

# 平戸市ふるさと応援寄附金推進業務委託仕様書

本仕様書は、平戸市が、平戸市ふるさと応援寄附金推進業務委託(以下「本業務」という。)を委託するにあたり、必要とする基本的事項について定めるものである。

## 1 業務名

平戸市ふるさと応援寄附金推進業務委託

## 2 目的

本業務に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の新規開発等に関する業務を受託者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに平戸市の取組みを応援していただける寄附者及び寄附額を増やすとともに、返礼品を通して平戸市の特産品をより広くPRすることを目的とする。

## 3 業務委託期間

(1)契約期間 契約締結日から令和10年9月30日(土)まで(3年間)

令和7年10月1日までに速やかに寄附受付を開始できるよう、前任の受託事業者から引継ぎ等の準備を進めること。

(2)準備期間

契約締結日から令和7年9月30日までを引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、当期間に発生した費用については、受託者が負担することとする。なお、契約締結後、引継ぎによるポータルサイト改修のため一定期間の寄附受付の停止を認めるが、速やかに寄附受付を開始するための事前準備を平戸市と協議の上、行うものとする。

## 4 寄附実績

年度	寄附件数	寄附金額
令和3年度	14,745件	698,278,750円
令和4年度	22,182件	865,687,589円
令和5年度	21,191件	779,199,500円
令和6年度(見込)	16,350件	620,000,000円

## 5 業務概要

平戸市ふるさと応援寄附金新規寄附者及びリピーターの確保を行い、寄附額の増加に努めること。

## 6 前提条件

(1)ふるさと納税特設サイト及びふるさと納税ポータルサイト

現在、平戸市が運用している平戸市特設サイト(以下「特設サイト」という。)及び、指定するふるさと納税ポータルサイト(以下「ポータルサイト」という。)からの寄附受付を前提とした本業務の

遂行が可能であること。特設サイト及びポータルサイト並びに本業務の内訳は以下のとおりとする。

なお、委託期間中に平戸市の意向でポータルサイトを追加又は退会する場合がある。

①平戸市特設サイト

②ふるさとチョイス

③楽天ふるさと納税

④ふるなび

⑤JALふるさと納税

⑥Amazonふるさと納税

※au PAY、セゾン、ふるラボ、JRE MALL、KABU&ふるさと納税については、ふるさとチョイスパートナーサイト連携

## (2) 寄附受付、寄附情報の管理運用に関する業務

①寄附管理システムについては、すでに平戸市に導入、運用しているシフトプラス株式会社の「LedgHOME」を使用すること。平戸市は特設サイトポイント制度を運用しており、寄附管理システムがカスタマイズした使用になっているため、その運用やエラーについても柔軟に対応すること。なお、寄附管理システムの保守管理経費については、平戸市が負担する。

②平戸市特設サイト及び指定するポータルサイトにおける自治体ページ及び返礼品詳細ページを作成し、掲載情報の更新及び管理運営を適切に行うこと。

③平戸市特設サイト及び指定するふるさと納税ポータルサイトを経由した寄附申請並びに電話・郵送・FAX・電子メール等による寄附申請に関し、管理システムを使用して一元的に管理すること。

## (3) 配送事業者

返礼品配送事業者については、平戸市と契約を行っている配送事業者が提供するサービスを利用すること。配送代金、サービスの利用料等については平戸市が負担する。

## (4) 返礼品の企画、開拓、選定、交渉に関する業務

①返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、提携団体及び返礼品取扱事業者(以下「返礼品事業者」という。)へ公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、商品の選定、価格設定、品質管理、個人情報保護を行うこと。なお、返礼品とするかの決定は平戸市が行う。

②返礼品は、市内の特産品はもとより、市内の各企業の製品ほか、サービス提供型プラン等多様な提案を行うこと。

③提携団体及び返礼品事業者との交渉は受託者が行うものとする。ただし、平戸市においても実施するが、返礼品登録に向けての調整は、平戸市と協議のうえ受託者において実施すること。

④返礼品の追加について、提携団体及び返礼品事業者から提供の希望があった場合、速やかに対応すること。

⑤返礼品事業者及び返礼品の新規登録は、事前に平戸市の承認を受けること。また、返礼品の内容変更や寄附受付の停止等の場合も同様とする。

⑥総務省告示における地場産品基準を理解した上で、提携団体及び返礼品事業者と製造工程などの確認を行い、総務省の照会に関する記載内容について考案すること。

⑦提携団体及び返礼品事業者に対し、電子商取引対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すことで、事業者の発展を促進すること。また、事業者間のつながりの強化及び平戸市におけるふるさと納税事業の推進に向けた研修会を開催し、制度の周知徹底や、返礼品事業者の意識向上に努めること。内容、及び回数については平戸市と協議を行った上で決定する。

⑧定期的に提携団体及び返礼品事業者を直接訪問してコミュニケーションを図るとともに、良好な関係を構築すること。

⑨受託者は、準備期間の4月～9月にかけて、返礼品事業者への説明会(平戸市内において対面で実施)を行うこと。返礼品事業者の混乱を出来る限り少なくするように努め、返礼品の発送等が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

また、可能な限り早期にポータルサイトのページ作成等を進め、令和7年10月から全てのポータルサイトで全ての返礼品提供を開始できるよう調整すること。

※提携団体とは、平戸瀬戸市場協同組合、株式会社ひらど新鮮市場、平戸市物産振興協会、一般社団法人平戸観光協会のことを指し、返礼品事業者を取りまとめる団体(別紙参照)。

※返礼品事業者は、90事業者

#### (5) 平戸市特設サイトポイント制度

現在、平戸市特設サイトにおいてポイント制度を運用しており、委託業務開始後もこれらを継続して運用すること。

なお、令和7年9月30日までに獲得したポイントを所有する寄附者が、委託業務開始後、ポイントを利用した場合における受注・配送関連業務も行うこと。

各ポイント制度の条件は以下のとおり。

付与ポイント	寄附金額1,000円あたり300ポイント
令和5年3月31日までの寄附金に付与されたポイントの有効期限	令和12年3月31日まで
令和5年4月1日以降の寄附金に付与されたポイントの有効期限	寄附した日から2年間

## 7 業務内容

委託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受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ふるさと納税に係る寄附受付に関する業務
- (2) 返礼品の管理に関する業務
- (3) 返礼品出荷依頼に関する業務
- (4) 寄附者対応に関する業務
- (5) 寄附者への寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務
- (6) ポータルサイトの管理に関する業務
- (7) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (8) 広報・プロモーションに関する業務

(9)その他、平戸市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務

## 8 業務の詳細

(1) ふるさと納税に係る寄附受付に関する業務

- ①電話、FAX、郵便による寄附受付及び入力、郵便による寄附受付及び入力を行うこと。
- ②ふるさと納税ポータルサイトからのデータの取込を行うこと。
- ③寄附者からの電話、メール等によるデータの修正登録を行うこと。
- ④疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正を行うこと。
- ⑤毎年度10月に、返礼品カタログ(A4判28ページ)を13,000部作製すること。掲載内容については平戸市と協議して作成すること。また、平戸市に作成データの提供を行うこと。
- ⑥紙申込やポータルサイトの利用が困難な寄附希望者及びポイント利用者に対し、作成した返礼品カタログを送付すること。
- ⑦カタログのデザイン作成や印刷、封入封緘、配送にかかる費用については、契約上限額の手数料率、寄附額の8.5%(税抜)に含むものとする

(2) 返礼品の管理に関する業務

- ①ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。
- ②返礼品の適切な在庫管理を行うこと。

(3) 返礼品出荷依頼に関する業務

- ①提携団体及び返礼品事業者へ返礼品の出荷依頼を行うこと。
- ②諸事情による再出荷依頼については、その都度依頼を実施すること。
- ③天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品事業者、配送事業者間の調整等、適切に対応すること。
- ④月1回以上は未発注データ及び未配送データがないか確認を行うこと。
- ⑤受託者は契約前に寄附受付済みである先行予約、定期便等の対応についても継続して行うこと。

(4) 寄附者対応に関する業務

- ①サポート窓口を設置するなど、寄附者からの問い合わせやクレーム対応を行うこと。
- ②サポート窓口等へ寄せられた問合せ内容について、システムに記録し、定期的に平戸市と情報共有を行うこと。
- ③寄附申込後の内容変更等の受付並びに寄附管理システム修正登録を行うこと。
- ④出荷依頼並びに配送に関する事業者からの問合せの対応を行うこと。
- ⑤寄附者からの申込書送付依頼等の対応を行うこと。
- ⑥ポイント制度を活用している寄附者に対して有効期限内に交換するよう周知を行うこと。
- ⑦その他、上記に記載する以外の問合せについても対応を行うこと。
- ⑧寄附者からの問合せに関しては、原則、受託者の対応となるが、緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに平戸市に報告し、平戸市と協議のうえ適切に対応すること。

(5) 寄附者への寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務

- ①寄附入金後、お礼状を作成し、寄附金受領証明書を印刷のうえ、封入封緘して発送すること。

- ②寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。
- ③ワンストップ特例申請利用希望の寄附者へ申請書を印刷し、返信用封筒を同封のうえ、封入封緘して発送すること。
- ④ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際に、オンラインでのワンストップ特例申請手続きに関するサービス概要と、当サービス提供元のWEBページに遷移するための二次元コード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。
- ⑤寄附者へのお礼状及び封筒について、リピーターの確保につながるよう魅力的なデザインと平戸市の思いが伝わるものを作成すること。
- ⑥上記の業務に係る郵送料は、平戸市が直接支払うものとする。
- ⑦平戸市は、当該月の発送状況を確認のうえ、適正な請求を受理した日から30日以内に受託者に支払うものとする。

#### (6) ポータルサイトの管理に関する業務

- ①受託者は、平戸市の指定する寄附受付ポータルサイトの自治体ページや返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営を行うこと(クラウドファンディングを含む)。
- ②ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の発信に努め、平戸市の魅力向上を図る取り組みを実施すること。
- ③寄附者の利便性向上につながる取り組みを行うこと。
- ④SEO(検索エンジン最適化)対策を行うこと。
- ⑤ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能(PR、データ集計、特集企画等)を平戸市と協議のうえ、積極的に活用すること。
- ⑥寄附者のレビュー対応、レビューキャンペーン等の対策を行うこと。なお、当該対策に係る費用は受託者が負担する。
- ⑦ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行い、その情報を平戸市と共有すること。
- ⑧平戸市との協議により、ポータルサイトの新規立ち上げが必要となった際は、その対応を行うこと。

#### (7) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ①返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
- ②返礼品の魅力や返礼品事業者の想いが寄附者に伝わり、かつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材を行い、返礼品等のページをデザインすること。
- ③返礼品の情報や写真について、必要に応じて返礼品事業者に適切な助言を行うこと。

#### (8) 広報・プロモーションに関する業務

- ①平戸市と受託者の協議のうえ、「平戸市 ふるさと納税」のブランディングやイメージづくりを講ずること。
- ②平戸市と協力して、新たな返礼品の開発、提案を行うこと。
- ③平戸市と協力して、新たな返礼品事業者の開拓を行うこと。
- ④平戸市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附金の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者が興味を引くものであること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、平戸市と受託者の協議のうえ実施すること。

- ⑤寄附申込やポータルサイト等のアクセス状況の分析結果、人気の返礼品、市場の流行、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、平戸市と受託者の協議のうえ実施すること。
  - ⑥ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジン(月2回程度)の配信を行うこと。
  - ⑦ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、広告業務について、その効果が最大化されるよう必要な対応を行うこと。
  - ⑧各月ごとに寄附状況及び分析結果のレポートを提出すること。
- (9)その他、平戸市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務  
上記のほか、平戸市ふるさと納税の寄附拡大に関する業務を行うこと。特に、寄附を増やすための独自の方策などがあればその内容を提案すること。

## 9 月次報告について

- (1)平戸市は、委託業務の履行状況、そのほか必要な事項について、受託者に対し報告を求め、検査することができる。
- (2)受託者は、業務終了後(毎月末締め)、翌月末日までに平戸市へ報告書を提出すること。報告書の様式は任意とする。
- (3)受託者は、毎月おおむね第2火曜日に平戸市及び提携団体、配送受託事業者が参加する定例会を開催し、(1)及び(2)等について報告するとともに、情報共有を行う事。

## 10 実績報告について

- (1)受託者は、業務終了後、速やかに平戸市へ報告書を提出すること。  
なお、契約者双方に異議なく契約更新された場合は、年度ごとに報告書を提出するものとする。
- (2)報告書の様式は任意とする。
- (3)報告書には、次に掲げる内容を含む。
  - ①完了届出書
  - ②事業報告書
  - ③収支決算書
- (4)報告書提出期限 毎年度 4月10日
- (5)報告書提出先 平戸市財務部企画課移住・定住政策班

## 11 経費の負担

本業務の実施に係る経費は受託者が負担する。ただし、以下に掲げる経費は平戸市が負担する。

- (1) 返礼品調達及び送付に係る費用(受託者及び返礼品事業者の責による再送は含まない。)
- (2) 寄附者への寄附金受領証明書等の発送に係る郵便代金(ただし、カタログ発送に係る郵送料を除く)
- (3) ポータルサイトに支払う各種手数料(ただし、広告料等を除く)

(4)ポータルサイト経由での寄附金受付にかかる各種決済手数料

## 12 委託金額及び支払方法

(1) 寄附額の8.5%を上限とする。(消費税及び地方消費税は含まない。)

なお、寄附額とは令和7年10月1日以降に平戸市特設サイト及び各ポータルサイト、各ポータルサイト非経由申し込みの合計額をいう。

(2) 支払方法

委託料の支払方法については仕様書「3 業務委託期間」及び「9 月次報告について」の規定により、1か月ごとに報告書を提出し検査完了後、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。止むを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

## 13 業務上の留意事項

(1) 事業の実施にあたっては、受託者は平戸市と十分協議し、行うものとする。

受託者は本業務の目的や趣旨を十分に理解した上で、誠意を持って事業遂行するものとする。

(2) 受託者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、受託者は本業務の実施にあたり、個人情報を取り扱う場合は個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び平戸市個人情報の保護に関する条例(令和4年平戸市条例第49号)を遵守し、個人情報を適切に取り扱わなければならない。加えて受託者自社事業での個人情報の使用は禁ずるものとする。

(3) 情報セキュリティの確保

業務の履行に関し、個人情報を含む情報の取扱いについて、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、適切な管理を行わなければならない。

(4) 受託者は、業務の実施にあたり、地方税法及びその他関係法令並びにふるさと納税に関する総務省通知等を遵守しなければならない。

(5) 受託者は、本業務の開始から終了までの間、事業の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。

(6) 受託者は、本業務の全部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、本業務の一部を第三者に委託することはできるが、その場合は、事前に平戸市の承諾を得るものとする。

(7) 受託者は適宜平戸市と打ち合わせを行い、必要に応じて状況を報告するものとする。

(8) 契約期間終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。

## 14 残存義務

契約期間終了後においても、契約期間内に発生した業務については引き続き効力を有するものとする。

## 15 損害賠償

業務の実施に関し発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)については、受託者が賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品事業者、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、この限りでない。

## 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、プロポーザル時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2)仕様書に定めのない事項については、必要に応じて平戸市と協議すること。
- (3)業務の実施に当たり疑義が生じた事項については、平戸市と協議のうえ対応すること。
- (4)本仕様書で規定した事項は、業務を進める上で概ね必要と思われる事項を明示しており、今後、必要に応じて随時変更する場合がある。その際は、平戸市と受託者が協議のうえ行うものとする。

## 17 担当部署

〒859-5192長崎県平戸市岩の上町1508番地3

平戸市財務部企画課移住・定住政策班

【電話】 0950-22-9105(直通)

【メール】 furusato@city.hirado.lg.jp



# 別紙

業務役割表

項目	業務内容	中間事業者	平戸市	提携団体	提携団体非所属事業者	事業者	配送業者	備考
寄附受付	① 問い合わせ対応	○						
	② 寄附者満足度向上施策	○						カスタマーサポートレビューの評価を上げるための企画や評価が低いものへのヒアリング等を行い、改善に努めていく。
	③ 寄附情報管理(寄附申請受付、寄附データ取込、収納消込)	○						
	④ お礼状、寄附金受領証、ワンストップ特例申請書等郵送	○						
	⑤ ワンストップ特例申請受付		○					
	⑥ クラウドファンディング	○	○					寄附者の賛同を得やすいサイトの作成
請求・支払い	⑦ 商品代請求・支払		○	○	○			各提携団体ごとの取りまとめ
	⑧ 送料請求・支払		○				○	
情報提供 打ち合わせ	⑨ 使い道や実績の情報提供	○	○					各課からいただいたデータを元に寄附者にわかりやすく伝わりやすいものにする。
	⑩ 事業者、返礼品情報提供	○	○	○				
	⑪ 月次報告会	○	○	○			○	毎月、売り上げ、ランキング等のデータから分析して戦略的に進めていく会議。
返礼品開発	⑫ 事業者説明・営業	○						
	⑬ 返礼品企画(旬の限定、ネット限定含む)	○		○	○	○		
	⑭ サイトデザイン作成	○						
	⑮ 画像デザイン加工	○						
	⑯ 返礼品ページデザイン作成	○						
	⑰ 特設サイト・各ポータルサイト返礼品掲載・管理	○						
プロモーション	⑱ お礼状デザイン	○						
	⑲ 封筒デザイン	○						
	⑳ サイトデザイン・管理	○						
	㉑ 寄附者向けパンフレット作成	○						
	㉒ メルマガなど各種施策	○						特設サイトのメルマガや、ふるさとチョイス・楽天に旬の情報を随時入れたり、楽天のスーパーセールやお買い物マラソンなどに合わせて情報を発信する。
配送管理	㉓ 返礼品発注			○	○			管理システムから寄附者情報を取り込み、返礼品発送に伴うデータを、提携団体及び提携団体非所属事業者へデータ送信。
	㉔ 配送伝票作成			○	○			
	㉕ 返礼品配送			○	○	○	○	
	㉖ 返礼品配送管理			○	○		○	

### 【平戸市基本データ】

R6実績	
返礼品掲載	
寄附者向けパンフレット(2024年発行)	12000部
R6.10月総務省へ申請した返礼品数	1458品

### 提携団体

提携団体	会員事業者数(R7年1月現在)
一般社団法人平戸観光協会	17
株式会社ひらど新鮮市場	18
平戸市物産振興協会	9
平戸瀬戸市場協同組合	36
提携団体非所属	10

### R6決算見込み(R7.3月末まで)

寄附入口	寄附額(円)	割合(%)
特設サイト	186,201,887	30.03
ふるさとチョイス	111,844,913	18.04
ふるなび	70,070,200	11.30
楽天	185,733,000	29.96
JAL	10,184,800	1.64
FAX・郵送・その他	55,965,200	9.03
計	620,000,000	100.00