

# 宇部市ふるさと納税業務委託仕様書

## 1 委託業務名

宇部市ふるさと納税業務

## 2 履行期間

令和8年9月1日から令和11年8月31日まで

## 3 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。

- (1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務
- (2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務
- (3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務
- (4) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務
- (5) 事業者支援に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務
- (7) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務
- (8) SNSを活用した情報発信、プロモーションに関する業務

## 4 業務の詳細

### (1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

ア 本市が利用するポータルサイトにおける自治体紹介ページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の更新等の管理運営を適切に行うこと。

イ 本業務におけるポータルサイトは以下のとおりとする。なお、履行期間中にポータルサイトの増減があった場合も同様に扱うこと。

- ① ふるさとチョイス（GCF及びアライアンスパートナーが提供するふるさと納税サイトを含む）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ANAのふるさと納税
- ④ JALふるさと納税
- ⑤ ふるなび
- ⑥ Amazonふるさと納税
- ⑦ ふるさと生活
- ⑧ ふるさと納税 for Good!
- ⑨ 本市特設サイト

(2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

ア 寄附情報等の管理にあたっては、原則、現在本市にて利用している以下システム（以下「寄附管理システム」という。）を使用すること。

なお、同システムが使用できない事情がある場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

提供：株式会社W o r k t h y

システム名：ふるさと納税d o

イ 本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者、決済及び返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより一元的に管理すること。なお、F A X等で市に直接申し込みがあった寄附についても同様に管理すること。

ウ 寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況及び寄附金受領証明書等の郵送状況について随時確認できるシステムであること。

エ 本市において寄附状況の分析や資料作成等が行えるよう、各種条件での検索、集計が容易であり、システム上のデータをC S V形式等で出力可能なシステムであること。

オ 必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

(3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

ア 応援事業者と連携し、返礼品の調達・発送・在庫管理を行うこと。

イ 応援事業者への発注方法は、紙・電子媒体等、応援事業者の業務体制に応じて負担が生じないように留意すること。なお、配送伝票については受託者において準備し事業者へ発送すること。

ウ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、適切に対処すること。

エ 毎月の出荷実績をもとに、応援事業者へ返礼品代金を支払うこと。なお、振込手数料は受託者が負担するものとする。

オ 返礼品代金および配送に係る費用については、月次集計のうえ、支払いの詳細が分かる資料と併せて市に請求すること。

カ 契約期間満了後においても、契約期間中に受領した寄附に係る「返礼品の調達及び配送管理に関する業務」（ア～オ）は、責任を持って処理すること。

キ 不測の事態が生じた場合など適切に対応し、責務を全うすること。

(4) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務

ア 本業務を行うにあたっては、総務省の定める基準及び、本市の定める「宇部市ふるさと納税応援事業者募集要項」について遵守すること。なお、返礼品の選定等について市の要望に柔軟に対応すること。

イ 応援事業者と連携して商品選定や開発を積極的に行い、本市をP Rできる魅力的な商品・サービスを拡充すること。

ウ ポータルサイトへの掲載にあたり、すべての返礼品について、視覚的魅力度の向上及び閲覧数の向上に資する改良を行うこと。なお、かかる費用は委託料に含むものとする。

(5) 事業者支援に関する業務

- ア 定期的に応援事業者を訪問し、情報収集に努めること。
- イ 応援事業者からの提案・相談・要望について柔軟に対応し、本市との協議が必要なものについて随時報告すること。
- ウ 必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、システムの利用に支障がないサポート体制を構築すること。
- エ すべての応援事業者に対し、返礼品の調達から配送管理、代金の精算に至るまで、十分なサポートを行うこと。
- オ 事業者に対する説明会や勉強会を実施すること。

(6) 寄附者対応に関する業務

- ア 受託者は寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置し、ポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示するものとする。
- イ 対応時間は、原則として休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議の上、決定する。
- ウ コールセンターに寄せられた問い合わせ内容について、システムに記録し、本市と情報共有すること。
- エ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況確認を行い、必要と認められる場合は、応援事業者や配送業者等に対して対策を求めるなど、問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

(7) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務

- ア 受託者は、クラウドファンディング型ふるさと納税の寄附額向上のため、ポータルサイトの掲載並びに、視覚的魅力度の向上及び閲覧数の向上に資する取組を行うこと。なお、かかる費用は委託料に含むものとする。
- イ ポータルサイトの掲載にあたり、事前打合せの依頼がある場合はそれに応じること。

(8) SNSを活用した情報発信、プロモーションに関する業務

- ア 常に最新の寄附者の分析結果や市場動向、トレンド等を把握し、発注者や返礼品提供事業者に対して情報提供する。また、それらの情報に基づき返礼品やPRの企画を行い、ポータルサイトの掲載情報、返礼品の商品構成等に反映させるように努める。
- イ 地域の活性化やブランドイメージ構築のため、返礼品提供事業者や地場産品にかかる各種プロモーションを行う。
- ウ 毎年繰返し寄附いただける本市のファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善、関係人口・交流人口の創出につながるような仕組みの創設等を提案し、発注者と連携して実施する（SNS及びメールマガジンの利用、同梱物の製作等）。なお、経費がかかる場合には、発注者と協議を行うものとする。
- エ 契約しているすべてのポータルサイト上にて、発注者と返礼品を寄附者に対して効果的にPRできる内容の提案を随時行い、魅力的な記事作成や画像加工を含む編集を行う。

## 5 業務の遂行及び報告

- (1) 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。
- (2) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。
- (3) 毎月1回以上定例会をオンライン等により開催し、業務履行状況（業務進捗状況、返礼品の開発・拡充状況）、寄附受付・返礼品提供に係る統計・分析結果、問い合わせ対応状況、課題の抽出、次月以降の運営方針、その他市場や他都市動向等について報告すること。

## 6 著作物の取扱い

- (1) 受託者が本業務を行う上で、新たに撮影した写真や新たに作成若しくは修正等を行ったポータルサイトのページ等の著作物の著作権は市に帰属する。また、市は当該著作物を自由に二次利用できるものとする。これは当該業務契約が終了した後も同様とする。
- (2) 受託者が、その著作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作者の承諾を得て利用し、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証すること。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

## 7 個人情報保護及び情報セキュリティ対策

個人情報を含む情報の取扱いについて、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、宇部市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第26号）等の関係法令等を遵守し、個人情報保護及び情報セキュリティ対策の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

## 8 その他

- (1) 本業務開始以前に申込みがあった寄附者情報を、本業務開始後に申込みがあった寄附者情報と同様に扱えるようにすること。なお、その費用は委託料に含むこと。
- (2) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の遂行上やむを得ないと判断される場合は、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。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。
- (3) 本業務は令和11年8月31日までの受付分の寄附にかかる業務であるが、令和11年9月1日以降の本業務の受託者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。なお、引き継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。
- (4) 受託者は業務期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、本市の求めに応じて引き渡すこと。なお、業務期間中においても、本市の求めにより適宜引き渡す状態としておくこと。
- (5) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、返礼品の内容やポータルサイトの掲載内容の変更、事業者対応等、必要な対応を迅速に行うこと。
- (6) 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上決定すること。