

## 伊方町ふるさと納税中間支援業務仕様書

### 1. 業務名

伊方町ふるさと納税中間支援業務

### 2. 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

※令和7年3月31日までは準備期間とし、当該期間に発生する費用については原則、伊方町は負担しない。

※令和7年度の業務実績や事業内容等を鑑みて、本町が業務を継続することに支障がないと判断した場合は、本町と請負者双方合意のうえ、3年間を基本として業務契約を継続することができるものとする。

### 3. 目的

本業務は、本町のふるさと納税を通じて、産業振興や財源確保に寄与することを目的とし、本町や地場製品の魅力を最大限に発信するとともに、新たな知見を用いて引き出すことにより、本町のふるさと納税における寄附件数及び寄附金額の増加をつなげることを目的とする。

### 4. 業務内容

業務の内容は、次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した第一優先交渉権者の企画立案等により変更となる場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) ポータルサイトのページ作成及び改善業務
- (3) 寄附管理システムの管理運営業務
- (4) 返礼品開発及び募集に関する業務
- (5) 事業者対応に係る業務
- (6) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務
- (7) 寄附者からの問い合わせ対応業務
- (8) 広報・プロモーション業務
- (9) 寄附金受領証明書等の発行・発送及びワンストップ特例申請書の受付・審査業務
- (10) その他

### 5. 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
  - ・次のポータルサイト（以下、「各ポータルサイト」という。）における、返礼品に

関する情報について、追加や更新、修正を随時、適切に行うこと。

- ①ふるさとチョイス
- ②楽天ふるさと納税
- ③ふるなび
- ④ふるさとプレミアム
- ⑤ANAふるさと納税
- ⑥JALふるさと納税
- ⑦auPAYふるさと納税
- ⑧セゾンふるさと納税

※今後、本町が新たにポータルサイトを導入する場合は、その都度対応すること。

## (2) ポータルサイトページ作成及び改善業務

### ア 対象サイト

ふるさとチョイス・楽天ふるさと納税

### イ 対象の返礼品

全ポータルサイト20返礼品以上

着手する返礼品の順序については、発注者と受託者の協議のもと決定する。

### ウ 内容

- ・既存返礼品の検索上位表示改善（SEO対策）
- ・既存返礼品の見せ方改善（写真撮影や入手、画像加工、紹介文章の作成等、他自治体が作成している返礼品掲載サイトと比較しながら寄附検討者の興味を引く工夫を行うこと。）
- ・アクセス数及び転換率増のための返礼品詳細ページの作成・改善策の検討
- ・各ポータルサイトにおいて、自治体紹介ページの作成等を行うほか、各種特集に対応したページ作成等を行うこと。
- ・返礼品を新たに掲載する際は、寄附金額は本町が設定する等、本町へ事前に了承を得たうえで行うこと。

## (3) 寄附管理システムの管理運營業務

- ・各ポータルサイトを經由して申し込みがあった寄附及び本町へ直接申し込みがあった寄附について、寄附者情報や寄附金額、返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより管理すること。
- ・寄附情報について、各種条件での検索や出力等が可能な機能を有したシステムを本町へ提供すること。
- ・毎月当町で報告会を実施し、寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等を基に、本町の寄附動向について分析を行い、その結果や今後の対策をその場で説明すること。

と。(基本対面で実施。場合によっては、オンライン会議でも可とする。)

#### (4) 返礼品開発及び募集に関する業務

- ・返礼品として取り扱うことができる商品や役務等を扱う事業者を新たに見つけること。
- ・登録している事業者に対して、ふるさと納税に関する知識等を説明し、ふるさと納税に限らず、ネット販売等で収益をより上げることができるように、商品画像等の販売戦略を共有すること。
- ・既存セットプランの見直し、地域資源の発掘等を行い、返礼品のブラッシュアップ及び拡充を図ること。
- ・事業者からの問い合わせに誠意を持って対応すること。

#### (5) 事業者対応に係る業務

- ・伊礼町内に拠点を置き、少なくとも1名以上が即時対応できる体制をとること。
- ・定期的に事業者訪問を行い、必要に応じて事業者説明会等を実施するなど、事業者へ誠意を持って対応すること。

#### (6) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務

- ・返礼品の調達や在庫管理、発送に係る調整を行うこと。特に、定期便や受注期間を限定する商品は留意すること。なお、調整に必要な契約等は事業者と直接行い、請負者の責任の下、対応すること。
- ・寄附金の入金があり次第、迅速に発注することで時間的余裕を生成する他、送り状を貼り付けるのみで発送が完了するようなシステムを導入するなど、事業者の負担軽減を図ること。
- ・返礼品を発送する際は、寄附者に対して、到着予定日等の情報を事前にお知らせすること。
- ・納期や配送等の観点で、事業者が改善する必要がある場合は、品質向上に向けた措置を講じること。
- ・事業者の出荷実績に基づき、返礼品の調達に係る費用を事業者へ、支払いの詳細が分かるように配慮したうえで支払うこと。
- ・返礼品の配達に係る費用については、安価となるよう工夫すること。

#### (7) 寄附者からの問い合わせ対応業務

- ・寄附者からの各種問い合わせに総合的に対応することとし、本町との協議が必要である場合は、速やかに本町へ連絡すること。特に、苦情対応では、速やかに状況確認を行い、事業者や配送業者等との情報共有を行い、随時、本町へ報告する

こと。

- ・各ポータルサイトにおけるレビューや口コミ等への対応をすることとし、寄附者からのレビュー等が増加数量な施策を立案・実施すること。

#### (8) 広報・プロモーション業務

- ・寄附件数及び寄附金額の増加が見込める、費用対効果が高い広告等について、情報収集・分析を行い、本町へ提案すること。
- ・広告だけでなく、各種SNSやイベント参加等について、本町の予算内で効果的で経済的な方法の提案を行い、年間を通じて広報を行うこと。
- ・如何なる広報・プロモーションも、事前に本町へ相談したうえで行うこと。

#### (9) 寄附金受領証明書等の発行・発送及びワンストップ特例申請書の受付・審査業務

- ・現状、経費削減のため町職員で対応を行っているが、費用対効果が高いシステムの導入等がある場合は、本町へ提案すること。

#### (10) その他

- ・本町のふるさと納税について、寄附件数及び寄附金額が増加するような企画立案を随時行うこと。

### 6. 請求及び支払条件

受託者は委託者に対し当月月末までに前月分の委託料相当額を請求し、委託者は受託者の発行する請求書を受領したのち、30日以内に請求金額を支払うものとする。

### 7. 委託の禁止

本業務を他の事業者へ委託することは認めない。ただし、業務の一部を委託することに関し、書面により本町の承諾を得た場合は、この限りではない。

### 8. 本業務に係る著作権等

- (1) 本業務を行う際は、第三者が所有する素材を使用する場合は著作権処理等を行うこととする。
- (2) 請負者が本業務を行ううえで製作したデータ及び製作過程にあるデータの著作権及び所有権は、本契約が満了又は解約等により終了した場合も含め、原則本町へ帰属するものとするが、詳細は契約時に協議することとする。

## 9. 目的外利用の禁止

受注者は、本業務に係る情報を発注者が指示する目的以外に使用してはならない。また、発注者の承認を得ずに本業務に係る情報を第三者に提供してはならない。成果品も同様とする。

## 10. 瑕疵等

本業務終了後に、受注者の責に起因する成果品の不良個所が発見された場合には、速やかに発注者が必要と認める修正、適正な成果品の作製、その他必要な措置を、受注者の負担において行うものとする。

## 11. 損害賠償

受注者は、本業務の実施中に生じた諸事故や発注者に与えた損害に対して、発注者の指示に従い、受注者の責任において処理しなければならない。

## 12. その他

- (1) 本町一般会計予算案における伊方町ふるさと納税中間支援業務に係る予算が否決された場合、委託業務内容の見直し等を行うことがある。
- (2) 本業務を行うにあたり、問題等が発生した場合、又は問題の発生が予測される場合は、本町へ速やかに報告し、リスク軽減対策や改善について誠意を持って対応すること。
- (3) この仕様書に明記されていない事項であっても、技術上当然と認められる事項については、受注者の責任において補填し作業すること。
- (4) 本業務を行う際は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。