伊丹市ふるさと寄附ポータルサイト運用等業務委託仕様書

1 業務名

伊丹市ふるさと寄附ポータルサイト運用等業務委託

2 業務の目的

ふるさと納税制度を通じて、伊丹市（以下「本市」という。）の特産品の魅力を広く発信し、寄附者の獲得及び継続的な関係構築を図るためには、ふるさと納税ポータルサイトの戦略的かつ高度な運用が重要である。

本業務では、専門的知見及び高度なデータ分析能力を有する民間事業者のノウハウを活用し、データに基づくマーケティング施策、ページ制作、プロモーション施策等を総合的に実施することで、本市のブランド価値の向上及び寄附額の最大化を図ることを目的とする。

3 契約期間

令和９年（２０２７年）２月下旬（予定）から令和１２年（２０３０年）３月３１日まで

※初回委託料請求は、令和９年（2027 年）４月以降とする。

4 運用期間

令和９年（２０２７年）４月１日から令和１２年（２０３０年）３月３１日まで

5 対象ポータルサイト

本業務の対象とするポータルサイトは、本市が運用する主要ふるさと納税ポータルサイトとする。

主な対象サイト（予定）

・楽天ふるさと納税
・ふるさとチョイス
・ふるなび
・Amazon ふるさと納税
・JAL ふるさと納税
・ANA のふるさと納税

なお、「さとふる」については、本市が別途契約する一括運用プランにより本市が主体で運用しているが、寄附額拡大のための助言や返礼品画像の作成等は、本委託業務の対象とする。

また、契約期間中にポータルサイトの追加または変更があった場合は、当該ポータルサイトも業務対象とする。

6 システムについて

（1）寄附管理システム

本業務の遂行にあたり、寄附者分析等のため寄附情報が必要な場合は、本市が導入予定である寄附管理システム「ふるさと納税 do」を使用するものとする。

（2）権限付与

寄附管理システム及び各ポータルサイトの管理システムのアカウントは本市名義とし、受託者への権限付与は業務遂行に必要な範囲に限定すること。また、契約終了時は速やかに権限を返還すること。

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）ポータルサイトの運用に関する業務
（2）返礼品ページデザインに関する業務
（3）データ分析及びマーケティングに関する業務
（4）プロモーションに関する業務
（5）定期報告及び打ち合わせ

8 業務に関する詳細

（1）ポータルサイトの運用に関する業務

ア　本市や本市の返礼品の魅力が伝わる自治体トップページ及びバナーを作成し、掲載すること。

イ　寄附者の利便性向上に繋がるよう、寄附完了までのページ動線の見直しを行い、改善すること。

ウ　ふるさと納税市場におけるトレンド把握や各ポータルサイトにおける寄附獲得施策を提案するため、ポータルサイト業者、その他ふるさと納税関連業者との連携を行うこと。

エ　各ポータルサイトへの返礼品登録は委託者が行うこととするが、受託者は、これに必要な技術的助言を行うこととする。

（2）返礼品ページデザインに関する業務

ア　返礼品の魅力や返礼品提供事業者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、コンテンツの取材を行い、返礼品ページをデザインすること。

イ　返礼品画像は、サムネイル及び商品説明画像（サムネイル画像を除き 1 SKU につき 5 枚以上）を年間 10SKU 以上作成し、サイトに掲載すること。

ウ　返礼品画像の商品写真は、必要に応じて返礼品提供事業者と調整のうえ、撮影を行うこと。なお、撮影に係る費用は全て委託費内で行うこと。

エ　返礼品ページの作成や改善を行う際は、ポータルサイトのガイドラインを遵守し、統一感のあるデザインとすること。

オ　SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

（3）データ分析及びマーケティングに関する業務

ア　受託者は、寄附状況や市場動向の分析を行い、返礼品開拓（既に返礼品採用されている商品の魅力度向上を含む）の提案を行い、事業者と必要な調整を行うこと。

イ 検索順位及び SEO 対策の状況を PV 数、転換率等から分析し、次月の具体的なアクションプランを提案すること。

（4）プロモーションに関する業務

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、寄附の使い道や返礼品等の効果的な PR に努め、より多くの寄附者に訴求すること。特に、リピーターやファン拡大に主眼を置き、効果的な手法の提案を行い、委託者と受託者の協議のうえ、実施すること。

イ　ポータルサイトの機能を活用し、季節や市場動向に応じた特集ページを年 4 件以上作成すること。

ウ　ポータルサイトの機能を活用し、寄附の拡大が見込まれる時期に合わせてメールマガジンの配信を年 4 回以上行うこと。

エ　ポータルサイト内のイベント企画や本市が主体的に行う PR 施策において、画像や特集ページ等のデザイン作成が必要となった場合は、協力すること。

（5）定期報告及び打ち合わせ

受託者は、各月ごとに寄附状況及び分析結果のレポートを提出し、改善提案及び施策実施状況の報告を行うこと。

9 成果物

受託者は、本業務において次の成果物を提出するものとする。

（1）業務計画書

契約締結後、本業務の実施体制及び実施内容を整理した業務計画書を提出すること。

（2）運用実績報告書

業務の実施状況について、寄附状況、実施施策、分析結果及び改善提案等を整理した報告書を提出すること。

（3）画像データ

受託者が作成した画像やポータルサイト上の返礼品ページ及び撮影した写真データ、また返礼品ページのレビューや評価等の権利は、本市が保有するものとする。

（４）その他本市が必要と認める資料

10 委託業務の評価基準

委託者は、年度途中（概ね１月末時点）において中間評価を実施する。

伊丹市のふるさと納税寄附受入額が、前年度同期間比 10%～30%減少した場合、受託者は次年度に向けた運用改善提案書を提出した上で、必要に応じて受託者と協議を行うこと。

同受入額が、前年度同期間比 30%以上減少した場合及び、本業務の成果物または履行された業務内容に仕様書との不適合がある場合、委託者はその度合いに応じて委託料の減額及び契約内容の見直しまたは契約解除を含めた協議を行うことができる。

ただし、制度改正、災害その他受託者の責に帰さない事由がある場合は、双方協議のうえ判断する。

11 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託しまたは請け負わせてはならない。ただし、本市と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。

12 法令遵守及び個人情報の保護

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（委託者が秘密と指定して開示される全ての情報）に関し、次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

受託者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、委託者における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部または一部を第三者に開示できない。ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要と考えられる受託者の管理者、その他責任ある社員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受託者が全ての責任を負うものとする。

（２）複写及び複製の禁止

受託者は、秘密資料（秘密情報に関する資料）を委託者の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

（３）秘密情報の保持

受託者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

（４）事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を委託者に報告し、その指示に従うものとする。

13 委託料

（1）委託料は、当該年度の寄附受入額の税抜 2.5%以内とする。
（2）支払方法及び時期は別途契約書で定める。

14 契約内容の見直し

総務省通知その他制度改正等により、本業務の内容または委託料の取扱いに変更が必要となった場合は、本市及び受託者が協議の上、契約内容を見直すことができるものとする。

15 その他

（1）受託者は、本業務の円滑な遂行のため、本市と密に連携を図り、必要に応じて協議を行いながら業務を実施するものとする。
（2）本仕様書に定めのない事項は、本市と受託者が協議のうえ決定する。
（3）本業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、本市及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。