

能勢町ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務の目的

本業務は、ふるさと納税制度を活用し、返礼品を通じて能勢町の魅力を発信することで寄附者が増え、地場産品の販路拡大が図られ、地域産業の活性化を目指すものである。寄附受付から返礼品の開発・配送管理に至るまでの関連業務を一元化し、業務の効率化、寄附者の利便性向上、および寄附金受入額の増加を図ることを目的とし、本業務を委託するものである。

2 委託期間

契約締結日から令和 10 年（2028 年）3 月 31 日まで

※本業務の履行期間は令和 7 年 11 月 1 日からとする。契約締結日から令和 7 年 10 月 31 日までは引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、この間の支払い義務は発生しないものとする。

3 前提条件

(1) 寄附受付開始について

- ・ 令和 7 年 11 月 1 日から寄附受付を開始すること。
- ・ 既に本町がポータルサイト上で掲載している返礼品の画像およびテキストデータについては、現在本町が契約している受託者から引き継がれない可能性があることを留意すること。

(2) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

- ・ 本町が利用中、また利用予定の下記ポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。また、今後ポータルサイトは増減する場合がある。
 - ① さとふる
 - ② ふるさとチョイス
 - ③ 楽天ふるさと納税
 - ④ JREMAIL ふるさと納税
 - ⑤ ふるなび
 - ⑥ Amazon ふるさと納税
 - ⑦ まいふる
- ・ なお、①～④のポータルサイトについては現契約の都合上、令和 7 年度は委託対象外となる。業務委託開始日については本町と受託者の協議の上で決定する。
- ・ ① さとふる は独自システムでの運用のため、ポータルサイト運用は対象外となる。業務範囲については本町と受託者の協議の上で決定する。
- ・ 本町が委託期間中に新たにポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附についても協議の上、「8 経費負担」で示す業務委託料の範囲内で業務遂行を行うこと。

(3) 寄附者情報管理・返礼品発注システムについて

- ・ 寄附・寄附者情報の管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、精算管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システムを構築するとともに、委託者が利用するポータルサイトでの寄附と連携させた業務を令和7年11月1日から遅延なく運用できるようにし、受託者の責任において本町の利用環境を構築するとともに、その構築費用については委託料に含むこととする。
- ・ 各ポータルサイトとのデータ連携（API自動連携等）が可能であること。また、データ連携できない場合は代替手段により業務に支障のないようにすること。
- ・ 本町が使用している寄附管理システム（ふるさとd o）以外を利用する場合は、寄附管理システムからの寄附情報の移行を受託者の負担で行うこと。
- ・ 本委託業務終了時には次期受託者及び本町が業務を効率的かつ円滑に運用できるように引継ぎを遅延なく確実に行うこと。

4 業務概要

業務の内容は次の(1)から(10)までとする。

- (1) 寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) ポータルサイトの管理運営業務
- (3) 返礼品提供事業者の募集・返礼品の開発に関する業務
- (4) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の精算に関する業務
- (5) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務
- (6) ワンストップ特例申請一括代行業務（紙及びオンライン申請）
- (7) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務
- (8) 広報・プロモーションに関する業務
- (9) ふるさと納税制度に係る法令の遵守
- (10) その他 実施目的の達成に必要な事項

5 業務の詳細

(1) 寄附情報の管理・運用に関する業務

- ① 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、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ② 寄附者がポータルサイトを經由せずに本町に寄附を行った場合においても、委託者からの情報提供を受け、申込状況、納付情報及び返礼品の申し込みに関する情報を正確に管理すること。
- ③ 寄附申込情報、寄附金の納付状況、配送状況など寄附申込に係る進捗状況について、随時本町へ情報提供が可能であること。
- ④ データは随時本町でも確認でき、CSV形式でダウンロード可能とすること。
- ⑤ ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取り込み作業を行うこと（土・日祝日については本町の翌開庁日まで）。

⑥ データの管理項目は、以下の項目を含むこと。

一元的に管理できない項目がある場合は、本町と相談し、本町からの問い合わせに応じてデータを提供できる管理体制とすること。

ア 寄附者に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、返礼品発送先住所、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使い道（基金名）、決済種別、決済日

イ 返礼品に関すること

希望する返礼品名、発注日、発送日、宅配業者名、発送伝票番号、商品到着日、返礼品費用支払日、返礼品在庫状況

ウ その他

本町ホームページへの寄附者氏名・住所（市区名まで）・寄附金額及び寄附金の使途の公表の可否（設定可能なポータルサイトのみ）、ワンストップ特例制度申請希望の有無

(2) ポータルサイトの管理運営業務

① 本町が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。

② 各ポータルサイトにおいて、返礼品の登録・修正作業を行うこと。

③ 返礼品等の掲載については、返礼品の魅力が十分に伝わるよう、必要な写真撮影・加工、返礼品の紹介文の作成等を行い、寄附者の求心力を高める工夫を凝らすこと。

また、返礼品提供事業者と調整の上、定期的な改善を行い、返礼品・事業者の魅力が寄附者に伝わるようにすること。

④ 各ポータルサイトにおいて、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、画像など掲載内容の工夫を行うこと。

⑤ 各ポータルサイトにおいて、返礼品に関する寄附者からのレビューの増加、改善を図る取組を実施すること。

⑥ 各ポータルサイトの機能、特色を活用したページの作成など、サイトの充実を図ること。

⑦ 寄附者と本町が継続的な繋がりを持てるよう、ポータルサイトが有する機能を有効に活用し、定期的にメールマガジンを配信する等情報発信を行うこと。

(3) 返礼品提供事業者の募集・返礼品の開発に関する業務

① 受託者は、本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報などをもとに、「能勢町ふるさと寄附事業実施要綱」や国の地場産品基準等に適合した返礼品や返礼品提供事業者を募集するとともに、事業者・生産者と交渉し、商品選定や開発を行い、本町に対して提案すること。

② 返礼品については、町内の地場産品はもとより、町内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

③ 本町への提案にあたっては、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

- ④ 返礼品提供事業者の募集について、受託者は随時募集を受け付ける体制とし、委託者が定める様式の体裁を整えた上で本町に申請を行うこと。提出を受けた申請のうち、本町が返礼品として承認した品及びサービスについては、返礼品提供事業者と契約等を行い、返礼品として提供すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者向けに制度説明会や返礼品の登録、発注及び配送等の運用に関する説明会を定期的に行うこと。
- ⑥ ポータルサイトへの掲載にあたって、返礼品の写真、説明文といったコンテンツを準備し、掲載内容の充実を図ること。また、掲載にあたり返礼品提供事業者から収集・加工した写真・画像等のデータは全て本町に帰属するものとし、契約期間終了後には本町が使用できるよう提供するものとする。
- ⑦ 既存の返礼品について、申し込み状況や市場の動向を踏まえ、商品内容や価格等の見直しを行うことで魅力向上を図ること。
- ⑧ 返礼品提供事業者に対し、EC 対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すことで、事業者の発展及び負担軽減を促進すること。

(4) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の精算に関する業務

- ① 寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行い、本町が随時確認できる仕様とすること。
- ② 寄附者からの申込内容に沿って、本町が指定する返礼品を調達し、寄附金の入金確認後から3営業日以内に返礼品提供事業者へ発注を行い、30日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等、30日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。
- ③ 返礼品提供事業者と密に連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。また、生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、返礼品提供事業者に返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- ④ 返礼品の品質の管理について、ふるさと納税に係る総務省通知、関係法令等を遵守するよう、返礼品提供事業者に対して適切な助言や指導監督を行うこと。
- ⑤ 返礼品の数量の管理について、在庫切れが生じないよう、ポータルサイト別に在庫設定を行うとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについて、適切に行うこと。
- ⑥ 残数を超えた申込の制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品発送対象外の寄附者（能勢町民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑦ 返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑧ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の納品実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うものとする。なお、本町への委託料の請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、発送日等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑨ 委託期間中に受付を行った寄附の返礼品の発注、配送、トラブル対応等については、委託期間終了後も責任を持って対応すること。
- ⑩ 本町、受託者、返礼品提供事業者、配送事業者及び寄附者の相互間の各種調整を行うこと。

(5) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、原則 2 週間以内に寄附者に対して発送すること。
- ② 寄附者から特にワンストップ特例申請書の送付希望がない場合及びオンラインでのワンストップ特例申請を希望される場合は、圧着はがきの形式で送付するものとし、寄附者が紙でワンストップ特例申請の送付を希望した場合には、ワンストップ特例申請書、ワンストップ特例申請書記載例、返信用封筒作成用紙を封入・封緘して発送すること。
- ③ 書類の校正・詳細については、本町と協議の上決定することとし、委託期間中に見直しを行う場合は適宜対応すること。
- ④ ワンストップ特例申請書等は可能な限り必要事項を記載し、寄附者へ送付すること。
- ⑤ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料金、送付用の封筒及び受領証明書、ワンストップ特例申請書返信用封筒作成用紙は、受託者の負担において作成すること。なお、返信に係る送料は寄附者の負担とする。
- ⑥ 発送後、住所不明等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。

(6) ワンストップ特例申請一括代行業務（紙及びオンライン申請）

- ① 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問い合わせ等に対応すること。
- ② 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、本町を経由せず、受託者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から本町へ申請書が送付された場合は、本町から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。
- ③ 寄附者からの問い合わせへの対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
- ④ 本町への納品形式は、eLTAX に取り込むためのデータ作成までを行うこと。
- ⑤ 本町への納品日及び納品方法については、本町と協議を行うとともに指示に従うこと。
- ⑥ 納品後、データに不備等があった場合、本町の指示のもと適切に対応すること。

(7) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務

- ① 受託者は本業務に関する問い合わせに対応するため、本町専用の電話番号、メールアドレス等を取得し、コールセンターを設置し、ポータルサイト上で明示すること。
- ② 寄附者から返礼品に関する苦情等があった場合は、寄附者の意向を十分に理解したうえで丁寧かつ迅速に対応するとともに、可能な限り臨機応変に対応し、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町に報告を行うこと。
- ③ 寄附者とのトラブルにおいては、随時記録を残し、本町に全面的に協力するとともに適宜、本町に報告すること。

- ④ 返礼品提供事業者が返礼品の掲載、発送、寄附者対応等を円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと。
- ⑤ 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、本町の返礼品等募集要項や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、必要に応じて本町に確認等を行い、適正に対応すること。

(8) 広報・プロモーションに関する業務

- ① 本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品及び返礼品提供事業者の魅力や寄附の使い道に係る効果的なPRに努めること。
- ② リピーターの増加、ファンの獲得・拡大のための効果的な手法を提案し、本町と協議の上、連携して実施すること。
- ③ その他ふるさと納税制度の活用を推進や、寄附額の増加につながる効果的な手法を提案すること。

(9) ふるさと納税制度に係る法令の遵守

- ① 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ② ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ③ 返礼品調達費を含むふるさと納税関連の経費が寄附金額の50%を超えないよう、業務全般にわたって経費抑制の意識を持つこと。
- ④ 食品返礼品の取り扱いにおいては、産地名の適正な表示を確保するよう、返礼品提供事業者に対し必要な調査、確認を行うなど適切に対応すること。また、契約においても適正な表示を確保するために必要と考えられる内容を盛り込むこと。

(10) その他 実施目的の達成に必要な事項

- ① 専属の担当者を配置し、本町又は返礼品提供事業者から相談等があった場合に、速やかに直接訪問・対応できる体制をとること。
- ② 本業務に係る経費削減、業務効率化・業務負担軽減につながる方策があれば提案すること。
- ③ 令和10年3月31日までに受け付けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、ワンストップ特例申請の受付、その他の寄附者への対応は契約期間終了後も責任を持って行うこと。令和10年度以降に受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期受託者への業務の引継ぎを確実にし、切れ目のない寄附受付体制の構築を図ること。

6 情報セキュリティ

- (1) 受託者は、本業務におけるすべての作業について、「個人情報の保護に関する法律」、「能勢町個人情報の保護に関する法律施行条例」、「能勢町特定個人情報等取扱規程」及び「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」を遵守すること。
- (2) (1)の規定において、「能勢町特定個人情報等取扱規程」第12条、「特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」第4-2-(1)について、特に留意すること。
- (3) 受託者（受託者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、(1)(2)の規定を遵守させなければならない。
- (4) 受託者は、本業務において使用するシステムの構成図を事前に当町に提出すること。
特に、特定個人情報については情報の流れを明確にすること。
- (5) 受託者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。
- (6) 受託者は、本業務で扱う個人情報や機密情報、本町から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。
- (7) 受託者は、情報資産の保管管理については、本町に対して一切の責を負うものとし、情報資産を本町の指定した目的以外に使用すること及び第三者へ提供することを禁止する。
- (8) 受託者は、この契約による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。
この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (9) 業務の主たる部分（業務におけるプロジェクト管理、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等）は第三者へ再委託しないこと。
- (10) 受託者は、委託業務の一部を第三者に委託した場合、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させると共に、再委託先の全ての行為について、本町に対して責任を負わなければならない。
- (11) 受託者は、業務終了後、本町から入手した情報資産を返還又は本町の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて本町に通知しなければならない。
- (12) 受託者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に本町に報告しなければならない。また、本業務の履行に伴い、緊急に本町の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに本町に連絡してその指示を受けることとし、本町の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに本町に報告しなければならない。
- (13) 受託者の情報セキュリティ対策を確認するため、本町は事前の通知なく受託者の作業場所（再委託先を含む）に立ち入ることができる。特定個人情報を扱う作業場所については現地確認を実施するため特に留意すること。
- (14) 本業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受託者の責に帰すべき事由による場合は、本町は当該事故等を受託者の名称を含めて公表することがある。
- (15) 受託者が前各項の規定に違反した場合、本町は契約を解除することができる。
なお、受託者が受けた損害について本町は負担しない。
- (16) 受託者は、前各項の規定に違反したことにより本町に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。

7 権利の帰属

本町が受託者に提供する情報に基づき登録したデータは、本町に帰属するものとする。

8 経費負担

(1) 受託者に支払う経費は次の通りとする。

(ア) 業務委託料

寄附金額の 6.5%以内（消費税及び地方消費税を除く）

※ 受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務に係る経費を含む。

※ 返礼品の調達及び配送管理等を要しない寄附については別途設定できるものとする。

(イ) 返礼品の調達に係る経費

寄附金額の 3 割を上限とし、梱包代など諸経費と消費税及び地方消費税を含むものとする。

(ウ) 返礼品配送に係る経費

過剰包装でなく、最低限の包装で、かつ、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法。

9 業務履行報告書の提出

(1) 受託者は、毎月業務内容と進捗状況を記載した業務履行報告書を提出するものとする。

(2) 本町への報告の場として、定例ミーティングを月 1 回は実施するものとする。

(3) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、遅延無く業務履行報告書を提出し、本町と協議を行うものとする。

10 その他

(1) ふるさと納税制度の変更やふるさと納税サイトの追加等が必要となった場合は、より良い提案を行うことと、町からの要望に最大限協力すること。

(2) 円滑な事業の運営のために、本町、受託者は適宜情報共有を行うこと。また、この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、必要に応じて本町及び受託者が協議の上、これを定めるものとする。