意すること。
- ② ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理を行うこと。
- ③ ポータルサイトに必要な返礼品情報を掲載すること。返礼品ページの作成にあたっては、検索エンジン最適化やクリック率の向上等の観点から、サムネイルやタイトル、紹介文を含め、訴求力の高い内容となるよう磨き上げること。特にサムネイルについては、返礼品の魅力が十分伝わるよう必要な加工、文字入れを行うこと。また、関連返礼品を含む回遊性向上対策を講じること。
- ④ ポータルサイトで申し込まれた寄附及び決済された情報等を、寄附管理システム「ふるさと納税d o」、「Ledg HOME」などに取り込むとともに入金状況等を管理すること。

(2) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務

- ① 寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。システムは本市が随時確認できる仕様とすること。
- ② 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行うこと。特に数量限定品の受付管理

及び季節限定品の配送時期の管理を適切に行うこと。

- ③ 返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに行うこと。
- ④ 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること(精算含む)。

なお、送料については、可能な限り節減できるよう研究するとともに、それぞれの返礼品提供事業者にあった最適な手法を助言・提案すること。

(3) 返礼品の企画及び在庫確保等に関する業務

- ① 更なる寄附獲得に向けて、新規返礼品の開発・開拓、既存返礼品の魅力向上を図ること。その際、市場の特性、本市の商材・寄附者層、先進事例等を踏まえ、寄附獲得に効果的・効率的につながる力のある返礼品を企画すること。また、返礼品内容の検討、寄附額の設定等に当たっては、経費率抑制の観点を踏まえて適切に行うこと。
- ② 返礼品提供事業者の募集を行うこと。また、返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、国の基準や事務手続きなどの情報提供をはじめ、必要かつ適切な対応を行うこと。
- ③ 返礼品は、品質及び数量の面において、安定的に確保・調達できるよう返礼品提供事業者と調整すること。特に、複数のふるさと納税ポータルサイトに返礼品を登録する場合などは、在庫切れが生じないように、細心の注意を払うこと。
- ④ 寄附の獲得につながるが見込まれる返礼品については、特に返礼品提供事業者と密に調整し、最大限の在庫を確保すること。

(4) 返礼品提供事業者との連携・関係構築

- ① 事業者訪問、事業者説明会、勉強会等を随時実施し、返礼品提供事業者との関係構築に注力すること。また、市場の動向を逐次、報告するとともに、更なる寄附獲得に向けた助言・提案を積極的に行うこと。
- ② 返礼品提供事業者が返礼品のページ掲載、発送、寄附者対応などを円滑に行えるようサポートすること。また、事業者の負担軽減(特に在庫管理、返礼品発送の負担軽減)に向けた工夫を行うこと。

(5) 寄附者への対応

- ① 本業務に係る問い合わせ先として、コールセンターを設置すること。
- ② コールセンターは、寄附者等からのポータルサイト、寄附の申し込み手続き、返礼品、発送書類、ワンストップ特例申請、その他本市ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。
- ③ 問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本市においても随時確認ができるようにすること。

- ④ 緊急及び重要な問い合わせがあった場合、速やかに本市に報告すること。

(6) 寄附金受領証明書等の作成及び発送

- ① 寄附金の入金確認が完了した場合、寄附金受領証明書など、必要な書類等を作成・用意し、原則 2 週間以内に寄附者に発送すること。
送付内容や手法(媒体)は本市と協議のうえ決定することとし、特に本市返礼品の認知度向上、寄附者との関係構築に向けて、送付内容の改善を図ること。
- ② ワンストップ特例申請については、オンライン申請の利用率向上につながる対策を講じること。

(7) ワンストップ特例申請の受付業務に関する事項

- ① 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。なお受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行うこと。
- ② 申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。
- ③ 申請書等の書類は、委託業務の完了まで保管すること。
- ④ e L T A X 送信に対応した控除申告用データを作成し、本市が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は本市が行うものとする。

(8) 寄附目標額の設定と進ちょく管理

- ① 本市と協議のうえ、年度当初に当該年度及び月別の寄附獲得目標を設定するとともに、そのために必要な具体的取組を整理すること。
- ② 毎月、目標の達成状況及び取組実績を報告するとともに、未達の場合は改善策を提示すること。

(9) ふるさと納税のプロモーションに関する業務

- ① 本市の魅力やふるさと納税、返礼品の P R をポータルサイト上で実施すること。
- ② 紙媒体での返礼品等の P R 策として、市のふるさと納税チラシ、返礼品カタログを作成すること。
- ③ その他、S N S を活用するなど、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。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。

(10) その他本業務に関連する業務

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。

5 実績報告及び委託料の支払について

- (1) 受託者は、毎月の業務について、翌月の 10 日までに本市に業務完了を報告し、委託料を本市に

請求するものとする。キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

(2) 本市は、受託者からの請求に基づき、請求日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

6 再委託の禁止

本業務の全部又は一部を第三者に請け負わせてはならない。ただし、事前に本市の承諾を得たときは、この限りでない。

7 成果品の著作権及び利用

受託者が本業務により製作した制作物の著作権は本市に帰属するものとする。また、本市は当該制作物を自由に二次利用できるものとし、製作者は本市に対して著作権人格権を行使しないものとする。

8 機密の保持

受託者は、本業務（再委託した場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

9 個人情報の保護

業務上取得した個人情報の取扱いについては、市の定める「日向市情報セキュリティ遵守特記事項書」を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。

10 関係法令の遵守

受託者は、本業務の履行に際し、関係法令等を遵守しなければならない。