

南相馬市ふるさと応援寄附推進業務委託 提案仕様書

1 委託業務名

南相馬市ふるさと応援寄附推進業務委託

2 業務の目的

本業務は、ふるさと応援寄附に関するPRや返礼品協力事業者の支援等の実施を通して、本市の認知度の向上、ふるさと応援寄附対応体制の整備等を図ることにより、ふるさと応援寄附に関する寄附額及び寄附件数の増加、持続可能な地域活性化体制の構築等を図ることを目的とする。

3 業務期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

※契約締結日は令和6年11月を想定しているが、当該契約締結日から令和7年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに係る委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) ふるさと応援寄附ポータルサイト

ア 現在、本市が利用しているふるさと応援寄附ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）は以下のとおりである。

- (ア) ふるさとチョイス
- (イ) ふるなび
- (ウ) 楽天ふるさと応援寄附
- (エ) ANAのふるさと応援寄附
- (オ) JALふるさと応援寄附
- (カ) さとふる（掲載プラン）

※令和7年4月1日からAmazonふるさと納税の利用を予定している。

イ 本市の令和4年度及び令和5年度の寄附受納状況は別紙のとおりである。

ウ 業務期間中にポータルサイトの追加又は退会を行う場合がある。追加を行う場合は、受注者と協議するものとする。

エ 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) 寄附情報及び返礼品発注・配送・請求管理システム

ア 寄附情報及び返礼品発注・配送・請求管理システム（以下、「管理システム」という。）は、シフトセブンコンサルティング社のふるさと納税doを使用すること。

イ 別の管理システムに変更することは提案内容次第で可能とするが、管理システムの利用環境の導入費用、保守費用などは全て受注者の負担とする（受注者からシステム業者に直接の支払いができない場合、本業務委託料から差し引くものとする）。また、既存管理

システムから提案する管理システムへのデータ移行などは、原則として全て提案者の負担等で行うものとする。ただし、既存システムからのデータ抽出などは市が協力する。

ウ 別の管理システムを提案する場合、シフトセブンコンサルティング社が提供するふるさと納税 do 及び自治体マイページと同等以上の機能を有するものであること。

(3) 返礼品

ア 令和6年7月現在の返礼品事業者及び返礼品の状況は以下のとおりである。

返礼品事業者数	約60
返礼品数	約400

イ 本業務の現委託事業者が変更となる場合であっても、ポータルサイト及び管理システムに保存されている情報が削除されることはない。

(4) SNS

本市においては、現状、ふるさと応援寄附金に特化したSNSアカウントは保有していない。なお、公式SNSとして以下のSNSで市政全般に関する情報発信を行っている。

ア Youtube

イ X (旧Twitter)

ウ Facebook

5 業務内容及び体制

(1) 返礼品協力事業者等の支援に関する業務

ア 南相馬市ふるさと応援寄附返礼品協力事業者となっていない事業者（以下、「新規事業者」という。）の獲得に係る取組を行うこと。取組内容は提案によるものとする。

イ 既に南相馬市ふるさと応援寄附返礼品協力事業者となっている事業者（以下、「既存事業者」という。）に対し、新規返礼品の開発促進や同梱物の相談などの取組を行うこと。取り組み内容は提案によるものとする。

ウ ポータルサイトの運用を通して、寄附申込の増加を目的に返礼品ページの改善を検討し、既存事業者と協議し、ページ改善を実施すること。

エ 新規事業者及び新規返礼品の出品において、申請書の作成や商品・サービスに対する総務省基準の適合性確認の支援を行い、市及び返礼品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ザイン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。

オ 返礼品協力事業者が返礼品の在庫管理を適切にできるように支援すること。

カ 一事業者あたりの返礼品の出品数に制限を設けないこと。また、受託者が返礼品出品の可否を決めないこと。

キ 返礼品協力事業者等からの問い合わせについては、問い合わせ内容は電子データでリスト化し、過去の問い合わせを含め、常時発注者と情報共有を行える環境を整えること。

(2) ポータルサイトの管理に関する業務

ア 受注者は、発注者が使用するポータルサイト（さとふる以外）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型さとふるさと納税等含む）。

イ さとふるについては、「さとふる管理サイト」を運用する際に必要となる更新フォーマットに合わせた、テキスト・画像提供を適宜行うなど、運用支援を行うこと。

ウ ポータルサイトの機能を活用して、自治体及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者等の想いが寄附者に伝わり、かつ転換率の向上に繋がるよう、訴求力向上を図る取組を実施すること。

エ 市及び既存事業者から、寄附額や容量、発送条件等のテキスト修正、サムネイルや説明画像等の画像修正の依頼があった場合は、速やかに対応すること。また、その回数に制限を設けないこと。

オ ポータルサイト等で使用した写真データ、サムネイル等の画像データ等の著作権は全て市に帰属するものとし、市にデータを引き渡すこと。

カ S E O（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

(3) 寄附者等対応に関する業務

ア 受注者は、寄附者からの次の事項に関する問合せ等に対応するためのコールセンターを設置すること。なお、対応時間は、原則として月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（ただし、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「国民の休日」という。）、1月2日、3日及び12月29日から12月31日までを除く。）とするが、繁忙期等は、別途、発注者と協議のうえ決定する。

（ア）寄附方法に関すること。

（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）寄附のキャンセルに関すること。

（キ）発注者が別途指示する事項に関すること。

イ 問い合わせ内容は電子データでリスト化し、過去の問い合わせを含め、常時発注者と情報共有を行える環境を整えること。

(4) P Rに関する業務

ア 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品及び返礼品協力事業者の魅力や寄附の使い道に係る効果的なP Rに努めること。なお、特定の事業者や返礼品にP Rが偏ることのないよう留意すること。

イ リピーターやファンの獲得・拡大に主眼を置いたイベントを企画すること。企画内容は提案によるものとする。

ウ ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。

エ ふるさと納税以外においても各種媒体において本市の魅力を積極的にP Rすること。

(5) 各種分析に関する業務

- ア ポータルサイト別の寄附実績について、対前年比較による分析を定期的に行い、業務改善に努めること。
- イ 返礼品のアクセス数や転換率などの分析を定期的に行い、業務改善に努めること。
- ウ 市が行う広告を含め、実施した広告ごとに効果検証を行い、業務改善に努めること。
- エ 分析結果を踏まえ、発注者と週1回以上、対面で報告・打合せの機会を持つこと。

(6) 体制

- ア 南相馬市専属の担当を2人以上置くこと。
- イ 発注者又は既存事業者から相談等があった場合に、速やかに直接訪問・対応できる体制をとること。

(7) 上記のほか、業務目的達成や業務効率化に資する方策があれば、提案すること。

6 秘密の厳守

受注者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報に関し、以下に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

(1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受注者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の履行においてのみ使用することができる。また秘密情報の保持、利用に関して受注者がすべての責任を負うものとする。

(2) 複写及び複製の禁止

受注者は秘密情報に関する資料を複写及び複製してはならない。

(3) 情報管理能力の整備

受注者は秘密情報を厳重に保持するために必要な予防措置を自ら講じなければならない。

(4) 情報の返却

受注者は、本業務の履行において得た情報及び資料を履行期間終了後、速やかに発注者に返却しなければならない。また、返却する際に、発注者に情報のすべてを引き渡した事実を証明する書面を提出する義務が生じる。

(5) 報告義務

受注者は、本業務の履行において取り扱う情報に関し、漏えい、紛失、改ざんなどの事故が発生したときは、適切な対応を行うとともに、その状況を発注者に報告する義務が生じる。

7 著作権の取扱い

- (1) 受注者が本業務により新たに製作した制作物の著作権は、受注者が従前から著作権を有していた著作物を除き、発注者に帰属するものとする。また、発注者は当該制作物を自由に二次利用できるものとするとともに、製作者は発注者に対して著作者人格権を行使しないものとする。
- (2) 受注者が従来から権利を有していた受注者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利留保」という。）については、受注者が業務着手後速やかに申し出ることによって留保

できるものとし、この場合、本市は、権利留保分についての当該権利を非独占的に使用できるものとする。

- (3) 制作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受注者が著作権者の承諾を得て利用するものとする。
- (4) 著作権の取扱いについて、本仕様書に記載のない事項については、発注者と受注者が協議の上対応することとする。

8 制度の変更

本業務履行期間中にふるさと応援寄附制度の変更または変更の恐れが生じた場合、発注者と速やかに協議すること。また、その場合契約内容の見直しが起こり得るものとする。

9 その他の事項

- (1) 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、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ものとする。
- (2) 受託者は、業務の全部を第三者に一括して委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部など軽微なものや再委託することにより本業務の目的達成に効果的に資すると認められるものについては、本市と協議の上再委託することでできるものとする。
- (3) 受託者は、本仕様書に疑義が生じたときや、本仕様書により難い事由が生じたとき、又は、本仕様書の細目的事項について確認が必要なときは、発注者と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (4) その他仕様書に定めのない事項については、適宜発注者と協議すること。

別紙

令和5年度南相馬市ふるさと応援寄附金実績

■事業別集計(令和5年度と令和4年度の比較)

事業別	令和5年度 (R5.4.1～R6.3.31)		令和4年度 (R4.4.1～R5.3.31)		増減		増加率	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
相馬野馬追	1,575件	39,392,500円	360件	6,925,000円	+1,215件	+32,467,500円	437%	568%
子どもの教育など 次世代育成	1,746件	45,800,500円	1,058件	20,399,000円	+688件	+25,401,500円	165%	224%
小高区など震災 からの復興・復旧	1,902件	36,442,790円	1,080件	19,310,456円	+822件	+17,132,334円	176%	188%
協働のまちづくり	157件	3,609,000円	101件	1,512,000円	+56件	+2,097,000円	155%	238%
その他市長が 必要と認める事業	2,635件	61,694,400円	3,759件	79,006,339円	-1,124件	-17,311,939円	70%	78%
その他市長が 必要と認める事業	2,029件	51,840,000円	831件	34,692,500円	+1,198件	+17,147,500円	244%	149%
新型コロナウイルス 感染症対策支援 (受付期間: R2.7～ R5.6)	87件	1,641,500円	100件	1,821,000円	-13件	-179,500円	87%	90%
令和5年台風13号 災害支援(特設) (受付期間: R5.9.11～ R6.3.31)	387件	5,998,700円			+387件	+5,998,700円		
令和4年 福島県沖地震支援 (受付期間: R3.3.17～ R5.3.31)			2,828件	42,492,839円	-2,828件	-42,492,839円		
GCF (馬と共に歩むまち) (受付開始: R5.10.2～ R6.3.31)	132件	2,214,200円			+132件	+2,214,200円		
合 計	8,015件	186,939,190円	6,358件	127,152,795円	+1,657件	+59,786,395円	126%	147%

■窓口別集計(令和5年度と令和4年度との比較)

窓口別	令和5年度 (R5.4.1～R6.3.31)		令和4年度 (R4.4.1～R5.3.31)		増減		増加率	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
ふるさと納税サイト	7,818件	174,787,900円	6,187件	101,329,500円	+1,631件	+73,458,400円	126%	172%
楽天 (H28.10から導入)	3,374件	67,976,500円	3,047件	45,645,500円	+327件	+22,331,000円	110%	148%
ふるさとチョイス (R1.9から導入)	1,822件	44,545,900円	1,746件	32,338,500円	+76件	+12,207,400円	104%	137%
ふるなび (R3.4から導入)	650件	22,309,500円	461件	11,436,500円	+189件	+10,873,000円	140%	195%
さとふる (R4.3から導入)	1,708件	33,696,500円	933件	11,909,000円	+775件	+21,787,500円	183%	282%
ANA (R5.6.から導入)	142件	3,810,500円			+142件	+3,810,500円		
JAL (R5.6.から導入)	122件	2,449,000円			+122件	+2,449,000円		
市へ直接	71件	12,151,290円	108件	25,823,295円	-37件	-13,672,005円	65%	47%
合 計	7,889件	186,939,190円	6,295件	127,152,795円	+1,594件	+59,786,395円	125%	147%