

座間市シティプロモーション及びふるさと納税返礼品事業支援業務委託仕様書

1 業務名

令和9年度 座間市シティプロモーション及びふるさと納税返礼品事業支援業務委託

2 業務目的

本業務は、ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発、プロモーション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、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

3 履行場所

座間市内ほか

4 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

※業務開始準備期間は本市と協議の上設定する。

5 前提条件

- (1) 本市は、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、さとふる、Amazon ふるさと納税、ファミマふるさと納税、ふるコミ、窓口、FAX で寄附を受付けており、本業務の委託料算定の対象となる寄附受付サイト等は、さとふる以外とする。
- (2) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行及び発送業務、ワンストップ特例申請書の受付に関する業務については、本市と本業務受託者又は本市と本業務受託者が指定する事業者と別途契約を行うため、協議に応じること。
- (3) 営業担当者は、原則として月4回以上、本市の返礼品提供事業者のいずれかを訪問し、円滑なコミュニケーションを図ること。また、返礼品提供事業者ごとに年1回以上、個別訪問を行い、制度についての説明や寄附額アップに向けた提案など、丁寧なフォローアップを行うこと。
- (4) 本市専属の営業担当者を最低1人以上配置すること。
- (5) 業務開始までの準備行為に必要な経費は本業務委託料に含む。

6 業務内容

【寄附に関する業務】

- (1) 本市ふるさと納税に係る寄附情報（受付・収納）の管理に関する業務

【返礼品に関する業務】

- (1) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務
- (2) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- (3) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供業者との調整に関する業務

【その他】

- (1) プロモーションに関する業務
- (2) 寄附受付サイトの管理運営に関する業務
- (3) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務
- (4) 本市との連絡調整及び報告に関する業務
- (5) その他ふるさと納税に関する業務

7 別途契約を行う業務内容

【ワンストップ特例申請書に関する業務】

- (1) ワンストップ特例申請書等の受付に関する業務
- (2) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発行及び発送業務

8 業務の要求水準

【寄附に関する業務】

- (1) 本市ふるさと納税に係る寄附情報（受付・収納）の管理に関する業務
 - ア 寄附受付サイトを経由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。
 - イ 寄附受付サイト以外の方法による寄附があった場合(窓口や FAX での申込等)においても、寄附者が返礼品を選択し、寄附の申込情報を管理するシステムに情報を入力することによる取扱いが可能な体制を整えること。
 - ウ クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替、その他の決済状況を管理すること。
 - エ 寄附の申込情報を管理するシステムにおいて、寄附状況等を本市が随時確認できるようにすること。
 - オ 寄附金額及び寄附件数等、市が定める項目について、毎月報告を行うこと。
 - カ 本市に大規模災害等が発生した場合において、市の指示に従って災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

【返礼品に関する業務】

- (1) 返礼品提供業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務
 - ア 本市が指定した寄附金額区分及び商品価格以内で返礼品提供業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。返礼品に係る費用には、品物代、梱包代、消費税等、その他返礼品に係る一切の経費を含むものとする。
 - イ 返礼品提供業者を適切に補助及び支援できるよう返礼品提供業者と十分に連絡調整できる体制を整えること。
 - ウ 返礼品の配送について、管理及び寄附者と連絡調整を行うこと。
 - エ 返礼品提供業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、随時行うこと
 - オ 時期限定品についての発注及び配送管理を行うこと。
 - カ 未発送の返礼品についての管理を行うこと。
 - キ 返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を本市が確認できるようにすること。

ク 返礼品提供業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるように、在庫管理・品質管理を行うこと。

ケ 本市及び返礼品提供業者との各種調整を十分に実施し、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。

コ 返礼品配送実績及び配送状況等、市が定める項目について、毎月報告を行うこと。

サ 返礼品においては、別途市と協議し、定めた品質基準に沿ったものを取り扱うこと。

(2) 返礼品提供業者への支払いに関する業務

ア (1)のアで行った発注について、返礼品提供業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめて本市へ請求すること。

イ アで本市から支払いを受けた返礼品に係る費用について、各返礼品提供事業者へ支払うこと。
なお、各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料については、本業務委託料に含むものとする。

ウ アの請求を行う際には、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。

エ 当該業務においては、契約日前の寄附に対しての返礼品を発送する場合も同様とする。

(3) 新たな返礼品の企画提案及び返礼品提供事業者との調整に関する業務

ア 返礼品は、ふるさと納税に関する各種法令を遵守したものであること。なお、制度改正があった際は、該当の返礼品提供業者に適切な案内をした上で、制度改正に合わせた対応をすること。

イ 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱業者、観光業者等と交渉し、本市のPRや産業振興につながる新たな返礼品候補の企画及び選定について、本市に提案及び助言等を行うこと。また、返礼品提供業者との交渉も行うこと。

ウ 返礼品については、本市の特産品はもとより、サービス提供型プラン等多様な提案が可能であること。

エ 新たな返礼品の開発に向け、積極的に返礼品提供業者の開拓を行うこと。

オ 返礼品の選定及び単価については、本市の承認を経て決定すること。

カ 返礼品提供事業者向けの説明会を必要に応じて開催すること。

キ 返礼品提供事業者の法令遵守に関して指導、助言を行い、必要に応じて営業許可証の写し等、各種確認書類を提出させること。

【その他】

(1) プロモーションに関する業務

ア 本市の魅力やふるさと納税、返礼品のPRを、ポータルサイトを含めメールマガジンなど各種媒体を活用して効果的かつ積極的に実施すること。

イ 各ポータルサイトでの特集の企画や記事等の作成を行うこと。

ウ 本市の魅力を伝えることができる返礼品の企画、提案をすること。また、市と協力し、新たな特産品の発掘や体験型メニューの提案などに積極的に努めること。なお、返礼品の採用については、本市で決定する。

エ 既存返礼品のブラッシュアップ等のコンサルティングを行うこと。

オ 効果が見込める広告など、寄附金増加に繋がるふるさと納税のプロモーション活動の提案をすること。特にふるさと納税の申し込みが増加する10月、11月、12月（繁忙期）については、積極的にプロモーション活動を実施すること。

カ 本市の魅力発信に関する企画・提案を行い、実施に向けて協力すること。

(2) 寄附受付サイトの更新に関する業務

ア 本市が指定する寄附受付サイトについて、本市の自治体ページ、返礼品詳細ページ等の更新、修正等を含む保守管理を行うこと。

イ 返礼品の写真撮影や画像処理を行うこと。

ウ 返礼品の画像は原則受託者が撮影したものを使用すること。なお、画像については返礼品提供事業者から提供を受けることを制限しない。

(3) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務

ア 返礼品の詳細、返礼品の配送状況についての問合せに対応すること。

イ 寄附受付等の問合せに対応すること。

ウ 寄附者等からの返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。

エ 苦情・事故があった場合は、速やかに本市へ報告すること。

(4) 本市との連絡調整及び報告に関する業務

ア 円滑な事業の運営のために、受託者は本市と適宜報告、打合せを行うこと。

イ 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、ただちに本市と協議を行うこと。

(5) その他ふるさと納税関係業務に関すること

ア すべての業務において、各種法令を遵守すること。

イ 本市が目指す寄附額達成のための効果的な支援及び提案を行うこと。

ウ 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で、活用できるものがあれば、提案すること。

エ 履行期間の終了又は契約の解除等により、次期受注者へ業務を引き継ぐ場合、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遺漏なく提供し、引継ぎを行うこと。また、履行期間内に作成・使用したポータルサイトの返礼品ページ情報（レビューを含む。）について、データの削除等をしてはならない。

9 寄附情報等の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、委託業務締結期間中は保存すること。契約解除後は、資料の引継ぎ完了後に削除すること。

10 再委託

再委託は原則認めない。ただし、書面により市の承諾を得た場合はこの限りではない。

11 委託料の支払い

委託料の支払いについては、1 か月ごとに業務実施状況を本市に報告し、市の確認を受けた上で請求書を送付すること。市は、適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

12 返礼品に係る費用の支払い方法

- (1) 受託者は、毎月末日締めで返礼品提供業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめた請求書を本市へ提出すること。
- (2) 本市は、(1)の請求に基づき、返礼品に係る費用を支払う。
- (3) (2)で本市から支払いを受けた返礼品に係る費用を、各返礼品提供事業者へ支払うこと。

13 報告及び検査

本市は必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

14 業務報告書の提出

- (1) 受託者は、業務の履行の経過を月ごとに業務報告書（用紙A4サイズ）として提出すること。
- (2) 受託者は、業務終了後に年次業務報告書（用紙A4サイズ）を1部提出すること。
- (3) 月次業務報告書には、業務内容、業務の進捗状況、寄附金額及び寄附件数、返礼品配送実績及び発送状況、問合せ、クレーム等、市が定める項目について記載すること。
- (4) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、ただちに業務報告書を提出し、本市と協議を行うこと。

15 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり個人情報を含む本市の情報資産の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。これは、契約の解除又は業務履行完了後においても同様とする。受託者は、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、また不正な目的で使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 個人情報等の取扱いについては、座間市個人情報保護条例及びその他関係法令等を遵守しなければならない。
- (3) 返礼品提供業者の個人情報の取扱いに関して、指導、助言、監督をすること。
- (4) ISMS 及び P マークを取得していること。

16 その他

本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、本市と協議を行い、指示に従うものとする。