伊予市ふるさと納税運営業務　仕様書

１　業務名

伊予市ふるさと納税運営業務

２　期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日まで

３　目的

伊予市（以下、発注者という。）に対して行われたふるさと納税に係る返礼品及び書類の発送並びに寄附者情報の管理に関する業務等を民間事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、民間事業者の持つノウハウを活用し、寄附金の増加、地域産業の振興及びシティープロモーションの強化を図ることを目的とする。

４　業務内容

⑴　事務局運営業務

ア　ふるさと納税ポータルサイトの管理及び運営

①　受注者は、対象ポータルサイトにおける伊予市専用ページおよび返礼品ページの初期構築、デザイン編集、日常的な更新および維持管理を行うこと。

②　受注者は、SEO（検索エンジン最適化）対策：検索キーワード、カテゴリ分類、タグ設定、商品タイトル、説明文等の連続的な最適化および閲覧者から寄附への転換率（CVR）向上施策を実施すること。

③　受注者は、発注者および返礼品提供事業者からのテキスト・画像（サムネイル画像・サブ画像・LP 等）の修正・補完依頼に対し、迅速かつ的確に対応すること。

④　本業務の対象となるポータルサイトは次のとおり。

・ふるさとチョイス
・楽天ふるさと納税
・ふるなび
・JRE MALL ふるさと納税
・JAL ふるさと納税
・ANA のふるさと納税
・amazon ふるさと納税
・上記のポータルサイトに係る関連ポータルサイト

イ　寄附者情報の管理

① 受注者は、寄附者の氏名、住所、寄附額、電話番号及びメールアドレス等の情報(以下、寄附者情報という。)の管理に当たっては、データベースを作成し、ふるさと納税ポータルサイトで申し込まれた寄附者情報及び決済された情報等を取り込み、入金状況等を管理する。

② ふるさと納税ポータルサイトを介さずに発注者に直接寄附の申し出があった場合には、発注者から提供される情報を基にデータベースに入力する。

③ 寄付者情報の管理は、発注者が寄付者情報等を管理しているシステム((株)Workthy 社提供の管理システム「ふるさと納税 do」)を活用すること。

ウ 返礼品受発注管理

① 返礼品提供事業者との契約等については、受注者の責任において対応することとし、発注者が承認した価格で返礼品提供事業者と返礼品の調達・発注及び管理を行う。

② 返礼品提供事業者と連携して在庫管理・発送管理を行い、ポータルサイト間の在庫調整や在庫切れ、受付期間に変更が生じた際には適切な措置を講じること。また、在庫状況については、必要に応じて発注者にデータ共有を行うこと。

③ 返礼品にかかる送料の支払い代行にあたり、発注者が求める配送事業者と受注者の間において契約等を行うこと。

④ 受発注状況の管理・配送状況の確認については現行システムの「ふるさと納税 do」を活用する。

⑤ 返礼品の発注については、季節商品及び先行予約品等を除いて、速やかに発送できるよう手配する。

⑥ 季節商品、先行予約品及び数量限定品について受付開始時期、発送時期及び在庫管理を行う。

⑦ 返礼品提供事業者が受注者の指定する方法と異なる発注方法・支払方法を求めた場合においても、双方協議の上でこれに柔軟に対応すること。

⑧ 返礼品に係る代金(返礼品代金及び送料等)の支払いを代行し、支払った実費は月次集計の上支払いの詳細がわかる資料を添付し、報償費として別途発注者に請求するものとする。

エ コールセンター運営

返礼品の発送状況、苦情等に対応できるコールセンターを設置・運用し、コールセンター職員を教育、指導すること。コールセンターにおいてはセキュリティルームの設置、入退室管理及びカメラの設置など、個人情報保護のために必要な物理的な対策を講じること。

⑵ 返礼品に関する業務

ア 返礼品募集

① 発注者と協力し、返礼品となる特産品等を募集し、返礼品を開発する。

② 寄附金額の設定等は発注者と協議の上実施する。
③ 返礼品は、総務省の基準を満たすものとする。

イ 返礼品登録支援

① 返礼品提供事業者が円滑に返礼品を登録できるよう、書類作成、返礼品の画像撮影等の支援を行う。
② 返礼品の募集および配送が適正に行われるよう、定期的な現地訪問・出荷立合等を含む返礼品提供事業者への支援を行うこと。なお、新規事業者の初回出荷は原則立会うものとする。
③ 返礼品提供事業者に向けた勉強会等を年1回以上実施すること。

⑶ 広報ＰＲ

ア 寄附動向調査・分析

① 受託者は、データ分析に基づく科学的なマーケティングを徹底し、PV 数拡大、転換率向上、および平均寄附単価の上昇を図ること。
② 各種効果分析ツール（アクセス解析ツール、ポータル別分析ダッシュボード等）を活用し、ポータルサイト毎のPV数、CVR、寄附者属性、流入経路、検索順位等を定量的に分析し、毎月発注者へ詳細レポートを提出し、分析レポートに基づく改善策の提示および寄附目標未達成時における具体的なリカバリープランを実行すること。

イ ポータルサイト集客施策

① 主要ポータルサイトにおけるポータル内広告（楽天RPP広告等）および外部PR広告の一体運用を行い、返礼品別・キーワード別の入札単価および予算配分を随時最適化すること。なお、発注者が指定する広告を除き、その費用は委託料に含まれるものとする。
② ポータルサイト上のレビューを募るため、必要な施策を講じること。

ウ その他集客施策

返礼品の送付時に同梱する、本市のふるさと納税に関するリーフレット（制度、寄附金の使途の案内、返礼品等を記載したもの。）を年1回程度作成すること。なお、制作物のデータを本市に納品すること。なお、作成に係る費用は委託料に含むものとする。

⑷ 受領証明書等発送業務

ア 受領証明書等の発送に係る初期設定

受領証明書等の発送にあたり、印刷設定等を行い、円滑な業務実施が可能な体制を構築する。

イ 受領証明書等の発送作業

受領証明書等を印刷し、封入封緘を行い定型郵便で発送する。なお、印刷はモノクロとする。

ウ 郵送用封筒

郵送用の封筒は原則として発注者が提供する封筒を用いる。なお、発注者が提供した封筒の保管費用等は委託料に含むものとする。

5　業務実施体制等

⑴　業務実施体制及びスケジュール

ア　本仕様書に基づき業務を実施できる人員体制及びスケジュールを提案すること。

イ　業務の進捗状況については、随時、協議・報告すること

ウ　連絡ツールとしてMicrosoft Teamsを用い必要な情報を共有すること。

⑵　業務責任者の配置等

ア　業務の実施にあたっては、本業務を統括し、発注者から指示を受ける窓口として業務責任者を配置し、円滑な業務遂行管理及び発注者との意思疎通に努めること。

イ　業務責任者および業務担当者を配置し、緊急時の対応に備え伊予市役所から30分以内に行ける所に常駐させること。

ウ　業務が円滑に遂行されるよう、業務担当者が同等の他自治体の業務を兼任していないこと。

6　再委託

受注者は、本業務の全部を再委託し、または請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部を再発注し、又は請け負わせる場合であって、事前に書面により発注者の承諾を得たときは、この限りではない。なお、受注者は再委託先の行為についても全責任を負うこと。

7　委託料の請求及び支払い

⑴　委託料の請求

受注者は４に掲げる費用について、月ごとにとりまとめ、翌々月の末日までに発注者に請求することができる。なお、内訳がわかる明細書等を添付すること。ただし、４の⑴、⑵、⑶に係る費用は、取扱うふるさと納税ポータルサイトにおいて寄附があった額の7.7%（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。

⑵　委託料の支払い

発注者は、前項の請求を受理した日から30日以内にそれぞれの費用を支払うこととする。

8　その他

⑴　受注者は業務の遂行に当たり、発注者と緊密な連携と最低月 1 回以上の定例ミーティングを実施し、修正、改善箇所が生じた場合は、適宜修正に応じるものとする。

⑵　受注者は、情報セキュリティ及び個人情報保護の重要性を十分に認識し、本業務により知り得た個人情報については、伊予市個人情報保護条例等関係法令に基づき、情報の厳格な管理及び適切な運用を行うこと。また、本業務が完了した後においても同様とする。

⑶　業務の遂行のために発注者が提供した資料等は、本業務以外の目的で使用してはならない。また、これらの資料等は業務完了前であっても使用する必要がなくなり次第、直ちに返却すること。

⑷　業務において作成した画像データ等の著作権は発注者に帰属するものとし、すべてのデータを発注者に提供すること。なお、その費用は委託料に含まれるものとする。

⑸　ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更、返礼品提供事業者への対応、駆け込み需要の取込み等、必要な対応を迅速に行うこと。大きな制度改正等については返礼品提供事業者向けの説明会、現地訪問を実施し適切に対応すること。本市が事務手続を変更した場合や総務省によるふるさと制度の改正により業務の見直し、資料の提出が必要となった場合は、適切に対応すること。

⑹　本業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、発注者の責に帰すべきものを除き、全てを受注者の責任において処理すること。

⑺　受注者は成果品として、月次で取りまとめた寄附者情報、返礼品発注件数、返礼品発送に係る送料、受領証明書等の発送件数及び郵送料の内訳がわかるものを提出すること。なお、加工が容易なＣＳＶ形式等のデータを書面と合わせて提出するものとする。

⑻　市内外において大規模災害等で緊急の支援が必要な事態が発生した時は、必要に応じて災害支援寄附金、災害代理寄附金の受け入れができるよう迅速に対応すること。

⑼　クラウドファンディング型のふるさと納税を募るときは、発注者と速やかに協議を行いその指示に従うこと。

⑽　ワンストップ特例申請に係る審査等の業務については発注者が行うものとする。

⑾　仕様書に定めのない事項又は本業務の遂行に当たり疑義が生じたときは、発注者と速やかに協議を行いその指示に従うこと。

９　予定数量

寄附額　　1,500,000,000 円（令和 9 年 4 月～令和 12 年 3 月）

寄附件数　　75,000 件

なお、あくまで目標の提示であり、上記寄附額及び件数を担保するものではない。