

高槻市ふるさと寄附金推進業務委託仕様書

1 業務名称

高槻市ふるさと寄附金推進業務

2 業務目的

ふるさと納税に係る返礼品の企画開発、配送の手配、寄附者情報の管理、寄附者からの問合せ対応、プロモーション等の業務を一体的に委託することにより、事務を安定かつ効率化し、寄附者の利便性向上を図るとともに、高槻市の魅力発信及び寄附額の増加を図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3月31日まで

※契約締結日から令和6年9月30日までは、前任の運営事業者からの引継ぎ及びシステム準備等に係る準備期とし、本業務の運用開始日は令和6年10月1日とする。なお、準備期間中における準備に係る費用について、市は負担しないものとする。

4 前提条件

(1) 寄附受付の開始について

令和6年10月1日から寄附受付を開始すること。

(2) ふるさと納税ポータルサイト

本業務は、市が利用を想定している以下の①～⑥の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。）を活用し、「5 業務内容」に掲げる業務を行うこと。なお、契約期間中に新たにポータルサイトを追加した場合は、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

①ふるさとチョイス（パートナーサイトの「auPAYふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるラボ」を含む。）

②ふるなび

③楽天ふるさと納税

④まいふる（導入予定）

⑤マイナビ（導入予定）

⑥Amazonふるさと（導入予定）

(3) 寄附管理システム

本業務を適切に遂行するために適したシステムを提案すること。なお、「さとふる」の寄附者情報についても、CSVで取り込むことのできる仕様であること。

(4) 今年度の寄附目標額

6億円（寄附申込サイト「さとふる」を除く）

5 業務内容

本業務は、以下の（１）～（４）とする。なお、業務の実施にあたっては、総務省通知及び地方税法等の関係法令を遵守するとともに、市と十分協議・調整すること。

（１）返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の企画開発

①返礼品提供事業者の開拓

- ・魅力ある商品や役務を取扱う事業者と関係を構築し、返礼品の企画や登録作業等の返礼品提供にあたって必要な事項を十分に説明すること。
- ・返礼品の提供を希望する事業者から相談等があった場合は、必要事項を丁寧に案内すること。
- ・必要に応じて、事業者への説明会の開催や個別訪問を実施すること。なお、実施にあたっては、事前に市と協議の上、適切な時期及び方法を決定するものとする。

②返礼品の企画開発

- ・市の魅力をアピールできる「高槻市ならでは」の返礼品、地場産業の振興に寄与する返礼品、その他新たな返礼品を企画開発し、市へ提案すること。
- ・高槻市への来訪を促すため、宿泊及び体験型メニューの充実を図ること。
- ・「将棋のまち高槻」にふさわしい返礼品の導入に向けて、他自治体の将棋関連返礼品の調査を行い、公募等、適切な手法で将棋関連の返礼品を導入すること。
- ・ふるさと納税に対応した自動販売機や現地決済型ふるさと納税、NFT等、先進的な取組みに関しても積極的に提案すること。
- ・市の承認を受けた返礼品については、返礼品提供事業者と調整の上、調達価格、在庫数及び受付期間等に係る事項を決定すること。

③事業者へのフォロー

- ・返礼品提供事業者に対し、ポータルサイトへの掲載、受注及び配送等ふるさと納税に係る必要な事項について、手厚くサポートすること。
- ・返礼品提供事業者からの各種問合せに対応するための体制を確立し、周知すること。
- ・返礼品提供事業者と連携を図り、問題発生を未然に防ぐよう努めるとともに、問題が発生した際には、市へ適宜報告の上、迅速かつ適切に対応すること。
- ・返礼品提供事業者に対し、説明会を実施する等により、寄附獲得に向けた機運を醸成するとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策等のポータルサイトで効果的な手法や効果的な宣伝手法等、寄附申込みの増加に繋がるよう助言を行い、必要なサポートを行うこと。

（２）寄附受付に関する諸手続き

①寄附者データの管理

- ・複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金に係るデータ（市へ直接申込みがあったものも含む）を一元管理できる寄附管理システムを導入すること。
- ・データは、市でも確認でき、CSV形式でダウンロード可能とすること。
- ・データの主な管理項目は以下のとおり

ア 寄附者に関する項目

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、電話番号、返礼品発送先住所、寄附年月日、寄附金額、寄附金使途、決済方法、決済日

イ 返礼品に関する項目

希望の返礼品名、発注日、発送日、宅配業者名、発送伝票番号、商品到着日、返礼品費用支払日、返礼品在庫状況

ウ その他

市ホームページ等への寄附者情報の公表の可否、ワンストップ特例申請希望の有無

②返礼品の発注及び配送管理

- ・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。
- ・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。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等を除く。
- ・返礼品提供事業者と連携しながら、返礼品の在庫確認、円滑な配送、個人情報の適正な管理等を遺漏なく行うこと。

③返礼品代金・送料等の精算

- ・返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への送料代金の支払いを速やかに代行すること。

④寄附金受領証明書等の作成及び発送

- ・寄附金の入金確認後、寄附者に対し、迅速に寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等を作成し、発送すること。なお、送付物の内容は、市と協議の上、決定するものとする。また、公印の印影は市が指定するものを使用すること。
- ・市が同封物等を希望する場合も可能な限り柔軟に対応すること。
- ・発送に係る用紙及び封筒等必要なものを用意すること。

⑤ワンストップ特例申請の受付

- ・寄附者から送付されるワンストップ特例申請に係る書類の受付及び審査を行うこと。
- ・申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡を行い、不備解消に努めること。
- ・申請の受付完了時は、申請者にメール等で通知を行うこと。
- ・受付が完了したワンストップ特例申請の内容は、システムで管理し、市が別途契約するオンラインワンストップ申請による寄附者情報と合わせて一元的に管理を行い、市においてeLTAXデータの出力が可能な状態にすること。なお、eLTAXデータの他自治体への送付は市が行うものとする。

⑥寄附者への対応

- ・寄附者からのふるさと納税に関する問合せに対応するため、コールセンター（電話、メールアドレス等）を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。なお、対応時間については、円滑な対応が可能となるよう、市と協議の上、決

定するものとする。

- ・問合せとその対応内容については、軽微な内容を除き、寄附管理システム等に記録し、市において常時確認できるようにすること。
- ・緊急及び重要な案件の場合は、速やかに市に報告し、協議の上、対応すること。

(3) プロモーション

①情報収集

- ・返礼品にふさわしい地場産品や魅力ある商品・サービスに関する情報収集を積極的に行い、適宜、市へ報告すること。
- ・リアルイベントの実施や自動販売機型ふるさと納税など、ふるさと納税の推進に寄与する可能性のある情報を市へ提供すること。

②ポータルサイトの充実

- ・ポータルサイトに登録する全ての返礼品について、掲載内容を作成するとともに、定期的に必要な見直しを行うこと。
- ・返礼品の魅力や返礼品提供事業者の思い等が寄附者に伝わるよう工夫するとともに、SEO対策に配慮したタイトル、紹介文、見栄えの良い写真の掲載等、寄附者が選びたい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトを充実させること。
- ・ポータルサイトにおける返礼品のレビュー評価及びレビュー数は、返礼品の選択に影響を及ぼすことから、レビュー数を増加する施策を考案し、実施すること。
- ・使用する写真及び文章等は、著作権、肖像権その他権利に抵触しないこと。
- ・管理上、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を踏まえ、掲載内容の工夫を行うこと。
- ・ポータルサイト毎の寄附申込状況を分析し、改善を図ること。

③リピーターの獲得

- ・繰り返し寄附いただけるリピーターを増やすためのアイデアを提案し、市と連携して実施すること。

④効果的な広告・宣伝

- ・寄附額増加への期待値が高く、経済性にも優れた広告媒体の把握分析を行い、客観的な資料と併せて、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、事前に市と協議を行うこと。
- ・本市の返礼品の特徴を踏まえた、効果的なPR手法を提案すること。
- ・SNS運営や受託者の保有するメディア・サービス、リアルイベントの実施等を通じて、寄附者に選ばれるためのプロモーション施策を実施すること。

(4) 業務完了報告

- ・受託者は、毎月の本業務を完了したときは、遅滞なく業務実績や実施した取組の効果検証、それに対する改善策等をまとめた業務完了報告書を提出すること。
- ・年度終了時には、これまでに実施した取り組みの効果検証及び課題の抽出を行い、それを踏まえた次年度以降の効果的な取り組み等についてまとめた、報告書を提出

すること。

6 著作権等

- (1) 業務の遂行に当たり、第三者（市及び受託者以外の者）の肖像権、著作権、商標権その他法的権利を侵害するものではないことを保証すること。
- (2) 受託者が制作し、業務を行う上で生じた著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。）は、契約が終了になった場合も含め市に帰属するものとする。
- (3) 受託者は、市又は市が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

7 情報セキュリティ

- (1) 本業務で取扱う情報に対するセキュリティ管理を徹底すること。
- (2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他法令を遵守しなければならない。

8 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ書面で市の承諾を得たときは、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。
- (2) 受託者は、業務を再委託に付する場合、再委託先に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

9 その他

- (1) 本業務の実施にあたっては、市と連絡を密にし、円滑な業務の遂行を図るため、市及び受託者の双方による少なくとも月1回の運営に関する会議を開催すること。
- (2) 市が会議への出席等、業務の要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。
- (3) 受託者は、契約期間中及び契約期間後において、本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならないこと。
- (4) 業務に支障が生じた場合又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、市と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- (5) 契約の終了後に、本業務の運営者に変更が生じる場合は、後任の運営者に対して適切な業務の引継ぎを実施すること。また、契約期間中に受け付けた寄附申込に対する返礼品の調達、配送、その他寄附者への対応は、契約終了後も責任を持って対応を行うこと。
- (6) その他契約書及び仕様書に定めのない事項、細部の業務内容等については、市と協議して決定すること。