

岸和田市ふるさと納税支援業務委託
公募型プロポーザル企画提案仕様書

1. 業務名

岸和田市ふるさと納税支援業務委託

2. 業務の目的

本市に対して行われたふるさと納税に係る寄附者情報の管理、寄附に係る問合せ対応、返礼品の発送に関する業務等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、持続的かつ着実な寄附金の増加、ふるさと納税を活用した本市の魅力発信及び地元特産品のPR、新たな地場産品の発掘や販路拡大、誘客促進等を図り、地域の経済活性化に寄与することを目的とする。

3. 契約期間（履行期間）

契約締結日から令和10年3月31日まで

- * 契約締結日の翌日から令和7年3月31日までは準備期間とし、その間の支払いは発生しない。
- * 本業務に係る契約は地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る歳入歳出予算の減額又は削除があった場合は、契約を変更又は解除することができるものとする。

4. 基本条件

- (1) 本市がふるさと納税ポータルサイトとして利用する、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「シーズンのふるさと納税」、「ふるなび」、「さとふる」、「ふるラボ」、「au PAY ふるさと納税」、「無印良品ふるさと納税」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (2) 本市が本業務の実施にあたり利用する寄附金管理システム（以下「管理システム」という。）は、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税d o」とする。
なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ管理システムを提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。
- (3) 本市は、ふるさと納税制度を活用し、寄附金額のさらなる拡大及び全国への地域の魅力発信に取り組んでいる。よって、トレンドに基づく返礼品の開発や魅せ方の工夫、ポータルサイトや広告の活用などを積極的に提案するとともに、自ら取り組むことができる事業者であること。

5. 業務内容・業務範囲

本業務の内容及び範囲は、次の(1)～(9)までとするが、これらの事項に限定するものではなく、あくまで目安とする。各業務の具体的な内容や仕様書に定めのない事項については、委託者や関係機関等と協議のうえ決定すること。

- (1) ポータルサイト等の運用及び管理に関する業務
- (2) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
- (3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務
- (4) 必要書類の作成・発送に関する業務

- (5) ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）の受付等に関する業務
- (6) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ対応に関する業務
- (7) プロモーションに関する業務
- (8) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務
- (9) その他、必要な業務

6. 業務の詳細・提案を求める事項

(1) ポータルサイト等の運用及び管理に関する業務

- ① ポータルサイトを経由した寄附の受付対応
 - ・ 本市が契約するポータルサイトを経由した寄附の申込み情報を管理し、対応すること。
 - ・ ただし、「さとふる」からの寄附者情報データの取り込みは、本市が行うものとする。
なお、受託者による対応が可能な場合はその限りではない。
 - ・ 本市と受託者が協議の上、新たなサイトを追加またはサイトの変更をする場合は、業務の対象となる。
- ② ポータルサイト等にある本市のページの修正・更新・保守管理
 - ・ ポータルサイトに掲載する本市及び本市の返礼品に係る情報の修正・更新・保守管理（ふるさと納税型クラウドファンディング、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等を含む）を行うこと。
 - ・ ただし、「さとふる」の情報更新は本市が行うものとし、一括更新用 CSV ファイル・画像を納品するなど本市の作業の負担軽減に努め、遅滞なく情報共有を行うこと。なお、受託者による対応が可能な場合はその限りではない。
 - ・ 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。
 - ・ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、本市の指定に対応すること。
- ③ 寄附拡大につながる改善や助言、画像の撮影・提供
 - ・ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的に PR できるような内容を充実させること。
 - ・ 本市の寄附拡大のため、課題の把握に努め必要な改善や助言を行うこと。

(2) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務

- ① 寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等に関する管理システムによる一元的管理
 - ・ 本市のふるさと納税の寄附情報等について、管理システムにより一元的に管理すること。
 - ・ ポータルサイトから寄附申込情報を取り込むことができる管理システムを提供すること。
 - ・ 管理システムは、ポータルサイトとの API 自動連携が可能であること。ただし、API 自動連携が困難な場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。
 - ・ 寄附者がポータルサイトを経由せずに本市に寄附を行った場合において、本市からの寄附情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。
 - ・ 管理システムは、本市の利用が可能であること。
 - ・ 寄附金額及び寄附件数等、本市が定める項目について毎月報告を行うとともに、本市で統計資料作成ができるよう、CSV 形式等によるデータ出力が可能であること。

- ② 寄附者情報等における前受託者からの引継ぎ
 - ・ 令和7年3月31日までの寄附者情報等について、前受託者から引き継ぎ、本市のふるさと納税に支障をきたすことなく、継続して利用できる環境を提供すること。
- ③ 寄附金及び決済情報、入金状況等の管理
 - ・ ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
 - ・ 寄附申込完了又は決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。

(3) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

- ① 返礼品の発注、配送及び配送状況の管理
 - ・ 本市が指定した価格で返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び配送、その管理を行うこと。ただし、既に登録している返礼品については、現在の価格での発注及び管理を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については受託者の責任において対応し、本市は返礼品等の調達・送付に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。
 - ・ 時期限定品、定期発送品も含め、返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。
 - ・ 返礼品提供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、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
 - ・ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送料等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉など、なるべく安価となるように努めること。
 - ・ 上記の返礼品の調達及び配送のために支払った費用については、月次集計の上、支払いの詳細が分かる資料と併せて本市に請求すること。
 - ・ 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ② 配送遅延又は返礼品の損壊等、配送に係るトラブル対応
 - ・ 受託者は、配送に係るトラブルや返礼品に対する苦情等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。なお、重大な案件については、本市に直ちに報告すること。
 - ・ 返礼品の品質管理につき、必要に応じて返礼品提供事業者への指導監督を行うなど、品質向上に向けた措置を講じること。

(4) 必要書類の作成・発送に関する業務

- ① 寄附受領証明書・ワンストップ特例申請書・返信用封筒の作成・発送
 - ・ 寄附金の入金確認が完了した場合、寄附者に対してお礼状及び寄附受領証明書を作成・封入し、発送すること。また、ワンストップ特例申請書発送希望者には、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を同封すること。なお、送付物の内容については、本市と協議のうえ決定することとし、公印の印影は本市が指定するものを使用すること。
 - ・ 必要に応じて再発行や再発送を行うこと。

(5) ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）の受付等に関する業務

① 特例申請の受付及び審査・不備是正

- ・ 特例申請書（オンラインワンストップを含む）の受付業務を行うこと。また申請書類を提出した寄附者に対しては、受付・受理したことを申請者に連絡すること。
- ・ 受付した申請書類（変更申請及びオンラインワンストップを含む）の審査を行うこと。また申請内容等に不備があった場合には、本市または申請者に連絡し、適切に対応すること。

② eLTAX システム用寄附者データの作成

- ・ 本市が eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するための CSV データを作成し、本市が指定する期日までに提出すること。

(6) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ対応に関する業務

① 本市ふるさと納税全般にかかる寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ対応

- ・ 寄附者等からの問合せ対応用の電話番号等を本市の利用する各ポータルサイトに問合せ先として掲載し、寄附者からの問合せ等に適切に対応すること。
- ・ 寄附者からの問合せ及び苦情等に対しては、迅速かつ適切に対応し、必要に応じて本市に報告すること。また、ポータルサイトに寄せられたレビューについても迅速に回答すること。
- ・ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- ・ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。
- ・ 新たな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、国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。

(7) プロモーションに関する業務

① ポータルサイトや広告媒体等を活用した本市の魅力発信・寄附者獲得に向けた効果的な PR

- ・ 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、受託者独自の取組を提案し、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。
- ・ 実施した PR 業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめ、本市に報告すること。

② 寄附者の分析や市場の流行等に基づく効果的なプロモーション

- ・ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行を加味したうえで、受託者が有する独自の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、本市と協議の上、実施すること。

(8) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務

- ① 返礼品の新たな開発及び開拓
 - ・ 随時、新たな返礼品の開発・開拓を行い、企画及び選定について本市に提案すること。
 - ・ 必要に応じて、事業者向けの説明会を開催すること。
- ② 既存返礼品の魅力向上及び地場産品の有効かつ効果的な販路拡大への取組
 - ・ 返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。
- ③ 新たな返礼品の提供を希望する事業者等への相談・申出対応及び返礼品登録事務手続きの支援
 - ・ 返礼品の提供を希望する事業者等からの相談等に応じることが可能な体制を構築し、返礼品の商品選定、価格設定、効果的な出品方法・配送方法・サイト掲載方法等に関する助言や返礼品登録事務手続きの支援を行うこと。
 - ・ 返礼品の変更については、本市の承認を経て決定すること。

(9) その他、必要な業務

- ① 打合せ、報告書の作成など、その他、当該委託業務に必要な業務
 - ・ 相互調整のため定期的なミーティングを行うこと。ミーティングでは、直近の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、今後の戦略や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。
 - ・ 本業務について、総務省・大阪府等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。
 - ・ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
 - ・ 委託期間終了後等、本市の指示により、本業務を他事業者を引き継ぐ場合には、次期契約期間の開始に間に合うよう、事務の引き継ぎを完了させること。
 - ・ 毎月末日における業務履行状況について業務報告書を作成し、本市に提出すること。業務報告書には、寄附受領金額、返礼品の調達・配送に係る経費、その他本市が指定する事項を記載すること。
 - ・ 委託契約書に企画提案書を添付し、企画提案した内容について履行を担保したうえで実施すること。ただし委託者と協議したうえで実施しないと判断した場合はこの限りではない。
 - ・ 上記以外の本業務に関することで事業活性化につながることは相互に提案し、協議の上必要に応じて実施すること。

7. その他留意事項

(1) 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

- ① 受託者は、本業務を処理するにあたって個人情報を取り扱う際は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- ② 本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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

(2) 寄附情報等の管理

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

(3) 著作権等の取扱い

- ① 受託者が本業務により新たに製作した制作物の著作権は、受託者が従前から著作権を有していた著作物を除き、本市に帰属するものとする。また、本市は当該制作物を自由に二次利用できるものとし、製作者は本市に対して著作権者人格権を行使しないものとする。
- ② 受託者は、成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

(4) 再委託の禁止

原則として、再委託を認めない。ただし、合理的な理由があり事前に文書による本市の承諾を得た場合はこの限りではない。参加申し込み時点で再委託をすることが明らかな場合、再委託先と業務内容を企画提案書に明記すること。

(5) 報告及び検査

- ① 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。
- ② 本市は、上記のほか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、検査することができる。

(6) 委託料等の支払い

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、経費の支払いについては、受託者より提出された業務報告書の実績に基づき、本市が検査し適正であれば支払うものとする。

- ① 基本委託料
- ② 受領証明書及びワンストップ特例申請書（用紙）の発送に要する費用
- ③ ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用
- ④ 返礼品の調達及び配送に要する費用
- ⑤ その他、本市が負担する費用

(7) 秘密の保持

受託者は業務上知り得た情報を発注者の承諾なしに、第三者に漏らさないこと。契約の終了後及び解除後も同様とする。

(8) その他

- ① 本業務の履行にあたり、本市は受託者が必要とする資料の提供について便宜を図るものとする。
- ② 本市または本市の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ本市の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- ③ 本業務を履行するにあたっては、本市の条例、規則及び関係法令を遵守すること。
- ④ この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、信義誠実の原則に従い円満解決するよう本市と受託者が協議のうえ処理するものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者及びその従事者（以下「受託者等」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者等は、契約の履行に関して知りえた個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。契約期間が満了し、契約が解除され、若しくは契約が終了（以下「満了等」という。）し、又は退職した後においても同様とする。

(従事者への周知)

第3条 受託者は、従事者に対し、在職中及び退職後においても契約の履行に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(適正な管理)

第4条 受託者は、契約の履行に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第5条 受託者等は、契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行に必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第6条 受託者等は、本市の指示又は承諾が有る場合を除き、契約の履行に関して知り得た個人情報を当該契約の履行のため以外に利用し、又は第三者に引き渡してはならない。

(複写等の禁止)

第7条 受託者等は、本市の指示又は承諾がある場合を除き、契約の履行のために本市から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(下請負又は再委任業者への情報提供の禁止)

第8条 受託者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、契約の履行の下請負又は再委任する者に取り扱わせてはならない。ただし、本市が事前に承認した場合はこの限りではない。

(資料の返還等)

第9条 受託者は、契約履行のために本市から貸与され、又は受託者等が収集し、若しくは作成した個人情報が記載された資料等を契約が満了等した後、遅滞なく本市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、本市が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(立入調査)

第10条 本市は、受託者がこの契約による事務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故発生時における報告)

第 11 条 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知った場合は、直ちに本市に報告し、本市の指示に従うものとする。契約が満了等した後においても同様とする。

(契約解除および損害賠償)

第 12 条 本市は、受託者が「個人情報取扱特記事項」の内容に反していると認めるときは、契約の解除または損害賠償の請求をすることができるものとする。