

## 鶴岡市ふるさと納税推進業務仕様書

### 1 業務名

鶴岡市ふるさと納税推進業務

### 2 目的

鶴岡市（以下「本市」という。）のふるさと納税業務に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、新規返礼品開発、プロモーション等の業務を民間事業者に委託することにより、事業の効率化を図るとともに、寄附金額の増加並びに本市の魅力発信の強化を図る。

### 3 履行期間

令和8年6月1日から令和11年6月30日まで（長期継続契約）

※契約締結日から令和8年5月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに関わる委託料は発生しないものとする。

※契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約にかかる歳出予算の減額または削除があった場合は、変更または解除することができるものとし、業務に要した費用等について損害賠償の責めを負わないものとする。

### 4 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、この業務内容はふるさと納税事務に必要なと思われる事項を明記したものであり、本業務に係るプロポーザルの実施により決定した当該業務を受託するもの（以下「受託者」という。）の企画提案により調整する場合がある。

- (1) 寄附情報の管理に関する業務
- (2) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (3) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び返礼品代金、送料の精算に関する業務
- (4) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務
- (5) 広告・プロモーションに関する業務
- (6) ワンストップ特例申請希望者へ送付する書類の作成及び封入封緘に関する業務

### 5 業務の詳細

#### (1) 寄附情報の管理に関する業務

ア 本市が寄附を受け付ける各ふるさと納税ポータルサイト（※1のとおり。以下「ポータルサイト」という。）からの寄附申込について、寄附情報を寄附管理システムに取り込み、一元管理を行うこと。

※1 楽天ふるさと納税、ふるさとチョイス、ふるなび、ANA のふるさと納税、JRE MALL ふるさと納税、まいふる、ふるさと納税百選、ふるぽ、Amazon ふるさと納税。

その他、ふるさとチョイスのパートナーサイトである au PAY ふるさと納税、セゾンのふるさと納税、goo ふるさと納税、ふるラボ、無印良品ふるさと納税、V ふるさと納税、KABU&ふるさと納税、マルイふるさと納税、ケアネットふるさと納税、ニフティふるさと納税、YAMAP ふるさと納税、ふるさと納税デパートも含む。

※2 上記以外にもさとふる、三越伊勢丹ふるさと納税なども利用しているが、サイト運営者による一括代行であることから本業務には含めない。

※3 寄附を受け付けるポータルサイトは今後追加・削除する場合がある。

イ 当該業務の履行にあたっては、株式会社 Workthy が提供する寄附管理システム「ふるさと納税 do (以下「do」という。)」を使用すること。

ただし、do と並行して別途システムを導入することで、本市や受託者、返礼品提供事業者（以下「提供事業者」という。）の利便性が向上する提案を妨げるものではない。なお、別途システムの利用料については受託者の負担とする。

## (2) ポータルサイトの管理運営に関する業務

ア ポータルサイトの自治体ページの修正、更新及び保守作業を行うこと。

イ 事業者から返礼品の登録、変更の申込があった場合は、ポータルサイトに迅速に反映させること。その際は、検索エンジン最適化やクリック率・転換率の向上の観点から、サムネイルや返礼品名、紹介文等が訴求力の高い内容となるよう工夫すること。

ウ 本市からの指示に基づく自治体ページの修正、更新について、迅速に対応すること。

## (3) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び返礼品代金、送料の精算に関する業務

ア 提供事業者への返礼品の発注は、速やかに行うこと（季節返礼品等除く）。

イ 返礼品の配送業者の選定は、受託者において経費抑制等の観点を踏まえ柔軟に対応すること。

ウ 寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を速やかに寄附者が指定する送付先に送付できるよう配送管理を行うこと。また、発注後、配送までに要する時間の短縮に向けて、適宜提供事業者と調整を図ること。

エ 配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に対応すること。

オ 提供事業者と密に連携し、適宜在庫を追加するなど寄附機会の損失とならないよう十分留意すること。特に売れ筋の返礼品については、重点的に在庫確保に努めること。

カ 返礼品代金及び送料は、提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が提供事業者及び配送業者へ支払うこと。なお、返礼品代金及び送料は、委託料とあわせて実費相当額を本市に請求すること。

キ 本市への委託料等の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、提供事業者名、

返礼品の名称、返礼品代金、発送数量、送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

#### (4) 寄附者及び提供事業者への対応に関する業務

- ア 寄附者に対し、寄附申込完了または決済完了及び返礼品出荷完了をメールで通知すること。
- イ 寄附者からの問合せやクレーム等に対し、迅速かつ適切に対応すること。また、対応内容を寄附管理システムに記録し、市と情報共有すること。  
なお、行政に関する事項等、受託者において対応しかねる問合せ等については、市に取り次ぐこと。
- ウ ポータルサイト上の寄附者の投稿等に対し、迅速かつ適切に対応すること。
- エ 提供事業者との連携強化のため、適宜、事業者訪問や説明会、勉強会等を実施すること。
- オ 提供事業者が市に提出する申請書等を作成する際、必要に応じて調整や支援を行うこと。
- カ 提供事業者によるふるさと納税への一層の協力体制構築や参画事業者の増加につなげるため、本市ふるさと納税に尽力された提供事業者や人気返礼品などを表彰する「鶴岡市ふるさと納税アワード（仮）」を年1回実施すること。
- キ 対応時間は月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（土日祝日を除く。）とするが、これにより難しい場合は、市と協議のうえ決定する。ただし、寄附増額が見込まれる繁忙期（年末など）はこの限りではない。

#### (5) 広告・プロモーションに関する業務

- ア 返礼品を充実させるため、新たな返礼品の開発支援や既存返礼品のブラッシュアップなど自ら積極的に行うこと。その際、特に競争力のある返礼品を中心に実施すること。
- イ ポータルサイトの自治体ページ及び返礼品ページにおいて、本市及び本市の返礼品等の魅力を効果的に発信すること。また、寄附金額の増加が見込める具体的な情報発信の手法やツールがある場合は、積極的に取り入れること。
- ウ 寄附申込データ等を分析し、より寄附者のニーズに応えることができる返礼品の企画・提案を行うこと。また、分析データは随時市へ提供すること。
- エ 月1回以上、現状や今後の取組みなどについて本市と打合せを行うこと。ただし、本市が不要とした場合はこの限りでない。
- オ 寄附者に対して本市のPR及び返礼品の紹介など、随時メールマガジン等を送付すること。
- カ その他、寄附額の増加や寄附者の利便性向上につながるよう、サービスの向上に努めること。

#### (6) ワンストップ特例申請希望者へ送付する書類の作成及び封入封緘に関する業務

- ア 寄附管理システムで管理する寄附者情報に基づき、ワンストップ特例申請書希望

者に対し、速やかにお礼状・寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書・申請書記入例・返信用封筒を作成すること。

- イ 上記アの書類を機械により封入封緘すること。
- ウ 出力対象データ件数と出力件数、封入封緘件数が一致するか確認すること。
- エ 作成した書類に段ずれや位置ずれ、にじみ等の印刷不良がないか確認すること。
- オ 誤封や封入漏れがないよう確認すること。
- カ 封入封緘後、速やかに市に報告のうえ、郵便局に引き渡すこと。

## 6 その他業務履行上の要件

- (1) 本業務に係るパソコン等の事務機器等備品や消耗品等は受託者が用意すること。
- (2) 本業務で使用するパソコンはネットワークやほかの機器に接続しない本業務専用端末とし、ほかの業務で使用してはならない。
- (3) グローバル IP アドレスは固定であること。
- (4) 寄附者からの問合せに対応する電話については、フリーダイヤル番号を受託者が用意すること。
- (5) 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。
- (6) 国・県等から調査または照会等があった場合は、提出資料の作成に協力すること。
- (7) ふるさと納税の制度改正により生じる変更、適切に対応すること。

## 7 契約に関する条件

### (1) 本業務の作業場所の設置

個人情報保護のため、受託者は入退出管理ができる作業場所を鶴岡市内に設置し、あらかじめ市の承認を受けるものとし、当該作業場所以外において業務を実施してはならない。

### (2) 寄附金受領証明書等の保管場所の設置

寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書等ふるさと納税関係書類等は、防犯設備の整った施設可能な場所において保管すること。

### (3) 業務担当者及び従事者の事前登録

ア 受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者を4名以上選出し、市にその旨を届け出るものとする。

イ 本業務に従事する者は、あらかじめ市の承認を受けた者のみとし、それ以外の者を従事させてはならない。

## 8 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、業務の再委託は一切認めない。

## 9 報告及び検査

本市は、必要があると認めたときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

## 10 著作権

- (1) 受託者は、委託業務の履行に当たって、第三者の著作権を侵害してはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の完了後、本業務で制作された物（以下「制作物」という。）を市に提出し、市による検査に合格した日をもって、制作物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を市に無償で譲渡し、以後、著作人格権（著作権法第18条第1項、第19条第19項及び第20条第1項に規定する権利をいう。）を主張しないものとする。  
ただし、制作物の全部または一部に受託者が既に著作権を有するものが含まれる場合には、その旨を事前に市に通知し、当該著作権の取扱いについては、協議の上、定めるものとする。
- (3) 委託業務の完了前において、市は、制作物を無償で他の広報物に二次利用できるものとする。また、市が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (4) 制作物に係る著作権について第三者と紛争が生じたときは、受託者は、直ちにこれを市に報告し、受託者の責任と費用負担において解決するものとする。

## 11 個人情報保護

受託者は、この契約による業務を行うため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 12 委託料

- (1) 委託料は、寄附金額に委託料の積算の基礎となる率を乗じた額とする。なお、委託料の積算の基礎となる率の上限は4%（税抜）とする。
- (2) 請求は1か月単位とするが、必要に応じて別途協議のうえ請求方法を決定することができる。
- (3) ページの製作及び返礼品の発送を要しない寄附（災害寄附や一部のクラウドファンディング等）については、委託料の積算には含めないものとする（4業務内容の（6）に係る委託料は除く。）。

## 13 損害賠償

受注者は、本事業の実施に当たり発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市、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。

## 14 その他

委託業務の遂行に当たり疑義が生じた場合またはこの仕様書に定めのない事項については、市と十分協議を行うこと。