

門真市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 委託業務名

門真市ふるさと納税支援業務委託

2 業務目的

門真市（以下「本市」という。）では、本市の認知度向上及び産業の振興、歳入の増加を図るためふるさと納税を推進してきたが、ふるさと納税の寄附受入件数及び受入金額の増加により、寄附受入に係る事務が増大・複雑化していることから、民間事業者のノウハウを活用し、事務の一本化・効率化を図るとともに、ふるさと納税事業を戦略的なシティプロモーションを展開する手段の一つとしてさらなる推進を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和 10（2028）年 3 月 31 日まで

※業務開始日は令和 7（2025）年 4 月 1 日から

※契約締結日から令和 7（2025）年 3 月 31 日までは準備期間として対応すること。

4 前提条件

- ①寄附申込ポータルサイトとして本市が別途契約している「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANA のふるさと納税」、「JRE MALL ふるさと納税」、「ふるさとプレミアム」、「マイナビふるさと納税」、「ふるさと納税百選」（以下、「ポータルサイト」という。）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本市が運営するすべてのふるさと納税ポータルサイトを經由して申し込まれた寄附申込情報について、それらの情報を一元管理できる機能を有する寄附情報管理システム（以下、「管理システム」という。）として、本市が導入済の「ふるさと納税 do」を使用すること。
（ア）本市が「ふるさと納税 do」から、各月ごとの寄附データとして、寄附者情報、決済情報、寄附金使途、寄付金額、寄附年月日、返礼品、申し込みに利用したポータルサイトなど、そのほか必要とする項目の集計データを、容易に抽出できるような環境を整えることができること。
（イ）業務遂行のためにその他の管理システムを併用して使用することは妨げないが、必要な情報はすべて「ふるさと納税 do」に集約されるようシステム連携ができること。
- ③受注者と返礼品協力事業者との間において、返礼品の共有及び個人情報の取り扱いに係る契約など必要な契約手続きを原則業務開始日までに取り交わすこと。なお、必要な契約手続きは事前に本市と協議のうえ決定すること。
- ④受注者は、業務履行のための必要な業務内容の管理をつかさどる業務管理責任者を定め、業務管理責任者は当該業務に関し、総合的な指揮・監督を行うこと。また、本市と受注者におけるいずれの協議についても業務管理責任者を中心に実施すること。
- ⑤業務に関する内容については本仕様書によるほか、プロポーザル方式により実施したプレゼンテーションで発言した受注者の企画提案を含めることとし、その内容を遵守すること。

5 委託業務の内容

- (1)ポータルサイトの運営管理、構築に関する業務
- (2)寄附申込情報の一元管理等に関する業務
- (3)返礼品に関する業務
- (4)寄附者への書類の作成及び発送に関する業務
- (5)寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受け付けに関する業務
- (6)寄附者及び返礼品協力事業者並びに本市からの問い合わせ等に関する業務
- (7)新たな返礼品の開拓・調整等に関する業務
- (8)本市のプロモーションに関する業務

6 委託業務の詳細

(1)ポータルサイトの運営管理、構築に関する業務

- ①市が運用するポータルサイトへ本市のページを作成し、寄附の受付が可能となる環境を構築すること。
- ②本市で取り扱う返礼品はすべてのポータルサイトへ掲載すること。
- ③ポータルサイトごとのシステムを管理・運営することができ、本市に関するすべてページの修正、更新、保守管理を行うこと。本市に関する全ての記載事項に登録・追加・修正・削除すべき点等が生じた場合は迅速に対応すること。
- ④ポータルサイトへ掲載するために必要な返礼品情報を収集し、返礼品協力事業者との調整を図ること。

(2)寄附申込情報の一元管理等に関する業務

- ①ポータルサイト上の寄附申込フォームから申し込まれた情報を取り込み、管理システム上で一元管理でき、ポータルサイトとの連携において、個人情報の漏洩が発生しないよう適切な対策を講じること。また、本市と受注者が協議のうえ、ポータルサイトを新たに追加した場合もこれに対応すること。
- ②寄附者がポータルサイトを介さず、申込書などによって本市に直接行った寄附について、寄附者情報を本市が受注者へ提供した場合は、受注者は当該情報についても管理システムにて一元管理すること。
- ③寄附申込後に寄附者情報の内容変更などが生じた場合は受付並びに管理システムへの修正・登録を行うこと。
- ④一元管理をする情報には、返礼品の受注・発注・配送状況、書類の発送状況、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付状況、寄附金の入金から返礼品が到着するまでにすることなどを含むこと。また、同じ情報が本市においても随時確認できるようにすること。

(3)返礼品に関する業務

- ①ポータルサイトの在庫管理については、公正かつ適切に対応すること。
- ②ふるさと納税返礼品として提供することが可能であると市が判断した返礼品において、受注者の都合により返礼品としての提供を妨げることがないこと。

- ③寄附者から申し込まれた返礼品は、季節商材等のものを含め、寄附金の入金を確認でき次第、迅速に返礼品協力事業者への発注を行い、その配送状況を管理すること。なお、配送が確実に行われるような適切な措置を講じること。
- ④返礼品出荷前において、申し込み内容に不備がある場合は寄附者に連絡し、対応すること。データの修正や返礼品の出荷変更等の対応も行うこと。
- ⑤受注者は、返礼品の配送遅延や返礼品等の破損などの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、返礼品協力事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- ⑥同一・同量の返礼品であるにも関わらず、ポータルサイトごとに寄附金額が異なることがないように、適宜確認を行うこと。
- ⑦返礼品協力事業者が、別の第三者に返礼品を配送させることを本市が認めた場合には、別の第三者が返礼品の配送が行えるように対応すること。
- ⑧受注者は、配送が完了した返礼品について、返礼品協力事業者からの請求があった日から 30 日以内に返礼品代金を返礼品協力事業者に支払うこと。

(4) 寄附者への書類の作成及び発送に関する業務

- ①受注者は寄附金の入金確認後、概ね 2 週間以内に、年末年始は寄附者が 1 月 10 日までに返送できるように、寄附者に対して発送すること。寄附者に対して、次の書類を同時に封入して発送すること。ワンストップ特例申請書を希望しない寄附者については、(ウ)～(キ)の発送を省略することができる。

(ア)お礼状

(イ)寄附金受領証明書

(ウ)寄附金税額控除に係る申告特例申請書

(エ)ワンストップ特例申請書説明文

(オ)ワンストップ特例申請書記入例

(カ)返信用封筒（郵便料金受取人払）

(キ)そのほか市が指定する書類（市の PR チラシなど）

- ②①の(ア)～(カ)の印字内容やデザインは、本市と協議のうえ決定すること。
- ③(カ)について、返送先は、寄附受付業務円滑化の観点より、本市宛ではなく寄附受付業務を行う事務所などの住所とすること。また、厚さや透かしなど個人情報保護のための適切な配慮がされていること。
- ④書類再発行の申し出や書類送付先変更の申し出があった場合は、可能な範囲で希望どおりに対応すること。
- ⑤発送後、住所不明などでの戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- ⑥①以外に、寄附申込書やその他希望する書類について送付の申し出があれば適宜対応すること。

(5) 寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受け付けに関する業務

寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受け付けに関する業務は別紙 1 のとおりとする。

(6) 寄附者及び返礼品協力事業者並びに本市からの問い合わせ等に関する業務

- ①受注者は本業務に係る問い合わせ先としてコールセンター専用窓口を設置すること。
 - (ア)市が想定する寄附件数を見込んだうえで適正な人員及び回線を配置することで、寄附者及び返礼品協力事業者からの問い合わせに適切に対応ができる体制を確保すること。
 - (イ)寄附者からの問い合わせ先として設置するコールセンター専用窓口とは別に、本市からの問い合わせに対応ができる連絡先電話番号及び緊急連絡先をそれぞれ設置すること。
- ②受注者はコールセンター専用窓口の総括及び管理を行うとともに、コールセンター及びオペレーションに関する業務の質の向上に向けた取り組みを実施すること
- ③コールセンター専用窓口は、電話、電子メール、FAXにより寄せられた以下の問い合わせやクレームなどの対応を行うこと。
 - (ア)ポータルサイトに関する問い合わせ
 - (イ)寄附の申し込み手続きに関する問い合わせ
 - (ウ)返礼品の内容に関する問い合わせ
 - (エ)発送書類に関する問い合わせ
 - (オ)ワンストップ特例申請書の受け付け、制度に関する問い合わせ
 - (カ)返礼品協力事業者と寄附者間の調整に関すること
 - (キ)返礼品協力事業者からの問い合わせ
 - (ク)寄附の不正利用に関すること
 - (ケ)そのほか本市ふるさと納税に関わる全般の問い合わせ
- ④問い合わせに関する内容は管理システムに記録ができること。また、記録の内容が本市においても随時確認できるようにすること。
- ⑤寄附者からのクレームなどについては、善良なる管理者の注意をもって組織対応するとともに、必要に応じて市と受注者で情報を共有し、問題の解決を図るものとする。
- ⑥受注者が新たに本業務を受託する場合、すべての返礼品協力事業者を対象に、業務の円滑な履行に際して必要となる事項に関する事前説明を全体説明会や個別訪問、オンラインなど返礼品協力事業者の必要に応じた対応ができること。また、返礼品協力事業者が混乱なく業務が開始できるようサポートすること。

(7)新たな返礼品の開拓・調整等に関する業務

- ①地場産品基準に適合した新たな返礼品の開拓・提案を行い、開拓状況や提案など、市へ毎月報告すること。
- ②本市の魅力を効果的に発信し、産業の振興に寄与し得る新たな返礼品の企画や提案をするにあたり、産業振興課や関係機関等とも連携を密にしながら、本市が提供する情報や受注者が独自に入手した情報をもとに市内事業者等と交渉すること。
- ③新たな返礼品は本市の地場産品のみならず、市内で提供されるサービス等、市の特色を生かした多様な提案を行うこと。
- ④返礼品協力事業者の販路拡大の一助となるような支援等を行うこと。
- ⑤返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、返礼品掲載への基準や手順、事務手続き方法などを案内し、適宜対応すること。
- ⑥本市へ新たな提案する際は、関係法令のほか総務省からの通知内容等が遵守されているかを十

分に審査し、本市の承認を経てから決定すること。併せて、以下のことに対応すること。

(ア)新たに提供を開始しようとする返礼品について、地場産品基準や産地品種などを十分に審査し、それらを明確にしたうえで市へ提案すること。

(イ)新たな返礼品協力事業者の登録にあたっては、当該事業者が地場産品基準や食品表示法に違反することのないよう、過去の取引実績などを踏まえて審査し、それらを明確にしたうえで市へ提案すること。

(ウ)地場産品基準に適合しているかどうかについての詳細をポータルサイトに記載すること。

(8)本市のプロモーションに関する業務

- ①本市の魅力を効果的に発信し、寄附獲得につなげるため、受注者は各ポータルサイトにおけるWEBマーケティング、広告運用、返礼品商品ページのリニューアル、ポータルサイトの強みを活かしたページの刷新などによるPRを行うこと。なお、ポータルサイトの広告等について、有償・無償に関わらず効果的な運用を提案することとし、本市と協議のうえ決定すること。
- ②返礼品商品ページは、返礼品の魅力が十分に伝わるデザイン性の高い写真の撮影及び加工、返礼品協力事業者への聞き取り取材等を施したうえで、ポータルサイトごとの仕様に適したサイズで画像を掲出し、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品協力事業者と調整を図りながら掲載情報を充実させること。なお、写真撮影・画像制作に係る手数料は委託料に含むものとする。
- ③そのほか新聞や雑誌、動画、印刷物などの制作、各種メディアによる情報発信、イベントなどを活用した本市のPRの実施にも対応できること。PRする媒体については事前に市と協議のうえ決定すること。また、PRするために必要な素材の準備や事業者との調整を行うこと。
- ③上記以外の取り組みを提案する場合は、本市と協議した上で実施すること。

7 業務完了報告及び委託料の支払方法

- ① 委託料の算定は、決済が完了した寄附金を基準とすること。未決済など申し込みが確定していない寄附は委託料の算定対象から除くこと。
- ② 受注者は各月ごとに業務完了報告書及び請求書を本市へ提出するものとする。なお、業務完了報告書には、寄附件数、寄附金額、返礼品ごとの件数、返礼品の実費相当額、返礼品配送料の実費相当額、寄附者への書類作成及び送付件数、寄附者の寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付実績、そのほか業務遂行に要した事項の一覧表を寄附者情報ベースで記載のうえ、添付すること。一覧表の様式や構成は、事前に市と協議のうえ決定すること。

8 業務情報等の管理

受注者は、委託業務に関する情報を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

9 再委託の禁止

受注者は委託業務を一括して第三者に委託し、または請け負わせることができないこととする。ただし、事前に本市と協議し、同意を得たうえで書面により届出を行った場合は、この限りではない。

10 報告及び検査

本市は、必要があると認めたときは、委託事業者に対して業務の履行状況やその他必要事項について、報告を求めることができる。また、委託業務に関する帳簿、書類、その他物件等の検査を行うことができる。

11 損害賠償

受注者は、業務の履行に際し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品協力事業者、寄附者、または第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りでない。

12 個人情報保護

- ①受注者は、業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- ②受注者は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他の個人情報保護に関する関係法令及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

13 情報セキュリティ

受注者は業務の履行にあたり、個人情報を含むすべての情報の取り扱いについて、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。

14 その他

- ① 円滑な事業の運営のため、本市の求めに応じ、打ち合わせ等を行うこと。また、別途定める委託契約書及び本仕様書に定めるもののほか、必要な事項が生じた場合はその都度双方で協議し、決定するものとする。
- ② 委託期間終了後も、委託期間中に寄附を受けたものについては定期便などを含む返礼品の配送、寄附金受領証明書等の書類発送、寄附者や返礼品事業者からの問い合わせなどその他本業務に関する対応を行うこと。
- ③ ふるさと納税に関する制度改正等へ迅速に対応ができること
- ④ 受注者が納品する成果物（本業務で作成する返礼品商品ページの写真・画像・情報、ポータルサイトのページデザインなどを含む）にかかる著作権及び返礼品に書かれたレビューは、本市に帰属するものとし、本市による二次利用を可能とする。また、受注者は成果物に関する著作権人格権を行使しないものとする。
- ⑤ 受注者は常に本市の連絡を受け取れる状態とし、本市から打ち合わせ等の申し出があった場合は誠実に対応すること。
- ⑥ 感染症拡大の影響など情勢的な事情により、委託業務内容の一部について当初に予定してい

た内容と異なる対応が必要となった場合は、速やかに市と協議するものとする。

- ⑦ 本仕様書に定めのない業務についても、本業務の履行に必要な業務については対応すること。
- ⑧ 本業務の対象は、運用開始から令和 10 年 3 月 31 日までの寄附受付分とし、新たに受注する場合は、前受注者から業務の引継ぎを受けること。また、令和 10 年 4 月 1 日以降の寄附受付に係る本業務を受託する事業者が新たに決定した際は、本業務の履行に必要な情報等は引き継ぐものとし、遅滞なく切り替えができるように誠実に対応すること。なお、引継ぎに際し要する費用は受注者の負担とする。