

大東市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1. 業務名

大東市ふるさと納税推進業務

2. 目的

本業務は、大東市（以下、「本市」という。）内企業の発掘と返礼品の開発を通じて本市の魅力を発信すること、寄附者に向けた効果的なプロモーションを通じて本市を応援して頂ける寄附者の増加・寄附額の増加に繋げることを目的とする。

上記目的を達するため、本市のふるさと納税に係る寄附受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書の発送、寄附に係る問合せ対応などについて、民間事業者のノウハウを活用し効率的に業務を遂行するものとする。

3. 履行期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

*業務開始日は令和7年4月1日から

*契約締結日から令和7年3月31日までは準備期間として対応し、その間に発生する費用は受注者の負担とする。

*業務委託期間中に申込みのあった寄附者に返礼品が届くまでは、業務委託期間終了後においても、受注者は、本契約に基づき、適切に対応するものとする。

4. 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイト

本市が利用する次のふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）による寄附受付を前提とした業務遂行が可能であり、サイトから提供される寄附情報について、受注者によるデータ管理が可能であること。

- ①楽天ふるさと納税
- ②ふるなび
- ③ふるさとチョイス
- ④ふるさとプレミアム
- ⑤Yahoo!ショッピング（※1）
- ⑥セゾンのふるさと納税（※1）
- ⑦auPAY ふるさと納税（※1）
- ⑧JRE MALLふるさと納税（※1）
- ⑨ふるラボ（※1）
- ⑩KABU&ふるさと納税（※1）
- ⑪Amazonふるさと納税

※1：ふるさとチョイスパートナーサイト連携による利用。

(2) 利用するふるさと納税寄附管理システム

寄附情報の管理にあたっては、寄附情報、寄附者情報、返礼品情報、税控除関係書類の発送や受理情報等を一元管理できる寄附管理システム（以下、「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については委託料に含むこと。なお現在、本市が利用している寄附情報管理システムは株式会社シフトセブンコンサルティング提供の「ふるさと納税 do」、申告特例申請管理システムは同社提供の「自治体マイページ」であるが、同システム以外を利用する場合は、同システムと同等以上の機能を有するものとし、運用開始日までの寄附情報等のデータを引継ぎができること。また、データの引継ぎ費用についても委託料に含めること。

(3) 業務規模（参考値）

本市返礼品数及び返礼品提供事業者数、令和6年度想定寄附額は以下のとおり。

ア 返礼品数 : 1,017品

イ 返礼品提供事業者数 : 66事業者

ウ 令和6年度想定寄附額 : 2,941,226,700円

※上記は、令和6年10月末時点における参考数値であり、随時増減する。

5. 業務の概要

- (1) 新たな返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (2) 本市のプロモーションに関する業務
- (3) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理等に関する業務
- (4) 寄附申込の一元管理等に関する業務
- (5) 寄附者への書類発送業務
- (6) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者への発注・配送管理業務
- (8) 寄附者及び返礼品提供事業者からの問合せ等に関する業務
- (9) セキュリティ管理
- (10) 業務報告
- (11) その他付随する業務

6. 業務の仕様

内 容
1. 新たな返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
(1) 新たな返礼品提供事業者の発掘及び新たな返礼品の企画・開発・提案を行うこと。その際、本市の魅力を全国にPRできるようなものとする。併せて、全国的に申し込みの多い返礼品の類似品を製造する事業者を探し営業を行うこと。また、本市の他の事業とも連動させながら相乗的に効果を発揮するものとする。
(2) 新たな返礼品については、地場産品はもとより、体験型、サービス提供型等、多様な提案を行うこと。
(3) 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。

<p>なお、説明会の開催時期については本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。</p>
<p>(4) 返礼品提供事業者への定期的な訪問を行うなど、顔の見える関係性づくりを行い、連携・サポート体制を構築すること。</p>
<p>(5) 返礼品提供事業者の意欲向上に寄与する研修または勉強会等を定期的で開催すること。内容は返礼品提供事業者や市からニーズを汲み取り協議の上、決定すること。また、その際に発生する費用は受注者の負担とすること。</p>
<p>(6) 既存の返礼品については、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。</p>
<p>(7) (6)を行ったものの一定期間申し込みのない返礼品については、市場動向等を踏まえ返礼品に係る助言を行うとともに、必要に際して新たな返礼品に入れ替えるなどし、返礼品提供事業者を伴走支援すること。</p>
<p>(8) 本市の魅力効果を効果的に発信するにあたり、本市の関係各課や関係機関等とも連携を密にし、本市提供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。</p>
<p>(9) 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事務手続き等を案内すること。</p>
<p>(10) 本市へ新たな返礼品を提案する際、または返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、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確認の上、報告すること。</p>
<p>2. 本市のプロモーションに関する業務</p>
<p>(1) ふるさと納税市場の動向や他自治体の動向、人気の返礼品などについて、常に情報収集し続けること。また、ポータルサイトが適宜実施する広告企画についても情報収集に努めること。</p>
<p>(2) 本市への寄附者の属性分析や寄附状況の様々な角度からの分析、ふるさと納税市場の分析等を行い、設定した本市のポジショニングを定期的に示すこと。また、ポータルサイトごとの本市と全国における寄附状況・寄附傾向や人気の返礼品などについても分析すること。</p>
<p>(3) 本市の返礼品の特性を踏まえ、新たな寄附者、リピーター、高額寄附者等、(1)(2)から導き出したターゲットに最も訴求する広報戦略を立案すること。その際、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にも繋がるものとする。</p>
<p>(4) 広告を運用する場合は、寄附額増加への期待値が非常に高く、費用対効果に優れた媒体の分析を行い、客観的な資料と併せて提案・実施すること。</p>
<p>(5) 各ポータルサイトへの掲載方法等を工夫し、本市の魅力や返礼品を効果的に発信すること。</p>
<p>(6) 実施した広報施策の効果検証を行い、改善策・次月以降の戦略の提案とともに本市に報告すること。</p>
<p>(7) 寄附状況や各種施策に係る分析結果等をまとめたレポートを毎月本市に提出すること。</p>
<p>(8) 寄附者と本市が継続的なつながりを持てるよう、情報発信について提案・実行すること。</p>
<p>(9) 寄附者からのレビュー等に対し、コメントできるポータルサイトについては、定期的にレビューの有無を確認し、都度、内容に応じたコメントを行い、寄附者と良好な関係を築くこと。</p>
<p>(10) 返礼品のレビューを増やすための企画を定期的に本市に提案し実行すること。レビューに係る景品は地場産品とし、景品購入費等その際に発生する費用は受注者の負担とすること。</p>
<p>(11) 返礼品提供事業者と返礼品の魅力及び返礼品に込められた想いが寄附者に伝わり、かつ転換率</p>

の向上につながるよう、返礼品提供事業者を取材した上で、写真等を効果的に使用し、各ポータルサイトのページをデザインすること。併せて取材内容を写真や動画等とともにSNS等で発信すること。

(12) 上記のプロモーションに係る費用は委託費に含めるものとする。

3. ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理等に関する業務

(1) 本市が現在利用しているポータルサイト上で、引き続き本市への寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

(2) ポータルサイト上にある本市のページ（返礼品情報等を含む）の登録、修正、更新、ページの改良、保守管理等の運営管理を適切に行うこと。掲載内容については、受注者のノウハウを活かして、寄附促進に繋がるよう助言を行い、関係各位に間違いがないか確認してから掲載すること。また、本市に関する記載事項に登録・追加・修正・削除すべき点等が生じた場合、迅速に対応すること。返礼品カタログについても、記載事項に、追加・修正・削除すべき点が生じた場合は迅速に対応すること。

(3) ポータルサイトへ掲載する返礼品情報を収集し、必要に応じて返礼品提供事業者との調整を図ること。

(4) ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（自治体紹介、お知らせ、新着情報、PR、データ集計、メールマガジン配信、自治体主体型マーケティングサービス等）を、市と協議の上、積極的に活用し、本市や返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図ること。

(5) ポータルサイトのページデザインを行い、閲覧数及び回遊性の向上を図ること。

(6) 返礼品の掲載にあたっては、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び文字入れ等写真加工、返礼品の紹介文の作成等を行い、ポータルサイト上の情報を充実させ、寄附者に対し効果的に訴求できるよう内容とすること。

(7) ポータルサイトの特徴を分析した上で、より効果的に本市のふるさと納税を推進できる新たなポータルサイトを提案すること。

(8) ポータルサイトは、本市の判断により、適宜追加および削除を行うことができることとし、追加および削除に伴い発生する本市業務の補助及び導入に関する助言を行うとともに、保守等に対応すること。

(9) 作成した写真等の成果物については、本市に無償で全てのデータを提供し、著作権等の権利は本市に帰属するものとする。

(10) 原則として、本市で取扱う返礼品全てを、本市が利用する全てのポータルサイトに掲載するとともに、ポータルサイトごとに寄附金額等の情報が異なることがないよう管理すること。なお、掲載にあたっては、ポータルサイトごとの掲載基準及び返礼品提供事業者の意向を考慮すること。

4. 寄附申込の一元管理等に関する業務

(1) ふるさと納税ポータルサイトを経由して申し込まれた情報について、自動連携その他の方法で取り込み、それらの情報を一元管理できる機能を有するシステムを使用して管理すること。また、本市においても随時確認できるようにすること。

(2) 電話やFAX等、ポータルサイトを経由する以外の方法による寄附申込情報が市から提供された場合は、受注者にてその情報をシステムへ入力し、一元管理すること。

<p>(3) 市が発行する納付書、郵便払込等の入金状況について、市からの情報提供に基づき、システム上で管理すること。</p>
<p>(4) システムにおいて、寄附者情報、決済情報、寄附金使途、寄附金額、寄附年月日、返礼品、申込みを利用したポータルサイト、その他、市が必要とする項目ごとに集計データを作成すること。また、その実績を本市へ定期的にデータで報告すること。</p>
<p>(5) 令和7年3月31日以前の寄附情報についても取り込み及び引き継ぎが可能であること。</p>
<p>5. 寄附者への書類発送業務</p>
<p>(1) 受注者は寄附金の入金確認後、寄附者に対して、お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒を作成し、寄附者へ送付すること。ただし、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒については、希望する寄附者へのみ送付することも可能とする。</p>
<p>(2) お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒のレイアウトについては、本市と協議のうえ決定すること。</p>
<p>(3) 寄附金受領証明書の紛失等を理由として再発行の申し出があった場合は受注者にて対応すること。</p>
<p>(4) 寄附者からの送付先変更等の申し出があった場合は、適正に対応すること。</p>
<p>(5) 寄附申込書や返礼品カタログ等について、送付の申し出があれば、適宜対応すること。</p>
<p>6. ワンストップ特例申請書の受付に関する業務</p>
<p>(1) ワンストップ特例申請書の受付、システムによるデータ管理、申請内容についての審査をすること。</p>
<p>(2) 審査完了後、寄附者には受付済書を電子メールまたは郵送で送付すること。</p>
<p>(3) (1)について、申請内容または提出書類に不備がある場合は寄附者へ不備の内容を通知し、適宜対応すること。</p>
<p>(4) ワンストップ特例申請書変更届についての対応も同様とすること。</p>
<p>(5) マイナンバーの記載のある書類については施錠可能な場所などで厳重に保管のうえ、審査等の作業を終えた申請書類は市へ返却すること。</p>
<p>(6) 寄附金税額控除に係る申請特例通知書（地方税法施行規則第55号の7様式）の電子的送付に係るデータを作成し、市が指定する期限までに納品すること。</p>
<p>(7) ワンストップ特例申請に関する申込情報は、市においても、随時確認できるようにすること。</p>
<p>(8) 令和7年3月31日以前の申込情報についても取り込み及び引き継ぎが可能であること。</p>
<p>7. 返礼品提供事業者への発注・配送管理業務</p>
<p>(1) 寄附者から申込みのあった返礼品は、寄附金の入金を確認でき次第、迅速に返礼品提供事業者への発注を行い、寄附者の元に届くようにすること。なお、返礼品の在庫状況や配送状況の管理も行うこと。</p>
<p>(2) 返礼品出荷前において、申込内容に不備がある場合は、寄附者に連絡するなど、適正に対応すること。なお、データ修正や返礼品の出荷変更等が必要となった際には、適正に対応すること。</p>

(3)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関する苦情等が生じた場合は、配送会社や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。
(4)返礼品提供事業者の返礼品の梱包方法・発送方法・体制等について適宜確認を行い、サービスの改良及び経費削減等のサポートや助言を行うこと。
(5)詐欺等の不正な寄附の申込みについて、対策を講じるとともに、市に助言を行うこと。
8. 寄附者及び返礼品提供事業者からの問合せ等に関する業務
(1)受注者は本業務に係る問合せ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。
(2)コールセンター等は、ポータルサイトに関すること、寄附の申込手続きに関すること、返礼品に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、返礼品提供事業者からの問合せ、その他本市ふるさと納税に関わる全般の問合せに対して、電話、メール等による対応が可能であること。
(3)問合せに関する内容は、システム等に記録するとともに、本市においても随時確認ができるようにすること。
(4)対応の中で発生した苦情や事故については、速やかに市に報告の上、受注者において誠実に対応すること。
9. セキュリティ管理
(1)収集した個人情報の、漏洩、紛失、盗難、改竄等を防止するため、万全の対策を行うこと。なお、返礼品提供事業者等の関係機関からの漏洩等についても同様に対策を行うこと。万一、漏洩等が発生した場合は、直ちに市へ報告するとともに、市と対応策を検討した上で実施すること。
10. 業務報告
(1)寄附者情報・返礼品提供事業者情報等を電子的記録等の方法により適正に保存するとともに、委託期間終了までの間、本市の指示に従い報告すること。ただし、システム等による情報の閲覧が可能である場合、報告は不要とする。
(2)委託期間終了までに、契約期間中に実施した主な業務内容（年間寄附額や返礼品数及び返礼品提供事業者数の推移、実施したプロモーション内容等）について、書面において市に報告すること。ただし、書面は電子的データ（ワードデータ等）での報告も可能とする。
(3)本市と受注者の意見交換及び動向報告のため、定期的な打ち合わせを月1回以上行うこと。また、本市のふるさと納税の状況及びふるさと納税市場の動向を注視し、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示した上で、次月以降の戦略について提案すること。年度末には年度間の報告及び実績報告書を速やかに提出すること。
11. その他付随する業務
(1)制度改正に対し臨機応変に対応すること。
(2)本市が総務省へ提出する書類（特に『ふるさと納税の次期指定に係る申出書の疑義照会について』）の作成を補助すること。その際、一定期間申し込みのない返礼品について、掲載し続けるか否か、事業者の確認を取ること。

7. 委託料の支払い方法

受注者は各月ごとに請求書を本市に提出するものとする。その際、寄附件数及び寄附金額、返礼品代金及び送料等がわかる明細を添付すること。

また、当市で内容の精査が可能となるよう、受注者提供システム等で請求内容の確認ができるようにすること。

8. 人権啓発研修

受注者は、受注業務に従事する者に対し、基本的人権について正しい認識をもって当該業務を遂行できるように、本市が実施する啓発行事への参加の促進や受注者において人権研修を実施するなど、人権啓発の推進に努めるものとする。

9. 障害者差別解消法の遵守について

受注者は、本契約の履行に当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）および関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針を遵守すること。

10. 労働施策総合推進法に係るパワーハラスメント等の対応について

受注者は、本契約の履行に当たり、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号）及び事業主が職場におけるパワーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号）を遵守すること。

11. 個人情報の保護

受注者は、業務を処理するための個人情報の取扱いについて、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

12. 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、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、委託業務に関する書類や物件等の検査を行うことができる。

13. その他

- (1) 別途作成する業務委託契約書およびこの仕様書に定めのない事項については、発注者と協議のうえ決定する。
- (2) 受注者は常に本市の連絡を受け取れる体制を整えるとともに、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。
- (3) 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、寄附者や返礼品提供事業者からの問合せなどその他本業務に関する対応を行うこと。
- (4) 成果品及び本業務で作成されたデータ等の所有権、著作権、利用権は本市に帰属するものとする。
- (5) 本業務の対象は、令和 7 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日までの寄附受付分とし、令和 10 年 4 月 1 日以降の寄附受付分に係る本業務を受注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無償で引き継ぐものとし、準備行為を怠ることがないようにすること。