

熊本市ふるさと応援寄附金支援業務基本仕様書

1 業務名

熊本市ふるさと応援寄附金支援業務委託

2 目的

熊本市ふるさと応援寄附金の受付や寄附者情報の管理、返礼品の配送等の業務について、ノウハウを有する民間事業者に包括的に委託することにより、事務の効率化や寄附手続きの利便性の向上を図る。また、新たな返礼品対象の追加や寄附受付ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）の内容の充実等に取り組むほか、ふるさと応援寄附金制度を通じて、熊本市の魅力を発信し、熊本市の取組に共感及び応援していただける寄附者の増加を図ることで、地域経済の活性化に加え、関係人口の創出に寄与することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日まで

※契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までは、前受託者からの業務引継ぎ等の準備期間とし、令和 9 年 4 月 1 日より業務を完全に移行し、運用を開始するもの。

4 履行場所

熊本市中央区手取本町 1 番 1 号 他

5 熊本市ふるさと応援寄附金の範囲

熊本市が利用するポータルサイト（令和 8 年 9 月末現在、「ふるさとチョイス」及び「ふるさとチョイス」が熊本市との契約内で自動連携するポータルサイト、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、及び 6（5）③の申込書にて受付を行う寄附を対象とする。なお、契約期間中に、必要に応じてポータルサイトの追加を行う場合がある。

（参考）本市における寄附実績及び契約期間中の目標額（ポータルサイト）

令和 7 年度実績	約 13.3 億円
令和 9 年度～令和 11 年度目標額	78 億円

6 業務内容

（1）ポータルサイトの新たな提案及び管理運営

- ①熊本市が利用するポータルサイト（さとふるを除く。以下、同じ。）の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- ②返礼品ページの検索エンジン最適化（SEO）により検索流入の増加を図るとともに、画像やレイアウトを改善し、コンバージョン率最適化（CRO）を図ること。
- ③各ポータルサイトにおいて検索連動型広告等を活用し、露出の向上を図るとと

もに、クリック率（CTR）及び転換率（CVR）の向上を図ること。

- ④大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附者情報等のデータ管理

- ①熊本市が利用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者情報、申込状況、収納状況及び返礼品の申込・配送状況等の進捗状況に係るデータを正確に管理すること。
- ②寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合においても、熊本市からの寄附者情報の提供により、上記①と同様にデータ管理を正確に行うこと。
- ④各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- ⑤寄附申込に係る進捗状況等について、随時情報提供が可能であること。また、熊本市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- ⑥寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等について、毎月報告を行うとともに、寄附の動向について分析を行い、分析の結果について、毎月報告を行うこと。

（参考）熊本市における寄附者情報等データの管理

ふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税 do」によりデータ管理を行っているため、ふるさと納税 do の利用を推奨

(3) 新たな返礼品対象の追加に関する提案、募集、選定等

- ①平成 31 年総務省告示第 179 号などの国が定めた基準や、熊本市が策定する「熊本市ふるさと応援寄附金返礼品指定に関する要綱」に基づき、新たな返礼品対象の追加、募集、選定等に係る支援業務を行うこと。
- ②返礼品協力事業者に対し、適宜ふるさと納税制度の説明を行い、理解を図ること。
- ③返礼品協力事業者との間で価格調整等を行った上で、熊本市が承認した価格および内容で契約締結等を行うこと。
- ④本市が登録を決定した返礼品については、発注、配送管理、清算業務等トラブルが発生しないよう、受託者と返礼品提供業者間において、契約締結等を行うこと。
- ⑤返礼事業者より新たな返礼品の登録申請がなされた場合は、本市と協議を行い定めた募集期間内に滞りなく調整を行うこと。なお、本市の返礼品登録承認後からポータルサイト掲載までの標準期間の提案を行い、その期間を遵守すること。
- ⑥本市のPRに繋がる返礼品の開発及び発掘を積極的に行い、その実績を毎月報告すること。

(4) 返礼品協力事業者への発注、配送管理、支払、問い合わせ等への対応

- ①返礼品の発注は、寄附金の収納が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ②返礼品協力事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われ

るよう、在庫管理などの指導監督を適正に行うこと。

- ③返礼品の品質等に不備がないか、定期的に確認を行うこと。不備等を発見した場合は、速やかに熊本市に報告するとともに、熊本市と協力して適切な対応を行うこと。
- ④返礼品の最適な配送方法について提案を行うとともに、配送方法や配送状況について適正に管理を行うこと。
- ⑤上記の発注に係る費用（返礼品調達費及び配送料）は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うこととし、受託者は、毎月集計の上、内訳の詳細がわかる資料を添付して、熊本市へ請求を行うこと。
- ⑥新たに返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、適切に対応すること。

(5) 寄附者等からの問い合わせや苦情等への対応

- ①寄附申込、返礼品の内容、配送状況、礼状及び寄附金受領証明書等の発送状況等に関する問い合わせに対し、適切に対応すること。なお、寄附者からの問い合わせについては、電話及び電子メールでの受付を可能とすること。
- ②返礼品に関する苦情または事故等があった場合は、基本的には受託者において解決を図ることとするが、必要に応じ、速やかに熊本市に連絡するとともに、熊本市と協力して適切な対応を行うこと。また、経過及び対応結果等について熊本市へ適宜報告すること。
- ③郵便振替、または銀行振込による寄附の申し出があった場合、受託者は、申込書、払込取扱票、または振込口座の案内を封筒に封入・封緘し、送付するものとする。
- ④熊本市への寄附を希望する者が、ポータルサイトの利用が困難な場合、または利用を希望しない場合は、返礼品の内容が確認できる資料を作成し、封筒に上記③の書類を同封の上、送付すること。

(6) 熊本市の魅力発信や寄附金増加に繋がるプロモーションの提案及び実施等

- ①各年度における本業務の目標を設定し、目的達成にあたり有効であると思われる広告運用他、独自の方策を年度開始後すみやかに、提案・実施すること。（個別の取組実施前に実施内容、期待される効果及び必要となる費用等を本市に対して説明のうえ、協議を行うものとする。）
- ②本市特設サイトについて、本市の魅力及び返礼品の魅力が伝わるように改良すること。その際に、検索エンジン最適化（SEO）対策を講じること。
- ③経費率を抑えたうえで、寄付金増加に繋がる、新たな返礼品開発や新たな返礼品提供事業の開拓を自ら積極的に行うこと。
- ④ 経費の範囲内で各種イベント等において配布するパンフレットの作成を行うこと。デザインや部数は本市と協議を行うこと。

(7) 経費負担軽減の提案

返礼品の品質及び返礼品提供事業者や寄附者への対応、ポータルサイトの管理に影響を及ぼさない品質で経費の削減が可能な場合には提案を行うこと。

(8) 引継ぎ

- ①前受託業者と直接調整・やり取りを行い、遅滞なくすべての業務の引継ぎを完了すること。なお、返礼品提供事業及び返礼品情報についても全て提供すること。
- ②引継ぎに関する費用はすべて委託費用に含まれるものとする。

7 寄附情報等の保存及び廃棄

受託者は、委託業務に関する資料を書面または電磁的記録により一定期間保存すること。

8 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、業務の再委託は原則認めない。但し、書面により事前に熊本市の承認を得た場合は、この限りでない。

9 報告等

- (1) 熊本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、または検査することができる。受託者は、熊本市からその求めがあった場合には、誠実かつ迅速に対応しなければならない。
- (2) 契約期間が完了する際には、次年度に向けた改善策等をまとめた資料を提出すること。

10 法令遵守及び個人情報の保護

- (1) 平成 31 年総務省告示第 179 号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

11 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、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。

12 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、受託者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 業務の履行にあたっては、熊本市と十分に協議を行い、意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 制度改正が行われ、対応を要する場合は、誠実に協議に応じ、対応すること。
- (4) 業務全般について責任を持つ「業務責任者」を選任し、届けること。
- (5) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営でき

- るよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (6) 本委託業務終了後、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。
 - (7) 本仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、協議のうえ、決定する。