

鴻巣市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務概要

(1) 業務名

鴻巣市ふるさと納税業務委託

(2) 業務目的

鴻巣市（以下「本市」という。）が行うふるさと納税に係る寄附情報の管理、返礼品発送業務及び魅力的な返礼品の新規開拓等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率的な執行並びに寄附金の受入額の増加による地域経済の活性化及び効果的な本市の魅力発信を図ることを目的とする。

(3) 履行期間

契約日から令和12年3月31日までとする。

なお、契約日から令和9年3月31日までの期間は準備期間とし、寄附受付期間は令和9年4月1日から令和12年3月31日までとする。この場合において、準備期間における経費は寄附受付期間に支払う委託料に含むものとし、準備期間における支払いは発生しないものとする。

また、本業務は、地方自治法第214条に基づく債務負担行為により実施するものとし、制度改正、社会情勢の変化又は予算の範囲等により、必要に応じて契約内容を変更する場合があります。

2 前提条件

(1) ふるさと納税寄附受付サイトについて

ふるさと納税寄附受付サイト（株式会社さとふる及びアステナミネルヴァ株式会社が運営及び管理するポータルサイトは除く。以下「ポータルサイト」という。）は、本業務に係る公募型プロポーザルの公募の開始日現在に運用しているポータルサイトを基本とする。（別紙参照）

なお、ポータルサイトの追加又は退会（変更）を提案することは差し支えないが、ポータルサイトの使用料及び決済手数料は市の負担となるため、必ずしも提案どおりになるとは限らないことに留意すること。

(2) 寄附情報管理システム

寄附情報の管理にあたっては、本市が使用する株式会社 Workthy による「ふるさと納税 do」のほか、寄附情報の一元管理に関して同等以上の機能を有し、これまで本市のふるさと納税に係る業務で蓄積・集計されたデータを引き継いで管理できるものとして本市が適当と認めたシステムを使用するものとする。

(3) 寄附受付期間前の対応について

本業務の現行の受注者との業務引継ぎ作業などを準備期間中に完了させ、令和9年4月1日に滞りなく寄附受付が開始できるよう対応すること。

3 業務内容

(1) 本市ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務

ア 本市が契約するポータルサイトの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うものとする。

また、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。

イ ポータルサイトを經由した寄附情報は、寄附情報管理システムにより一元的に管理し、次の分析を行うこと。

(ア) 寄附者の属性分析（地域、年齢層等）

(イ) 返礼品別の売上分析

(ウ) ポータルサイト別の効果分析

(エ) 季節及びトレンド分析

(オ) 他自治体と本市の実績の比較分析

ウ ポータルサイトについて、原則としてA P I（Application Programming Interface）による寄附情報連携を行うこと。

なお、本市が新規のポータルサイトを追加した場合において、A P Iによる寄附情報連携を行うことが難しい場合には、本市と協議の上、新規ポータルサイト上の寄附情報をC S V形式等の適切な情報形式で取得し、寄附情報管理システムへの取り込みを行うこと。

エ クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替等の入金状況を管理すること。

オ ポータルサイト以外を經由した寄附の申出に対する対応をすること。

カ 上記イの分析結果を活用し、寄附額の増加だけでなく、返礼品調達費、配送費、広告費、ポータルサイト利用料等を含めた事業全体の費用対効果を検証すること。

また、市の求めに応じて、今後予定される総務省によるふるさと納税制度の改正に伴う経費率の見直しへの対応策を提案すること。

(2) 返礼品協力事業者（以下「協力事業者」という。）への発注及び返礼品配送管理に関する業務

ア 本市が指定した価格で協力事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。

イ 返礼品配送状況の管理を行うこと。

ウ 協力事業者への発注は、協力事業者の希望に応じて、速やかに行うこと。

エ 時期限定品、数量限定品、事前予約品、定期発送品等の発注及び発送管理を行うこと。

オ 返礼品の発送予定及び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の情報を確認できるようにすること。

(3) 協力事業者への支払いに関する業務

ア 上記(2)アによる返礼品の発注について、本市が直接支払うものを除き、協力事業者の出荷実績に基づき、返礼品及び配送の費用を協力事業者へ支払うこと。

- イ 上記(3)アで支払いを行った費用は、業務委託料とは別に本市に請求すること。
 - ウ 上記(3)イ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。
- (4) 各種書類の送付に関する業務
- ア 本市への寄附を検討する者から寄附申出書及び返礼品カタログの希望があった場合には、速やかに対応すること。
 - イ 寄附申込時に決済方法を「郵便振替」にした寄附があった場合には、申込内容を印字した郵便振替払込取扱票を送付すること。
 - ウ 寄附者に対し寄附金受領証明書及び礼状の送付を行うこと。また、希望者にはワンストップ特例申請書を同封すること。
なお、アステナミネルヴァ株式会社が運営及び管理するポータルサイトについても同様に扱うこと。
 - エ 本市が利用を推奨するオンラインワンストップサービスの利用促進を図ること。
- (5) 新たな返礼品の企画提案及び協力事業者との調整に関する業務
- ア 本市が提供又は受注者が独自に入手した情報等を基に、特産品取扱事業者、商工・観光事業者等と協力し、本市の特色を活かした新たな返礼品候補について検討し、随時、本市に提案すること。
 - イ 返礼品の企画及び選定に当たっては、総務省の定める基準及び本市が定める「鴻巣市ふるさと納税記念品贈呈実施要綱」及び「鴻巣市ふるさと納税記念品選考委員会設置要綱」を遵守すること。
 - 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や体験型プラン、現地決済型プラン等、本市の特色を活かした多様な対応について検討し、随時、市に提案すること。
 - エ 返礼品については、本市の承認を得ること。
 - オ 新たな返礼品の出品においてハードルとなる、申請書の作成や商品・サービスに対する総務省が定める基準への適合性確認の支援を行い、本市及び協力事業者の負担軽減を図ること。また、返礼品に関する写真撮影等のデータコーディネートを行うことで、ポータルサイト掲載時から寄附が集まりやすい環境を構築すること。
 - カ 返礼品に対する全国的な寄附者のニーズや今後予定されている経費率の見直し等を踏まえ、必要に応じて既存返礼品の数量や組合せの変更等について、本市及び協力事業者に助言・提案すること。
 - キ 協力事業者との各種調整を十分に実施し、希望した事業者に対しては随時訪問等を行い、必要な助言をすること。
 - ク ふるさと納税制度への理解促進や寄附者のニーズ等の情報提供などを行うため、年1回以上、本市及び協力事業者を交えた会議を企画及び運営すること。
- (6) 本市が契約するポータルサイトの保守管理に関する業務
- ア 返礼品の追加、修正等の情報更新と保守管理を行うこと。
 - イ 受注者は原則、視覚的魅力度と閲覧数の向上を図るため、返礼品の写真撮影・加工、

紹介文の作成を行い、ポータルサイト等へ掲載すること。ただし、協力事業者の意向により、受注者の支援のもと協力事業者が返礼品の写真撮影等を行う場合は、この限りでない。

ウ ポータルサイトにおいて、クリック率（CTR）及び転換率（CVR）の向上を目的とした改善施策を実施すること。

エ その他、ポータルサイトの機能を十分に活用し、本市ホームページとの連携を図ること。

オ 各ポータルサイトの閲覧数、転換率、広告効果及び費用対効果を分析すること。

(7) 本市ふるさと納税のプロモーションに関する業務

ア 各種媒体を活用した企画・PR等を行うこと。

イ ポータルサイトの広告運用を行うとともに、媒体別の予算配分、KPI（ROAS等）を設定して効果測定を行うこと。

また、広告費の最適化を図るため、媒体ごとの費用対効果を分析すること。

(8) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

ア 返礼品の詳細についての問い合わせに対応すること。

イ 返礼品の発送状況についての問い合わせに対応すること。

ウ 返礼品に関する苦情・事故等に対応すること。

エ 苦情・事故等があった場合は、速やかに本市へ報告し、指示に従うこと。

(9) 本市との連絡調整及び報告に関する業務

ア 業務の遂行に当たっては、本市との連絡調整を十分に行うこと。

イ 寄附件数及び寄附金額、次項に定める成果目標の進捗状況等、本市が定める項目について、毎月報告を行うこと。

ウ 上記(1)イ及びカ、(6)オ、(7)イの分析結果に基づき、具体的な改善策を提案すること。

エ 国によるふるさと納税制度の改正を踏まえ、経費率の適正化及び本市が活用可能な財源の最大化に向けた提案を行うこと。

(10) その他ふるさと納税に関連する業務

ア 総務省より、ふるさと納税の対象となる地方団体の指定を受けるため、ふるさと納税制度の改正に係る情報提供など、必要な助言及び支援等を行うこと。

イ その他、市の求めに応じ、ふるさと納税に関連するサービスの調査、企画等を行うこと。

4 成果目標

本市と受託者は、次の成果目標を共有するものとし、本業務の履行に際し、受託者は目標の達成に向け必要な提案及び取組を行うとともに、成果目標の達成状況について検証の上、その改善策を提案するものとする。

なお、設定した成果目標は、本業務の履行を通じて目指す方向性を示すものであり、受託者に対して成果の保証を求めるものではない。

- (1) 寄附金額の増加：受託期間中、毎年度、対前年度比で増加
- (2) 寄附件数の増加：受託期間中、毎年度、対前年度比で増加
- (3) 新規返礼品提供事業者の増加：年間５者以上
- (4) 新規返礼品数の増加：年間３０品以上

5 本業務に伴う費用の支払

本業務に伴う委託料、返礼品及び配送に係る費用等は、毎月の報告に基づき、１か月毎に支払うものとする。

6 準備業務

(1) 業務設計及びマニュアルの作成等

ア 受注者は、本仕様書の各要件を踏まえるとともに、予め本市が提供する業務内容の資料及びヒアリング等を通じて、委託業務の内容を十分に把握したうえで業務設計を適切に行い、委託業務の実施に必要なマニュアルを作成すること。

イ 委託業務を遂行するに当たり、本市と連携を図るために必要となる各種様式等は、本市と協議のうえで適宜作成すること。

ウ 受注者は、ポータルサイトの保守管理を開始する際、契約日時点で各種ポータルサイト上に掲載している全ての返礼品について、画像付きの紹介ページを公開できるよう、協力事業者への取材並びに返礼品の撮影及び画像の加工等を行うこと。

また、契約日以降に掲載した返礼品についても、順次対応すること。

(2) 業務実施体制の構築

ア 要員の確保等

受注者は、委託業務を遂行するに当たり、協力事業者への定期的な訪問や緊密な連絡などを通じて「顔の見える関係づくり」を行い、必要な連携・サポート体制を構築すること。また、業務量の変動に応じた要員の適正配置を行うとともに、効率的、効果的かつ円滑に業務を遂行すること。

イ 要員の要件

受注者は、次に掲げる要員を配置すること。

(ｱ) 現場責任者

本業務の履行に関し指揮監督を行う者として現場責任者を配置すること。

(ｲ) 技術管理者

業務の履行の技術上の管理をつかさどる者として技術管理者を配置すること。

なお、現場責任者及び技術管理者は、これを兼ねることができるものとする。

(ｳ) 担当者

委託業務の実務担当者として、業務内容を理解し、システム端末操作等を的確に行うことができる者を配置すること。

7 使用機器

本業務を実施するために使用する機器は本市では用意しないため、全て受注者が用意するものとする。

8 データの管理

ポータルサイトから取得したデータ等は、セキュリティ対策が十分に施された受注者の管理が及ぶ場所において、善良な管理のもとで保管するものとし、業務完了後は速やかにこれを消去しなければならない。なお、本業務に係るデータ等は、本業務遂行上必要な範囲を除き複製をしてはならない。

また、事業者独自のシステムで管理を行う場合は、システム改修、設定変更、運用変更等を行う場合は、事前にテスト環境においてデータ整合性確認を実施すること。

9 守秘義務の遵守

受注者は、委託業務の実施に当たっては、次の事項を遵守すること。

(1) 守秘義務の遵守及び個人情報保護の徹底等

ア 情報セキュリティ対策は、「鴻巣市情報セキュリティポリシー」に準拠し、その内容と整合性を取ること。なお、セキュリティポリシーのうち、情報セキュリティ対策基準は非公開であるため、情報セキュリティ対策基準の内容については、総務省が公表している「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を参考に、詳細は双方で協議のうえ、セキュリティ対策を施すこと。

イ 委託業務を遂行する上で知り得た情報に対する守秘義務を遵守すること。なお、この守秘義務は、委託業務終了後も課されるものであること。また、委託業務に従事する者（以下「要員」という。）が離職した場合は、離職後も遵守させること。

ウ 本市が提供する一切の資料等を委託業務以外の目的で利用、複製をしてはならない。また、その管理については万全の措置を講じること。

(2) 指揮命令等

要員への指揮命令、管理監督及び指導育成は、受注者が責任を持って実行すること。

(3) 資料等の適正な保管

本市が提供した委託業務に関する資料及び本仕様書に基づく帳票類等は、個人情報が含まれていることから、適切かつ厳重に管理すること。

(4) 危機管理

事故、災害等の緊急事態が発生した場合は、委託業務の遂行に支障を来すことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(5) 事故等が発生した場合の対応

受注者は、業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等が生じ、情報を保全できなかった又はできていない可能性が生じた場合には、直ちに本市に報告し、本市と協議の上、対応するものとする。

1 0 権利の帰属

本業務で使用するデータ（返礼品の写真や紹介文等）、業務遂行のため作成された資料等（以下「各種制作物」という。）の一切の所有権及び著作権は、本市に帰属するものとする。なお、成果物の権利及びこれに関する義務の全部又は一部を、第三者に譲渡又は継承させてはならない。

1 1 履行期間満了時の取扱い

本業務の履行期間が満了するとき、又は契約書に基づく契約を解除するときは、次のとおりとする。

- (1) 委託業務に関する資料等について、受注者は遅滞なく契約期間満了日又は契約解除日までに本市に返還しなければならない。
- (2) 貸与されたものについて、受注者の責めにより貸与物の機能に障害が生じ、当貸与物の機能が損なわれた場合又は貸与物の使用に支障が生じた場合は、受注者はその機能を回復させるために必要となる費用を負担すること。
- (3) 本業務について、市が新たな契約を締結した際は、円滑に業務引継ぎを行うこと。

1 2 再委託の禁止

再委託は、原則として認めない。ただし、予め書面により本市の承認を得た場合は、この限りでない。

1 3 損害のために生じた経費の負担

本業務を遂行する上で発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、故意又は過失により、受注者の責めに帰する場合には、受注者がこれを補償するものとする。

ただし、発注者と受注者双方に過失が無い場合の損害の負担については、本市と受注者とが都度協議して定めるものとする。

1 4 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受注者に対して、業務の履行状況やその他必要な事項について、月次の報告以外でも報告を求め、検査することができる。

1 5 個人情報の保護

- (1) 受注者は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の関係法令を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また業務終了後も同様とする。
- (2) 受注者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏洩等が発生した場合は、直ちに漏洩等を防止する措置を講じるとともに、本市に書面で状況を報告し、指示を受けること。

16 その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 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。
- (3) 本業務終了後、受注者の責めに帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受注者は速やかに本市が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受注者の負担とする。
- (4) その他業務の履行上必要な事項については、本市と受注者で協議の上、決定する。

別紙

ポータルサイト一覧

ポータルサイト名	事業者名
ふるさとチョイス	株式会社トラストバンク
楽天ふるさと納税	楽天グループ株式会社
ふるなび	株式会社アイモバイル
ANA のふるさと納税	ANA あきんど株式会社
auPAY ふるさと納税	KDDI 株式会社
セゾンのふるさと納税	株式会社クレディセゾン
ふるラボ	朝日放送テレビ株式会社
d ショッピングふるさと納税百選	株式会社オールアバウトライフマーケティング
JRE MALL ふるさと納税	東日本旅客鉄道株式会社
KABU&ふるさと納税	株式会社カブ&ピース
Amazon ふるさと納税	アマゾンジャパン合同会社
V ふるさと納税	株式会社エスシー・カードビジネス
まいふる by AEON CARD	イオンフィナンシャルサービス株式会社
マルイふるさと納税	株式会社丸井
CareNet ふるさと納税	株式会社ケアネット
ふるさと納税デパート	株式会社博多大丸
ニフティふるさと納税	ニフティ株式会社
ふるさと NOW	アステナミネルヴァ株式会社
ふるコミ	株式会社パンクチュアル
JAL ふるさと納税	株式会社 JALUX
自治体マイページ「寄附受付」	株式会社 Workthy