

可児市ふるさと応援寄附金管理運営業務委託 仕様書

1 委託業務名

可児市ふるさと応援寄附金管理運営業務委託

2 目的

本業務は、本市のふるさと納税に関する業務のうち、返礼品の募集・開発に関する業務、本市が契約す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。）の管理及び寄附者対応等を委託するものである。これにより、返礼品の内容充実と調達・発送の迅速化を図るとともに、可児市への寄附者の確保並びに市の魅力発信及び地場製品の販路拡大など地域活性化に寄与することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和7年5月31日まで（長期継続契約）

ただし、契約締結日から1ヶ月間は引継ぎ等準備期間とし、この期間の経費は委託業務を実施する機関に支払う委託料に含み、準備を行う機関に支払いは発生しないものとする。

4 前提条件

(1) ポータルサイト

令和5年4月現在、本市が使用している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、「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」については、寄附者情報の管理のみを行うものとする。

- | | | |
|--------------|--------------|-------------|
| ・ふるさとチョイス | ・楽天ふるさと納税 | ・ふるなび |
| ・ふるさとプレミアム | ・ふるさと本舗 | ・ふるさと納税ニッポン |
| ・ふるさと納税百選 | ・ふるぽ | ・さとふる |
| ・三越伊勢丹ふるさと納税 | ・ふるさと e-チケット | |

本業務の受託にあたり、委託業務を受託する者（以下、「受託者」という。）とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

ポータルサイトを追加又は停止する場合は、受託者の提案により、本市との協議の後、決定する。なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

(2) 寄附管理システム

令和5年度においては、現在、市が運用している「レジホーム（シフトプラス株式会社）」を利用することとし、その保守管理費用は、本市が負担するものとする。ただし、追加で費用負担が生じる機能改修（オプション等）や同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案することも可能であるが、その構築費用については委託費用に含むこととする。

(3) 返礼品

令和5年3月末現在、返礼品を提供している事業者（以下、「返礼品提供事業者」という。）数は72事業者、返礼品数は約500品であり、返礼品提供事業者が辞退しない限り、継続して登録するものとする。これらの情報は、返礼品台帳として適切に管理すること。

5 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- ① ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫管理、クラウドファンディング等を含む。）を適切に行うこと。
- ② ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページの魅力向上、機能向上につながる取組を行うこと。特に楽天ふるさと納税については、マーケティング分析や広告戦略等を緻密におこなうこと。
- ③ 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ④ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力・工夫を凝らし、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

- ① ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、返礼品、配送状況及び返礼品代金支払状況等のデータを、寄附管理システムにより一元的に管理し、随時確認できるよう遅滞なく処理をすること。
- ② 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ③ 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、本市へ適宜報告を行うこと。
- ④ ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと。（土・日・祝日については本市の翌開庁日まで）なお、「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「三越伊勢丹ふるさと納税」「ふるさと納税ニッポン」は自動API連携済だが、その他のサイトはCSV等のデータ取り込み作業が発生する。
- ⑤ 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、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び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。本委託終了時には次期委託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎ

を遅滞なく確実に行うこと。

(3) 返礼品の募集・開発等に関する業務

- ① 市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報、受託者が持つ企業人脈などの情報等をもとに、市が定める「可児市ふるさと応援寄附金お礼の品募集要領」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に対して提案すること。合わせて、既に返礼品の提供を行っている返礼品提供事業者に対しても新たな返礼品の提供について、提案、交渉を行うなど返礼品の拡充に努めること。返礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ② ①における市への提案にあたっては、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ③ ①における返礼品及び返礼品提供事業者の募集については、受託者は随時応募を受け付ける体制とし、適宜応募状況を市に報告すること。応募があったものから市が返礼品台帳に登載すると判断し、登載した品、サービスについて返礼品提供事業者と契約を行い、返礼品として提供すること。
- ④ 本市の魅力を効果的に発信し、地元産業の振興に資する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品の魅力向上の取組を行うこと。
- ⑤ 受託者が返礼品として提供開始できる品、サービスは、市が作成する返礼品台帳に登載された品、サービスに限る。
- ⑥ ふるさと納税の売れ筋分析等を踏まえて、既存返礼品についても、マーケティングによる、より選ばれるための提案を行うこと。

(4) プロモーションに関する業務

- 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PRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターの確保について主眼におき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。
- ③ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの発行を行うこと。
- ④ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

(5) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理に関する業務

- ① 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）も含めた管理を行うこと。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

(6) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- ① 受託者は、委託料の範囲内で返礼品等の発注・配送管理等を行うこと。なお、これらの実施

に必要となる返礼品等取扱事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。

- ② 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行い、特に定める場合を除き、寄附者が入金してから原則1か月以内に寄附者に返礼品が届くよう配送状況を管理し、必要に応じて返礼品提供事業者を指導すること。
- ③ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
- ④ 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑤ 返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑥ 発送時期や提供数、発送対象地域が限定された返礼品等についても適切に管理すること。また残数を越えた申込の制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品送付対象外の寄附者（可児市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑦ 寄附者や返礼品等取扱事業者、市との各種調整を行うこと。

(7) 寄附者対応業務

- ① 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル（キャンセルはできない。）等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）を設置し、ポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、回線を増設し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。
- ② 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、本市と情報共有すること。
- ③ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。
- ④ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、寄附申込の案内を送付すること。

(8) その他業務

- ① 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ② 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。

6 権利の帰属

- (1) 委託者が受託者に提供する情報に基づく登録データ等は、委託者に帰属する。
- (2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）に係る所有権、著作権及びその他の権利は本市に帰属するものとし、本市による二次利用を可能とする。また、受託者は委託者

に対し著作権者人格権を行使しないものとする。

- (3) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受託者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行う。
- (4) 受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

7 委託料

受託者に支払う委託料は、対象寄附金額^{*}に対する一定割合とする。

※対象寄附金額・・・市が取り扱うポータルサイトのうち、「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を除いたポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附による寄附金額。なお、ポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附による寄附金額は含まない。

なお、支払いについては、原則1か月ごとに行う。また、請求に際しては、各経費算定の根拠となる寄附金額、件数、返礼品事業者名、返礼品名称、配送数量、配送日、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

8 寄附情報等の管理

受託者は、委託業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。

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、市と協議の上、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本市の承認を得るものとする。

10 報告及び検査

- (1) 受託者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出する。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、上記(1)に関わらず遅滞なく業務報告書を提出し、本市と協議を行う。
- (3) 本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託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。

11 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・発送等にかかる瑕疵担保責任を負う。

12 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、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、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

13 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、また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。

14 その他

- (1) 委託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受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 本委託業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者及び本市との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 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、市と受託者で協議の上、決定する。