

越前市ふるさと納税推進業務 仕様書

1 業務名

越前市ふるさと納税推進業務

2 業務の目的

本業務は、ふるさと納税を通じて、本市の政策に共感し、応援していただける寄附者並びに関係人口の拡大を図るとともに、本市及び本市の特産品等の魅力を全国に広く発信するにあたり、寄附の募集・寄附情報の管理・返礼品の発注・配送管理・新規開拓等の業務を効果的かつ効率的に行うことを目的とする。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※令和8年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とする。なお、この間の業務に係る委託料は発生しないものとする。また、審査会において選定された受託候補者と、令和 7 年度中に実施する準備行為に係る覚書の締結を行う。

※令和 9 年度以降の業務については、良好な実績かつ各年における予算が議決された場合、最大で令和 11 年 3 月末まで随意契約を締結できるものとする。なお、良好な実績の基準については受託候補者選定後契約締結までに別途協議の上、定めることとする。

4 業務の内容

業務の内容は、以下のとおりとする。なお、内容についてはプロポーザルにより決定した受託候補者の企画立案により調整する場合がある。

① ポータルサイト管理運営業務

ア 委託者の指定する複数のポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除を適切に行うこと。
なお、契約期間中にポータルサイトを追加する場合がある。

イ ポータルサイト上では、返礼品の魅力発信に努め、こだわり・魅力が寄附者に伝わるよう工夫し、訴求力向上を図ること。

ウ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、文字入れ等の加工、紹介文の作成等について、効果的に PR できるよう内容を充実させること。

エ SEO(検索エンジン最適化)対策等の寄附者利便性を高める取組みを行うこと。

オ ポータルサイト運営事業者やシステム提供事業者、その他ふるさと納税事業者との連携によりふるさと納税市場のトレンドを把握し業務に反映させること。

② 返礼品出荷依頼業務

ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整の上、返礼品の在庫等の管理及び発注

を行うとともに、その発送状況を管理すること。また、返礼品提供事業者に対し、返礼品代金の支払いを行うこと。

- イ 期間限定の返礼品について、発送の始期と終期を返礼品提供事業者を確認の上、受付及び出荷依頼を行うこと。
- ウ 諸事情による再出荷についてはその都度依頼を行い、発送及び納品が確実に行われるように適切な措置を講じること。
- エ 2週間に1回以上は未発注データがないか確認を行うこと。
- オ 業務開始日(令和8年4月1日)以前に申し込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても対応すること。
- カ 緊急又は重要な問い合わせ等は速やかに委託者に報告し、委託者と受託者の協議の上対応すること。

③ 寄附金管理システムの管理業務

- ア 委託者が指定する寄附金管理システム(株式会社シフトプラス提供の「LedgHOME」)を利用することとし、事業者登録や返礼品登録、変更、削除を適切に行うこと。
- イ 返礼品の出荷依頼、配送管理及び請求管理は寄附金管理システムを用いて行い、返礼品提供事業者からの問い合わせに対応すること。

④ 寄附者対応業務

- ア 寄附者からの問い合わせ対応用のコールセンターを設置し、適切な対応を行うとともに各ポータルサイト等に問い合わせ先を掲載すること。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時までを基本とする。ただし、委託者と協議の上、受付時間や休日等の対応について変更することがある。
- イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について記録し、速やかに委託者と情報共有を行うこと。

⑤ 寄附拡大施策実施業務

- ア 返礼品を充実させるため、新たな返礼品開拓や既存返礼品の改善提案を実施すること。また、新たな返礼品提供事業者開拓を行うこと。
- イ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせ等に適切に対応し、返礼品開発を支援すること。
- ウ プロモーションについて、寄附者の分析や返礼品の傾向を踏まえた効果的な手法を企画・提案し、随時委託者と協議の上、実施すること。なお、プロモーションに使用する宣伝資料の作成については本業務に含むものとする。
- エ RPP(検索連動型広告)などの広告業務について、広告効果が最大になるよう分析の上、設定を行うこと。

オ ふるさと納税の寄附者を増加するとともに、本市とつながりを持つ関係人口を拡大するための施策を企画・提案し、随時委託者と協議の上、実施すること。

カ 本市に訪れて使用できる現地決済型返礼品等の施策を企画・提案し、観光客及び関係人口の拡大を図ること。

⑥ その他

ア 年2回以上返礼品提供事業者向け勉強会を開催すること。

イ その他、業務の推進に関わることについて、分析を行い、業務改善に努めること。

※準備期間については、既存の受託事業者からの引継ぎ、事業所・コールセンターの設置など、業務開始後速やかに本仕様書に規定する事項を実施するために必要な体制を整備するための期間とする。

5 業務の報告

受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、翌月10日までに委託者に提出すること。また月1回以上本市を訪れ、返礼品提供事業者の訪問や、委託者及びその他関係者との打ち合わせを行うこと。ただし、委託者が不要とした場合はこの限りではない。

6 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

7 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の関係法令の規定を順守し、個人情報の保護に努めるものとする。また、本契約期間満了後においても同様とする。

8 契約に関する条件等

① 再委託の禁止

本業務の全部又は一部を第三者に請け負わせてはならない。ただし、事前に委託者の承諾を得たときは、この限りではない。

② 成果品の利用及び著作権

受託者は、本業務で作成した画像等の著作権を保有、管理する。ただし、受託者は委託者の二次使用を無償で許諾するものとし、本契約期間満了又は解除後も継続性を持つものとする。

9 関係法規の遵守

事業を遂行する上で、関連する法規について全て遵守すること。

10 協議等

この仕様に定めている事項について、疑義が生じた場合又は定めのない事項や細部の業務内容については、委託者と受託者がその都度協議の上、決定するものとする。

また、本仕様書については、受託候補者と協議の上、必要に応じて変更するものとする。