

延岡市ふるさと納税・地場産業の振興・シティプロモーション業務委託企画提案仕様書

1 業務名

延岡市ふるさと納税・地場産業の振興・シティプロモーション業務委託

2 業務の目的

延岡市（以下「発注者」という。）は、ふるさと納税制度を活用して「財源の確保」、「地場産業の振興」及び「シティプロモーション」の3点を推進することとしている。

本業務は、これらの取組を強力に推進するため、ふるさと納税・地場産業の振興・シティプロモーション業務を、専門的な知見やノウハウを有する事業者（以下「受注者」という。）に委託することで、効果的かつ効率的に事業を実施し寄附額を増加させることを目的とする。

3 履行期間

令和9年4月1日から令和11年3月31日まで

※令和9年4月1日から、本業務を開始できるよう、必要に応じて前事業者からの引継ぎなど、必要な準備を進めること。（引継ぎに要する経費は、委託料に含むものとする。）

4 業務の内容

発注者が委託する業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

1) ふるさと納税業務

多くの寄附に対し、確実かつ円滑に業務を行い、また、効果的な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。）の運用を行うことで、寄附の増加を図ること。

- (1) 寄附受付に関する業務
- (2) ポータルサイト運用管理に関する業務
- (3) 書類等の郵送に関する業務
- (4) 返礼品の在庫管理並びに発注及び発送に関する業務
- (5) ワンストップ特例制度に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務
- (8) 返礼品提供事業者支援業務

2) 地場産業の振興業務

市内事業者の売上増加や販路開拓に向けた新商品の開発、販路拡大や生産性向上等に関する支援を行うこと。

- (1) 市内事業者の売上増加や販路開拓に関する支援
- (2) 市内事業者の新商品・サービス開発等に関する支援
- (3) 市内事業者の生産性向上や事業拡大、事業継続等に関する支援

3) シティプロモーション業務

本市の認知度の向上、関係人口の拡大のため、本市の持つ観光資源や歴史・文化、食の魅力をはじめとする多様な魅力を市内外に効果的に発信し、シティプロモーションの促進を図ること。

- (1) SNS等を活用したシティプロモーション促進に関する業務
- (2) イベント、その他取組を活用したシティプロモーション促進に関する業務

4) その他全般

- (1) 発注者の支援に関する業務

5 業務の詳細

業務内容	業務詳細
1) ふるさと納税業務 (1) 寄附受付に関する業務	① 受注者は、ポータルサイトを経由した寄附（ガバメントクラウドファンディングによる寄附を含む）について、原則として、寄附申込受付日の翌日までにデータ取込作業を完了し、システムに反映させること。 ② 受注者は、寄附を受付、審査のうえ、シフトプラス株式会社のふるさと納税管理システム「LedgHOME」（以下「LedgHOME」という。）に反映させること。 ③ 受注者は、ポータルサイトを経由しない寄附についても、可能な限り対応し、その寄附情報を LedgHOME に反映させること。 ④ 寄附の取消が生じた場合は、LedgHOME における情報の取消作業を行うこと。また、これに伴い、ポータルサイト上の情報についても取消作業を行うこと。
(2) ポータルサイト運用管理に関する業務	① 受注者は、次のポータルサイトについて管理を行うこと。ただし、契約期間中に追加等の変更がある可能性がある。 ・ ふるさとチョイス（パートナーサイト含む） ・ 楽天ふるさと納税 ・ ふるなび ・ ふるさとプレミアム ・ ANA のふるさと納税 ・ ふるさとパレット ・ au PAY ふるさと納税 ・ ふるさと本舗 ・ セゾンのふるさと納税 ・ ふるさと百選 ・ ミヤチクふるさと納税 ・ 延岡市ふるさと納税特設サイト ・ J A L ふるさと納税 ・ まいふる ・ Amazon ふるさと納税 ・ Yahoo! トラベルふるさと納税 ・ 一休 ② 受注者は、①のポータルサイトについて、次の事項に関する運用管理を行うこと。 ア 返礼品の掲載（新規作成・修正・更新）に関すること。 返礼品を掲載した場合は、市及び返礼品提供事業者に報告すること。 ポータルサイトにおける返礼品の掲載については、発注者からの掲載依頼を受けて原則として 30 日以内に掲載すること。 イ 新着情報等の情報発信に関すること。 ウ 返礼品の写真撮影や加工等を行うとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮した返礼品名称や紹介文など掲載内容の充実を図ること。なお、返礼品の掲載にあたっては、事前に事業者に掲載内容に誤りがないか確認を行うこと。

	返礼品の撮影が必要な場合は、返礼品提供事業者から提供を受けたうえで、スタジオ等でプロカメラマンによる撮影を行うこと。 エ 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大に繋がるようきめ細かい運営に努めること。 ③ 受注者は、ポータルサイトが個別に提供している広告、ブログ、メールマガジン配信、データ集計その他サービス機能について、発注者へ積極的に提案し、その活用を図ること。 ④ 受注者は、ポータルサイトが適時実施する企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、必要に応じて申請手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。
(3) 書類等の郵送に関する業務	① 受注者は、以下に掲げる書類等を準備し、発注者が別途定める期日までに、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。 ・ ふるさと納税返礼品カタログ ・ ふるさとのべおか寄附金申込書 ・ 寄附受領証明書 ・ お礼状 ・ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書及び申請事項変更届出書 ※寄附受領証明書、お礼状、寄附金税額控除に係る申告特例申請書及び申請事項変更届出書については、市直営のポータルサイト（G-Call ふるさと納税、さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税）の寄附受付分も郵送すること。 ② 寄附金税額控除に係る申告特例申請書納付済通知書については、原則、電子メールで寄附者に通知とすること。ただし、寄附者がメールアドレスを保有していない等の事情で電子メールでの送信ができない場合は、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。
(4) 返礼品の在庫管理並びに発注及び発送に関する業務	① 受注者は、返礼品の在庫数を、返礼品提供事業者の希望・供給力・在庫管理体制等を踏まえ、発注者と受注者協議の上、ポータルサイトごとに振り分け、在庫更新作業を行うこと。 ② 受注者は、在庫数の変動を日常的に把握し、適時、発注者及び事業者に情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。 ③ 受注者は、寄附者から返礼品の申込みがあった場合は、原則週 2 回以上 LedgHOME、メール、FAX 又は郵送により事業者へ発注手続きを行うこと。特に、11 月から 12 月までは寄附件数が増加することから、発注の頻度を増やして対応すること。 ④ 受注者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週 1 回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、事業者に電子メール等で、出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。 ⑤ 返礼品のうち、配送日時指定が必要なものは、受注者は返礼品提供事業者と協議の上、ポータルサイト上での配送日時設定、寄附者への確認その他の必要な対応を行うこと。 ⑥ 送り状（配送伝票）の「依頼主」欄に原則「延岡市ふるさと納税サポート室」の名称と問合せの電話番号、「品名」欄に返礼品の名称

	と「延岡市ふるさと寄附金にかかる返礼品」と記載すること。 ⑦ 受注者は、ヤマト運輸株式会社及び佐川急便株式会社に対応した送り状発行サービスを提供可能であること。また、日本郵便株式会社に対応した当該サービスを提供可能である場合は、当該サービスを提供すること。
(5) ワンストップ特例制度に関する業務	受注者は、シフトプラス株式会社のマイナンバー管理システム「motiONE」（以下「motiONE」という。）を使用し、以下の内容に対応すること。 ① ワンストップ特例申請手続きがオンラインで完結できるサービス「IAM」を導入し、オンライン申請に対応すること。 ② 受注者は、寄附者から提出された寄附金税額控除に係る申告特例申請書について、不備チェックを行った上で motiONE へ必要事項を入力すること。この場合、申請書に不備があった場合は、寄附者へ連絡を行い、再提出を求めること。 ③ ②で motiONE に入力完了した寄附者について、メール又は文書にて申請受理通知を行うこと。 ④ 受注者は、発注者が指定する期日までに寄附金税額控除に係る申告特例通知に必要な電子データを作成し発注者へ提出すること。 ⑤ その他業務の詳細については、別途、発注者が指示する。
(6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	① 寄附者からの問い合わせ先の名称は、「延岡市ふるさと納税サポート室」とし、専用の番号、FAX 及びメールアドレスを設定すること。 ② 対応時間は、原則として、休日を除く月曜日から金曜日の 9 時から 18 時までとする。ただし、11 月、12 月及び 1 月については、発注者と協議の上、別途定めるものとする。なお、12 月 29 日から 12 月 31 日までは、少なくともメールでの寄附者対応が可能であることとする。 ③ 対応すべき内容は以下のとおり ア 寄附方法（キャンセル対応含む。）に関すること。 イ 寄附情報に関すること。 ウ 返礼品に関すること。 エ 書類等に関すること。 オ ワンストップ特例制度に関すること。 カ 発注者が別途指示する事項に関すること。 ④ 寄せられた問合せ内容等について、都度、LedgHOME に記録すること。 ⑤ 返礼品や返礼品の配送に関する寄附者からの問い合わせに対して、状況の確認を行い、返礼品提供事業者や配送事業者等に対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、発注者に報告を行うこと。
(7) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務	① 各月の返礼品の出荷状況について、返礼品提供事業者と確認を行い、その状況を正確に管理すること。 ② 返礼品提供事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、発注者が指定する期日までに返礼品提供事業者及び配送事業者を支払いを行うこと。 ③ 返礼品提供事業者及び配送事業者を支払う費用並びに支払いに要した振込手数料を合算し、原則、翌月 15 日までに、発注者に請

	求すること。なお、請求にあたっては、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料がわかる書類を提出すること。
(8) 返礼品提供事業者支援業務	① 返礼品提供事業者の既存の返礼品の魅力向上や新たな返礼品開発について助言や支援を行うこと。 ② 返礼品提供事業者が、返礼品の発送等が円滑に行えるように、必要に応じ発送業務について助言や支援を行うこと。
(9) その他	① (8)の業務実施については、必要に応じ返礼品提供事業者を訪問し、返礼品提供事業者の課題やニーズを把握したうえで、それらを踏まえた助言、支援を行うこととし、訪問に際しては、発注者が指定する担当職員を可能な限り同行させること。

業務内容	業務詳細
2) 地場産業の振興業務	
(1) 市内事業者の売上増加や販路開拓に関する支援	① 市内事業者の売上増加や販路開拓に向けた、既存商品のプロモーション強化やブラッシュアップ、マッチング支援を行うこと。 ② その他、売上増加や販路開拓に関する助言や各種支援制度等の情報提供を行うこと。
(2) 市内事業者の新商品・サービス開発等に関する支援	① 市内事業者の新商品・サービス開発等のための市場分析等のマーケティング支援を行うこと。 ② 新商品・サービス開発のための助言や各種支援制度等の情報提供を行うこと。
(3) 市内事業者の生産性向上や事業拡大、事業継続等に関する支援	① 市内事業者の生産性向上や事業拡大、事業継続等に向けた、デジタル化の推進等に関する助言や各種支援制度等の情報提供を行うこと。
(4) その他	① (1)～(3)の業務実施については、必要に応じ市内事業者を訪問し、市内事業者の課題やニーズを把握したうえで、それらを踏まえた助言、支援を行うこととし、訪問に際しては、発注者が指定する担当職員を可能な限り同行させること。

業務内容	業務詳細
3) シティプロモーション業務	
(1) SNS等を活用したシティプロモーション促進に関する業務	① 本市が実施する SNS 等を活用したシティプロモーション促進に関する助言、情報提供その他支援を行うこと。 ② 本市の返礼品や生産者の魅力について、SNS や紙媒体を活用した情報発信を行うこと。
(2) イベント、その他取組を活用したシティプロモーション促進に関する業務	① 本市が実施するイベントその他、取組において、本市のシティプロモーション促進に関する助言、情報提供その他支援を行うこと。

業務内容	業務詳細
4) その他全般	
(1) 発注者の支援に関する業務	① 受注者は、その専門性を活かし、適宜、本業務の効果を分析・検証し、当該データ分析を活用した戦略の策定等、本業務の更なる推進に資する効果的な助言を行うこと。

	② 発注者が指定する担当職員との信頼関係構築、寄附状況の共有及び戦略の検討を目的とし、原則として、月 1 回を目途に本業務に関する会議を行うこと。 ③ 返礼品提供事業者等の訪問を行う際には、発注者が指定する担当職員を可能な限り同行させること。特に、初回訪問については、同席させること。 ④ 募集経費総額の段階的引下げを踏まえ、業務全般にわたって経費率抑制に努めること。 ⑤ 発注者が主催する会議や研修会等へ発注者からの依頼に基づき参加すること。会議や研修会等では、発注者からの依頼に基づき、報告者や講師を務めること。
--	--

6 業務の再委託

原則として、再委託は認めないものとする。ただし、次に掲げる業務については、発注者の承認を得た上で再委託をすることができる。再委託先は、できる限り延岡市内の事業者の活用を検討すること。

- (1) 書類等の郵送に関する業務
- (2) ワンストップ特例制度に関する業務
- (3) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (4) 返礼品の発送に係る委託料の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務
- (5) 返礼品等の写真撮影、動画撮影業務
- (6) Web コンテンツ制作業務（返礼品掲載ページ制作、ポータルサイト上のバナー制作等）

※上記以外の業務については、発注者と協議を行い発注者が認める場合に限り、再委託を認める。
この場合、再委託先についても、実施要領の 3(1)の①から⑧までの要件を満たすこと。

7 経費の負担

本業務の実施に係る経費は、委託料に含まれるものとし受注者が負担する。ただし、次に掲げる経費は、発注者が負担することとする。

- (1) 書類等の郵送に係る郵便料
- (2) 返礼品に係る費用（返礼品代金及び当該返礼品配送に係る送料）
なお、返礼品提供事業者及び配送事業者と交渉を行い、梱包サイズや配送方法等を工夫するなど配送料が安価となるよう努めること。
- (3) 返礼品提供事業者への返礼品代金及び当該返礼品配送に係る送料の支払に要した振込手数料
- (4) LedgHOME 及び motiONE 管理に関する経費
- (5) 広告に要する費用については、原則発注者が負担するが、発注者が支払う委託料で受注者が対応することもできる。

8 業務の報告

- (1) 受注者は、毎月、報告書を作成し、翌月 15 日までに発注者に報告すること。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号の規定にかかわらず、直ちに発注者に報告し、発注者と協議の上、対応方法について検討を行うこと。

9 仕様書記載事項以外に必要な事項の補充

本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、業務上必要と認められる事項については、受注者の責任において補充するものとする。

10 秘密情報の遵守

受注者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（発注者が秘密と指定する全ての情報）を自社内限りで、本業務の実施においてのみ使用できるものとする。また、別紙の「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

11 セキュリティの徹底

受注者は、本業務で取り扱う個人情報について情報セキュリティ管理を徹底しなければならない。

12 リスクマネジメント

受注者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置及びリスク発生時の措置を講じること。

13 著作権の帰属

受注者が本業務遂行のために受注者が作成した返礼品 PR のための画像、文章その他の著作物の権利については、すべて発注者に帰属する。

14 法令等の遵守

本業務を行うにあたり、関係法令、総務省が定める返礼品の基準及び「ふるさと納税に係る指定制度の運用についてのQ&Aについて（通知）」、その他、関係省庁の通知の内容を把握し、これを遵守すること。

15 業務内容の引継ぎ

- (1) 本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。
- (2) 本契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。
- (3) 発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。
- (4) 引継ぎにあたっては、「業務引継書」を作成し、発注者の確認・納入成果物としての発注者への納入を経たうえで、次期受注者への引継ぎに活用すること。
- (5) 受注者は、本契約終了後であっても、本契約期間中に関する問い合わせ等に応じること。

16 その他

- (1) 協議事項
本業務において疑義が生じた場合は、発注者と受注者とが協議の上、対応するものとする。
- (2) 制度改正への対応
ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。