

常陸大宮市ふるさと応援寄附管理運営業務委託仕様書

1 業務の名称

常陸大宮市ふるさと応援寄附管理運営業務委託

2 業務の目的

本業務は、常陸大宮市(以下、「市」という。)のふるさと応援寄附(以下、「ふるさと納税」という。)にかかる寄附の受付、寄附情報管理、返礼品の配送管理及びポータルサイト運営管理等を民間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地場産業の振興、シティプロモーションの推進等により、個性豊かな魅力あるまちづくりに資することを目的とする。

3 履行期間

契約日の翌日から令和9年3月31日まで

【地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約】

(ただし、市と受託者の協議のうえ、年度毎に業務内容の調整を行うこととする。)

4 提案(見積)限度額

寄附金額の5.5%(消費税及び地方消費税を含む。)を上限とする。

ただし、返礼品代金及び配送料は実費支払いのため、本見積には含めない。

5 業務の内容

(1) 寄附受付及び寄附情報管理業務

- ①各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。)を介した寄附の受付及び寄附情報管理(「ふるさと納税do」上のデータ登録、修正及び抽出。以下同じ)
- ②市及び受託者が直接又はメール、郵送等で申込みを受けたポータルサイトを介さない寄附の寄附情報管理
- ③市からの依頼又は寄附情報に不備があった場合の寄附者への連絡確認

(2) 返礼品に関する業務

- ①市からの依頼によるポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除
- ②返礼品の在庫管理
- ③返礼品提供事業者(以下、「事業者」という。)への業務説明
なお、本業務委託の受託後、既存の返礼品提供事業者に対し説明会を開催し、説明会に参加できなかった事業者には個別に対応すること。
- ④事業者への返礼品の出荷依頼及び配送管理
- ⑤寄附者から配送に関する要望があった場合、受託者と事業者で協議のうえ対応すること。

- ⑥返礼品の出荷依頼方法について、事業者と十分協議し対応すること。
- ⑦返礼品の品質又は配送に関するトラブルや苦情があった場合は、事業者及び配送業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行い、必要に応じて代品手配のための出荷依頼を行うこと。

(3) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務(コールセンター業務)

- ①寄附者又は寄附を検討している者からのふるさと納税に関する問合せ対応
- ②事業者からの返礼品出荷依頼及び配送に関する問合せ対応
- ③その他寄附及び返礼品配送に関する問合せ対応
- ④緊急及び重要な問合せ案件の場合、速やかに市に報告し、市と受託者協議のうえ対応すること。
- ⑤受託者は、本業務に係る問合せ先として、ポータルサイトや市ホームページ、発送書類等に連絡先が掲載可能なコールセンター又は電話相談窓口を設置すること。

(4) ふるさと納税ポータルサイト運用業務

- ①「ふるさとチョイス(パートナーサイト含む)」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「JRE MALLふるさと納税」、「マイナビふるさと納税」の運用
ただし、契約期間中にポータルサイトの追加・変更等をする場合は、事前協議による。
- ②その他市が掲載するポータルサイトの運用
- ③各ポータルサイト運営システム上で必要とされるオペレーションを的確に実施し、ポータルサイト運営の最適化に努めること。

(5) 返礼品ページ制作業務

- ①返礼品ページ掲載用の写真撮影
- ②サムネイル画像の作成、ページデザイン業務
- ③新規ポータルサイト開設時のページ制作
- ④返礼品名称や内容文面を工夫する等、ポータルサイトへのアクセス向上のためのSEO(検索エンジン最適化)対策を実施すること。

(6) 返礼品代金支払い業務

- ①事業者に対する返礼品代金支払い業務(振込手数料については、市又は受託者が負担するものとする。)
- ②各月における各返礼品の出荷状況(品目及び件数)を管理し、当該返礼品提供事業者と出荷状況の相互確認をすること。
- ③事業者への支払い代金は月単位で算出し、支払い対象とする返礼品は、当該返礼品出荷日を基準に、出荷日の属する月に計上すること。
- ④事業者への入金に係る請求書や振込通知書については、事業者と十分協議し、対応する

こと。

⑤事業者への入金は、出荷月翌月末までに行うこと。

(7) 返礼品開拓業務

①新規返礼品及び返礼品提供事業者の開拓

②新規返礼品出品の申し出があった場合、受託者は市に報告するとともに、速やかに対応すること。

③返礼品の開拓状況を毎月市に報告すること。

(8) その他、常陸大宮市ふるさと納税の推進に関する業務

①すべての業務において、各種法令を遵守すること。

②当市が目指す寄附額達成のための効果的な支援および提案を行うこと。

③受託者が有するその他のふるさと納税に関するサービスがある場合、それらを活用した独創的な提案、中・長期的な視点でのふるさと納税業務の展開等を提案すること。

④上記以外の取り組みを行う場合は、市と十分協議したうえで実施すること。

6 業務委託の範囲

上記業務の内容を満たす提案内容に関する全般とする。

7 その他の特記事項

(1) 受託者は、本仕様書及び提案内容に基づき、本業務を実施するものとする。

(2) 受託者は、業務の全部又は一部を再委託してはならない。ただし、事前に市の承諾を得た場合はこの限りではない。

(3) 市は履行期間において、必要に応じて事業実施状況の報告を求め、実施状況の調査・指導などを行えるものとする。

(4) 本業務について、この仕様書に記載されていない事項その他疑義が生じた場合は、市と協議のうえ決定する。ただし、両者の協議で決定ができない場合には、受託者は市の指示に従うこととする。

(5) 本仕様書は、市と受託者が協議のうえ、必要に応じて改定する事ができる。

(6) 業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。

8 その他留意事項

(1) 業務の実施に当たっては、常陸大宮市条例、規則、その他関連する法令等を遵守しなければならない。また、所管課と十分協議の上業務を実施するとともに、誠実に履行するものとする。

(2) 事故等の緊急を要する際の対応や体制を整えておくものとし、発生した際には責任をもって対応にあたるものとする。

- (3)業務の実施に当たり、第三者に被害を及ぼした場合は、受託者の負担により対処するものとする。
- (4)本仕様書については、プロポーザル後に選定された最優秀者と所管課との業務内容の協議により、必要に応じて修正する場合がある。
- (5)業務完了後の権限の所在について
- ・ 本件受託者は、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第23条(公衆送信権等)、第26条の2(譲渡権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)及び第28条(二次的著作物の利用に関する著作権者の権利)に規定する権利を市に無償で譲渡するものとする。
 - ・ 市は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項第3号または第4号に該当しない場合においても、本業務目的の範囲において、仕様書等で指定する物件を改変することができるものとする。
 - ・ 本件受託者は、市の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条(公表権)及び第19条(氏名表示権)を行使することができないものとする。
- (6)本件に係る令和7・8年度常陸大宮市歳出予算について、議会の議決が得られなかった場合は、本件調達手続について、停止等を行うことがある。
- (7)本件は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第234条の3の規定に基づく長期継続契約であるため、翌年度以降における常陸大宮市の当該金額について、歳出予算の減額又は削除があった場合は、契約の変更又は契約を解除することがある。

9 参考資料

1. 寄附件数・寄附金額

	寄附件数	寄附金額
令和4年度	6,094 件	120,778,000 円 (内訳) ふるさとチョイス 34,001,000 円 楽天ふるさと納税 42,497,000 円 さとふる 19,513,000 円 ふるなび 17,670,000 円 その他 7,097,000 円
令和5年度	4,085 件	108,734,000 円 (内訳) ふるさとチョイス 29,318,000 円 楽天ふるさと納税 36,875,000 円 さとふる 15,723,000 円 ふるなび 23,634,000 円 その他 3,184,000 円

※令和5年度については、寄附申込みの件数・金額

2. 当市が考える目標寄附金額の推移

	寄附金額
令和6年度	250,000,000 円
令和7年度	500,000,000 円
令和8年度	800,000,000 円

3. 現在契約しているポータルサイト

ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、さとふる、ふるなび、マイナビ、JRE
(今回の委託業務には、さとふるに関する業務は含まない)

4. 現在使用している寄附管理システム

ふるさと納税 do(株式会社シフトセブンコンサルティング)

5. 返礼品提供業者数

35社