

雲南市ふるさと納税推進事務の一括代行業務にかかる企画提案仕様書

1. 業務名

雲南市ふるさと納税推進事務の一括代行業務

2. 業務の目的

雲南市（以下、「本市」という。）は、「第2次雲南市総合計画 後期基本計画・第2期総合戦略（令和2年度～令和6年度）」に掲げる人口の社会増に向けた重点戦略として、「定住基盤の整備」と「人材の育成・確保」に取り組んでいる。ふるさと納税を推進することで、重点戦略に掲げる事業に必要な財源の一部を確保するとともに、本市で生まれた良質な価値を発信することにより、雲南ファンを増やし、まちの担い手の育成や伝統文化を守りながら地域課題解決へ投資をしていくことにより、まちの持続可能性を高めることを目指している。

持続可能なまちの実現に向けて、本市のふるさと納税を推進するために、返礼品の開発、プロモーションなど、民間事業者が有する専門的な知見及び企画力等を活かすとともに、返礼品の受発注、寄附管理、事業者及び寄附者への対応について、円滑かつ効果的・効率的に進められるよう、ふるさと納税推進事務の一括代行業務を委託する。

3. 委託期間

令和6年6月1日から令和7年3月31日まで

※本業務における契約の相手方として決定された日から、令和6年5月31日までは、業務開始に向けた準備期間とする。なお、準備期間中に発生する費用については、業務委託を受託する者（以下、「受託者」という。）が負担することとする。

※次年度以降の契約については、成果や実績等を評価した上で、契約の締結について協議する。

4. 前提条件

(1) ふるさと納税ポータルサイト

現在、本市が掲載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。）①～⑨のうち、①～⑧に関する業務を委託する。また、本市と受託者が協議の上、新たなふるさと納税サイトを利用するとした場合には、本業務の対象となる。

①楽天ふるさと納税

②ふるさとチョイス

③ふるなび

④ANAのふるさと納税

⑤auPAYふるさと納税（ふるさとチョイスパートナーサイト連携）

⑥セゾンのふるさと納税（ふるさとチョイスパートナーサイト連携）

⑦ふるラボ（ふるさとチョイスパートナーサイト連携）

⑧ふるさと納税 for good

⑨さとふる

(2) ふるさと納税管理システム

寄附管理業務遂行にあたり、本市において導入している株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税管理システム「ふるさと納税 do」(以下「寄附管理システム」という。)を使用すること。(ふるさとチョイス SCM サービスも利用している) 同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを構築し、受託者の責任において、本市の利用環境の構築およびデータ移行を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

なお、寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書の発送、ワンストップ特例申請書の処理等は引き続き本市において「ふるさと納税 do」を使用するため、他のシステムを使用する場合は、「ふるさと納税 do」へのデータ取り込みが可能であること。

※受領証明書・ワンストップ特例申請書等の書類の問い合わせは基本的には本業務の対象外であるが、書類等の問い合わせであっても簡易的な受け答えの対応は本業務の対象とする。

(3) 事務所の設置

参加表明書提出時点で雲南市内に本店、支店または営業所等を有しており、本市の求めに応じて速やかに雲南市内の指定する場所に来訪することが可能であること。

(4) 業務規模

令和4年度の市直接寄附及びさとふる経由の寄附を除くポータルサイト経由の寄附金額約2億円・寄附件数約7,700件を基準とする。

(5) 寄附金額の見直し

本市の寄附金額は現行では5,000円単位としているが、令和6年度において1,000円単位へと変更を予定している。

5. 委託業務内容の概要(各業務の詳細は「6. 委託業務内容の詳細」を参照)

本業務で実施する業務は以下の(1)～(8)とする。

なお、業務の実施に当たっては、総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守するとともに、本市と十分協議・調整すること。

また、本業務にかか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立案により調整する場合がある。

- (1) 寄附情報の管理に関する業務
- (2) 返礼品の登録及び変更に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理、支払いに関する業務
- (4) 寄附者等からの寄付や返礼品に関する問い合わせ等に関する業務
- (5) 返礼品提供事業者との調整及びサポートに関する業務
- (6) 本市ふるさと寄附の推進に係るプロモーション支援に関する業務
- (7) 返礼品の企画・提案に関する業務
- (8) その他ふるさと寄附推進に関する業務

6. 委託業務内容の詳細

(1) 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もとに、寄附情報の一元管理を行うこと。
- イ 本市が保有する委託期間前の寄附情報の管理を行うこと。
- ウ 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- エ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- オ 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分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ毎月報告を行うこと。
- カ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
- キ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理等が可能であること。また、本市及び返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の寄附管理システム内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。

(2) 返礼品の登録及び変更に関する業務

- ア 本市が契約する寄附受付サイト及びふるさと納税管理システムにおける返礼品の登録・更新等必要に応じて保守管理を行うこと。（クラウドファンディングを含む）
- イ 返礼品については、関係法令のほか総務省からの通知内容等が順守されるよう管理すること。上記の要件に適合しなくなったと認める場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに本市へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止すること。本市が当該要件に適合しなくなったと認める場合は、返礼品としての取扱終了に伴う、必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱い変更等により本市が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。
- ウ 寄附受付サイトの新規追加及びリニューアルを行う場合、その対応を行うこと。

(3) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理、支払いに関する業務

- 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、随時発注すること。
- イ 返礼品は寄附の申込みから1か月以内に、寄附者の指定する送付先に発送すること。ただし、入金を確認できない場合、返礼品が季節限定品である場合、寄附者が受取日を指定した場合、事前に本市の承認を得た場合等を除く。
- 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、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 返礼品の在庫を把握し、在庫切れが発生しないようにすること。なお、在庫切れが発生した場合は、速やかにサイト上でも周知を行い、必要に応じて本市へ連絡すること。

キ 返礼品協力事業者に対して、返礼品に関するコンサルティングを行い、年度内に複数回以上は要望等を直接聞く機会を設け、課題等があれば、その解消を行うこと。

ク 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。

ケ 毎月 1 日から末日までの返礼品出荷分をまとめ、本市へ返礼品代を請求するとともに、返礼品提供事業者へ、翌月末日に振込送金すること。

コ ふるさとチョイス SCM サービスを利用しない場合、配送料の支払い方法については本市と協議の上、対応すること。

サ 返礼品提供事業者への返礼品代支払い方法については、翌年度以降本市から直接返礼品提供事業者へ支払う方法を本市と協議の上、支払い方法を変更する場合は、適切な対応を行うこと。

(5) 寄附者等からの寄附や返礼品に関する問い合わせ等に関する業務

ア 寄附に関することや返礼品の詳細、配送状況等についての問い合わせに対応すること。

イ 返礼品に関する苦情及び事故等への対応をすること。

ウ 寄附者からの問い合わせに対しては、基本的に受託者で対応するが、対応内容等については随時記録を残し、定期的に本市に情報提供すること。なお、行政に関する質問等、受託者において対応しかねる問い合わせについては、本市に取り次ぐこととする。

エ 委託期間終了後も、委託期間内の業務に起因する問合せや苦情等に対しては、委託期間内と同様に適切に対応すること。

(6) 返礼品提供事業者（希望者を含む）との調整及びサポートに関する業務

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。

イ 公募選定時の受付業務をサポートすること。また、必要に応じ事業者説明会を開催すること。

ウ その他、返礼品提供事業者の育成に関する取組を行うこと。

(7) プロモーションに関する業務

ア ポータルサイトに今後登録する全ての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに、定期的な改善を行うこと。併せて既に登録されている返礼品についても、事業者と調整の上、改善を行うこと。また、返礼品の魅力及びそこに込められた想い、事業者の魅力等が、寄附者に伝わるようにすること。

イ SEO (検索エンジン最適化) 対策に配慮したタイトル及び紹介文など掲載内容の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、事業者と調整の上、ポータルサイト上の掲載情報を充実させること。

ウ 寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体等の把握分析を行い、客観的な資料と併せて本市に提案すること。なお、広告運用を実施する場合の費用については本市と協議を行うこと。

エ 各ポータルサイトにおいて、レビュー返信対応を行うこと。

オ 雲南ファン獲得に向けて、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善、関係人口・交流人口の創出につながるような新たな仕組みの創設等を提案し、市と連携して実施すること（メールマガジンの利用、同梱物の製作等）。なお、実施に伴う経費については、本市と協議すること。

カ 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 PR に努め、より多くの寄附者に訴求すること。

キ 寄附受付サイトでの特集の企画や作成を行うこと。

ク ポータルサイトのメールマガジン機能を有効に活用すること。

ケ PR イベントへの出展の際には、出展内容の企画立案を行うこととし、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、本市と協議すること。

コ 本市がふるさと納税に関して広告等の PR を行う際のバナー等を作成すること。

サ 受託者の保有する SNS 等のメディア・サービスを通じて本市と連携した情報発信を行うこと。

(7) 返礼品の企画・提案に関する業務

ア 本市の魅力を伝えることができる返礼品の企画、提案をし、令和 6 年度中に本市の返礼品掲載数を 1,000 品目以上（定期便含む）とすること。また、新たな特産品の発掘や体験型メニューなどの多様な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。

イ 返礼品の企画や提案にあたっては、関係法令のほか総務省からの通知内容等を遵守すること。

(8) その他ふるさと納税推進に関する業務

ア 本業務に係るパソコン等の事務機器等備品や消耗品等は、受託者が用意すること。

イ その他、市場調査を実施し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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

7. 委託における著作権等の権利の取扱

(1) この委託で制作された物（以下「制作物」という。）に係る著作権は契約が終了になった場合も含め本市に帰属するものとし、本市における二次利用を可能とする。

(2) 本市は、制作物を他の広報物に使用できるものとする。また、本市が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。

(3) 受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

(4) 本市は、成果物の内容（デザイン、設計等を含む。）を自由に変更することができるものとする。

8. 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

(1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

9. 委託成果物

(1) 実績報告

受託者は、本市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。）を本市に提出し、検査を受けるものとする。

(2) 成果物に対する責任の範囲

受託者は、本業務終了後、成果物に瑕疵が発見された場合、速やかに本市が定める監督員の指示に従い、成果物の訂正をしなければならない。

10. 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。

11. 秘密の保持

受託者は、本業務の遂行にあたって、直接又は間接に知り得たすべての情報について、外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。なお、契約期間が終了した場合においても同様とする。

12. 個人情報の保護

受託者は、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

13. 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、適切な管理を行わなくてはならない。

14. 再委託の制限

受託者は、本業務の一部を第三者に委託することができる。その場合は、再委託先ごとに業務の内容、再委託先の概要及びその体制について、事前に本市に文書をもって協議し、承認を得なければならない。

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。

15. 報告又は検査

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、本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。

16. 委託期間終了に伴う業務の引継ぎ

本委託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。

17. その他

- (1) 関係法令にのっとり、適正に業務を遂行すること。
- (2) 受託者は本業務を適正かつ円滑に実施するため、本市と密に連絡を取り合うほか、必要に応じて受託者が来庁し、本市と打合せを行うことができる体制を整えること。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。
- (3) 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。
- (4) 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。