

壱岐市ふるさと納税支援業務委託仕様書

本仕様書は、壱岐市が、壱岐市ふるさと納税支援業務(以下「本業務」という。)を委託するにあたり、必要とする基本的事項について定めるものである。

1. 業務の名称

壱岐市ふるさと納税支援業務

2. 目的

壱岐市が実施しているふるさと納税制度の業務等において、寄附者のニーズと趣向に合わせた返礼品の企画や管理、プロモーション業務の質を向上させ、ふるさと応援寄附金の増加を図る。加えて、寄附を通じた地域活性化および持続可能な経済循環の構築を目指すことを目的とする。

3. 委託期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

ただし、契約者双方に異議がない場合は、令和12年4月1日以降、1年ごとの契約更新を行うことができるものとし、本業務の最長履行期間は令和14年3月31日まで(通算5年間)とする。

※各年度の契約更新については、良好な履行状況及び予算成立を条件として、単年度ごとに契約を締結する。

※契約締結日から令和9年3月31日までを業務開始に向けた準備期間とし、当該期間に発生する費用は受託者の負担とする。

4. 業務概要

壱岐市ふるさと応援寄附金の新規寄附者獲得およびリピーターの確保を行い、寄附額の最大化を図るための戦略立案、運用、管理の一切の業務。

受託者は、最長5年間の委託期間を見据え、単年度の目標のみならず、壱岐市の認知度向上および地域活性化、地域経済の循環に資する「5か年のロードマップ(戦略案)」を策定し、市と共有した上で業務を遂行すること。

5. 寄附受付のポータルサイト

壱岐市への寄附を受け付けるため、以下の①から⑯までの「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。)を使用すること。

① ふるさとチョイス ②au PAY ふるさと納税 ③JRE MALL ふるさと納税 ④KABU&ふるさと納税 ⑤V ふるさと納税 ⑥セゾンのふるさと納税 ⑦ふるラボ ⑧ケアネットふるさと納税 ⑨マルイふるさと納税(※②～⑨ふるさとチョイスパートナー連携)
⑩楽天ふるさと納税 ⑪ふるなび ⑫Amazon ふるさと納税 ⑬ANA のふるさと納税 ⑭JAL ふるさと納税 ⑮その他(市直接等)

※以下のポータルサイトは委託料に含まない

⑯三越伊勢丹ふるさと納税 ⑰旅先納税 ⑱こどもふるさと便 ⑲さとふる ⑳Yahoo! ふるさと納税(さとふる連携)

6. 寄附受付に必要な事前準備

- (1) 令和 9 年 3 月 31 日までに本市が使用する寄附管理システム「レジホーム(シフトプラス株式会社)」を使用し、寄附管理システムで管理している本市の寄附者情報等を本業務実施のために使用すること。
- (2) 受託業務移行に伴い各ポータルサイトを一時非掲載にする場合は、本市と寄附再開の日程について受託者と協議のもと決定するものとする。
- (3) 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までの準備期間においては、必要に応じてポータルサイトの再オープンに向けた整備を行うこと。(この準備に発生する費用については、受託者が負担するものとする。)

7. 返礼品の企画・開発

本業務を行うにあたり、総務省の定める基準を遵守すること。

- (1) 既存の返礼品提供事業者と連携し、市内の特産品及び市内企業の製品、サービス提供プランなど、寄附者のニーズに応じた返礼品の企画・開発を行う。
- (2) 新たな返礼品提供事業者を開拓し、壱岐市を PR できる魅力的な返礼品を企画・開発し、返礼品の拡充をすること。なお、新規事業者については、法令遵守のため「誓約書兼同意書」を受領すること。
- (3) 企画・開発した返礼品について、返礼品提供事業者に産地・加工地の確認を行うこと。また、原材料・アレルギー表示については返礼品提供事業者を確認後、本市が利用する各ポータルサイトに掲載すること。
※ただし、高島屋ふるさと納税については、「ふるさと納税コールセンター」にて対応するため「未確認」とすること。
- (4) 返礼品提供事業者に対し、返礼品登録や返礼品の発送等に関するマニュアルを示すとともに必要に応じて説明を行い、返礼品の発送等を円滑に行うこと。

8. プロモーション業務

- (1) 各サイトの機能を活用し、視覚的魅力的の向上、SEO 対策、特集枠の活用等を行うこと。
- (2) 寄附者への礼状について、リピーターの確保につながるよう魅力的なデザインと本市の思いが伝わる礼状を作成し、事業者経由で送付すること。
- (3) メルマガ配信等の CRM 施策を実施し、寄附者満足度向上に努める。
- (4) ふるさと納税 3.0 (GCF 等) の推進及びプロジェクト事業のサポートを行うこと。

9. 寄附者情報等の管理及び返礼品の発注・配送管理

- (1) 寄附管理システムにて寄附者情報や返礼品の発送状況などを管理すること。
また入金状況や発送状況、寄附者からの問合せ等の進捗管理を行い、随時寄附管理システムにおいて、これらの情報を確認できるようにすること。

- (2) 寄附者が寄附金納入後、返礼品を希望した場合、返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行い、発注後原則1か月以内に寄附者が指定する送付先へ確実に到達させ、返礼品の品質管理等についても適切な措置を講じること。
また、寄附者が受取日を指定した返礼品及び季節限定の返礼品についても、発送時期、品質管理等同様の措置を講じること。
- (3) 返礼品提供事業者への発注は、壱岐市が現在使用している配送業者のシステムと連携し、伝票番号から配送情報を取得すること。また、配送伝票のデータを作成しそのデータを返礼品提供事業者へ渡すこと。
・ヤマト運輸株式会社：送り状発行システム B2 クラウド
・佐川急便株式会社：e 飛伝Ⅲ
・日本郵便株式会社：ゆうパックプリント R
ただし、配送に関する事業者負担の軽減や、より安価で効率的な配送方法がある場合は提案すること。
- (4) 配送管理システム未使用の返礼品提供事業者への発注は、事業者が指定する発注方法で対応することとするが、より安価で効率的な方法がある場合は提案すること。
- (5) 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の品質管理及び寄附者の個人情報については「個人情報の保護に関する法律」を遵守すること。
- (6) 返礼品提供事業者への業務に関する説明及びふるさと納税管理システムの利用方法等について、返礼品提供事業者の相談に適宜対応すること。
- (7) 本業務委託期間中の寄附者情報については、受託者が寄附者に返礼品が届く(返礼品の到着後の問合せを含む)まで必要な管理をし、随時、壱岐市に情報提供すること。
- (8) 受託者は、返礼品提供事業者に対し、返礼品の代金及び返礼品の送料について支払いをすること。

10. ポータルサイトの管理

- (1) 本市が契約している各ポータルサイトでの寄附金の受付、寄附金の使途の受付及び寄附金の額に応じた返礼品の選択ができるよう自治体ページを作成・修正すること。
- (2) 各ポータルサイトのメンテナンス(寄附者の情報管理、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等)を行うこと。また、本市から、各ポータルサイトの情報ページの作成及び修正、更新について依頼があった場合は迅速に対応すること。
- (3) 各ポータルサイトで申し込まれた寄附金等の情報を取り込み、壱岐市が指定するシステム上で管理すること。また、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し、データ修正・返礼品の出荷変更等についても対応すること。
※壱岐市指定情報管理システム: ふるさと納税システム LdgHOME(株式会社シフトプラス)を使用すること。

- (4) 本市がふるさと納税ポータルサイトを新たに契約する場合、及び各ポータルサイトにおける有料プランを契約する際には、それに係る対応を行うものとする。

11. 寄附受付に関わる業務

- (1) 寄附者が保有する、ふるさと納税ポイントについて管理し、寄附者からポイントを使用した返礼品の発注依頼があった場合は、9項の返礼品発注・配送管理と同様の措置を講じること。
- (2) 各ポータルサイト非経由の寄附申し込みについても、一元的に情報を管理し、寄附者の申し出た住所に壱岐市ふるさと応援寄附金のパンフレット、寄附申込書、郵便払込取扱票、銀行振込案内を送付すること。
※各ポータルサイト非経由申し込み(窓口・郵送・電話・FAX・電子メール ほか)
- (3) 寄附金の受付状況、収納状況及び返礼品の配送状況等に関するデータを随時出力し、壱岐市の要請に応じて、随時当該データを提出すること。
- (4) 壱岐市ふるさと応援寄附金専用ダイヤルを用意し、次の対応を適切かつ迅速に行うこと。また、対応した内容等について随時壱岐市へ報告すること。
なお、緊急及び重要な案件については、速やかに壱岐市へ報告し、協議のうえ対応すること。
- ・寄附者からのふるさと納税制度や寄附申込に関する問い合わせ
 - ・寄附者からの返礼品に関する問い合わせ
 - ・発送した返礼品が原因となるトラブル
 - ・そのほか、苦情・事故等

12. 経費率の対策及び把握について

- (1) 制度改正に伴う経費の削減について、寄附額の増加を図りながらも、経費の削減案や寄附金額の単価設定など戦略を交えた提案を行うこと。
- (2) ふるさと納税の経費について、「レジホーム(シフトプラス株式会社) 経費シミュレーター」を活用し、本市と同様の状況で経費の把握及び対策を講じること。

13. 月次報告について

- (1) 受託者は、業務終了後(毎月末締め)、翌月の中旬頃までに委託業務の履行状況、その他必要な事項について、壱岐市へ報告書を提出すること。
また、次月の施策展開やプロモーションについても報告を行い、協議すること。
- (2) 受託者は、委託業務に関する資料を書面または、電磁的記録により一定期間保存することとし、必要に応じ本市へ資料の提出を行うこと。
- (3) 報告書の様式は任意とする。

14. 実績報告について

- (1) 受託者は、業務終了後、速やかに壱岐市へ報告書を提出すること。
なお、契約者双方に異議なく契約更新された場合は、年度ごとに報告書を提出するものとする。
- (2) 報告書の様式は任意とする。
- (3) 報告書には、次に掲げる内容を含むとする。
① 完了届出書 ② 事業報告書 ③ 成果物{画像、文章、デザインデータ、編集可能な元データ(レイアウトデータ等を含む電子データ)}
- (4) 報告書提出期限 令和10年3月31日(金)(※各年度末)
- (5) 報告書提出先 壱岐市 産業推進部 商工振興課

15. 委託料の提案限度額

委託料の提案限度額は、寄附金額の 7%以下とする。(消費税及び地方消費税相当額は含まない。)ただし、返礼品を伴わない寄附については、委託料の算定金額から除くものとする。

※(例): 壱岐市 NPO 等が実施する公益的な事業に係る寄附、災害支援寄附金

16. 業務上の留意事項

- (1) 事業の実施に当たっては、受託者は壱岐市と十分協議し、行うものとする。
受託者は本事業の目的や趣旨を十分に理解した上で、誠意を持って事業遂行するものとする。
- (2) 受託者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。
また、受託者は本業務の実施にあたり、扱う場合は、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、個人情報を適切に取扱わなければならない。加えて受託者自社事業での個人情報の使用は禁ずるものとする。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、地方税法及びその他関係法令並びにふるさと納税に関する総務省通知等を遵守しなければならない。
- (4) 受託者は、本事業の開始から終了までの間、事業の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させるとともに、事業内容を総合的に評価し、本市の承認を得ること。
- (5) 契約期間終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。

17. 著作権等について

- (1) 本業務の成果物に関する一切の権利は本市に帰属する。また本業務により新たに作成さ

れた著作物等について、受託者は本市の許諾なくして独占的な権利を設定してはならない。

- (2)レビュー(評価・コメント)およびこれに付随するデータについては、本市および返礼品提供事業者に帰属する公的資産として、恒久的に継続利用できるものとする。

18. 再委託の禁止

受託者は、本業務について一括して請け負わせてはならない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる場合は、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。

19. 損害賠償

受託者は、業務の実施にあたって発生した損害(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。

20. その他の事項

- (1)業務の実施にあたっては、関連する諸法規、条例等を熟知の上、遵守すること。
- (2)業務内容については、受託者選定時に提案した内容を基に作成される仕様内容を遵守し実施すること。
- (3)業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (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、本市と受託者で協議のうえ、決定する。