茨木市ふるさと寄附金推進業務委託仕様書

茨木市（以下「本市」という。）が委託するふるさと寄附金推進業務は次のとおりとする。

1　業務名

茨木市ふるさと寄附金推進業務

2　委託期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日

3　業務目的

本市が実施するふるさと寄附金事業について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓、データ分析、情報収集等を民間事業者に委託することにより、専門的なノウハウを取り入れることで、地域の活性化と寄附金の増加及び寄附受入に係る経費の削減に繋げる。

4　前提条件

（１）寄附受付ポータルサイト

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」、「auPAY ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるラボ」、「JREMALL ふるさと納税」、「KABU＆ふるさと納税」、「アマゾンふるさと納税」「V ふるさと納税」、「マルイふるさと納税」、「まいふる」、「ふるさと納税デパート」、「ニフティふるさと納税」、「JAL ふるさと納税」「ふるさと応援納税」（以下、「ポータルサイト」という。）での寄附受付の業務遂行が可能であること。

※事前協議により委託契約中にポータルサイトの追加・撤退ができること。

（２）寄附情報管理システム

寄附情報等のデータを一元的に行う寄附管理システム（以下「システム」という。）を使用することとし、寄附管理システムの導入費用等、初期費用が必要となった場合は、受託者が負担すること。なお、受託者が管理運営を行わないポータルサイト「さとふる」「ヤフーふるさと納税」を経由した寄附情報についてもシステムにより一元的に管理すること。

5　業務概要

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提案書の内容により調整する場合がある。

（１）返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務
（２）返礼品提供事業者の支援業務
（３）情報分析による寄附額増額への戦略の提案業務
（４）寄附受付及び寄附情報の管理システムに関する業務
（５）ポータルサイトの管理・運営に関する業務
（６）返礼品の調達・配送業務（電子での返礼品を含む）
（７）寄附者からの問合せ等に関する業務
（８）寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
（９）ワンストップ特例申請書の受付処理業務
(10) シティプロモーションに関する業務
(11) その他

6　業務の詳細

（１）返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務

① 潜在的な市内業者や魅力ある品を掘り起こし、総務省が定める「地場産品基準」に適合する返礼品の掲載に向けて努めること。掲載中の返礼品についても、寄附金額・内容・容量・組み合わせ・調達価格・在庫数・受付期間等を提案すること。
② 地場産品基準に適合する返礼品や役務の提供をしている事業者にふるさと納税制度の説明を行い、返礼品登録事業者としての登録を積極的に促すこと。
③ 現地決済型のふるさと納税を活用する等して本市への来訪を促す、宿泊・体験型返礼品についても実現に向け積極的に取り組むこと。
④ 必要に応じて、返礼品提供事業者（出品検討中の業者を含む。）への説明会や個別訪問を実施し、関係の構築に努めること。

（２）返礼品提供事業者の支援業務

① 事業者登録、返礼品の出品、出荷に至るまで実施できるよう支援すること。必要な提出書類についての説明もすること。
② 返礼品提供事業者と関係を構築し、新規返礼品の出品等について事業者から相談を受けやすい体制を構築すること。
③ 複数の返礼品事業者間で共同で返礼品を製作できるよう、必要に応じて提案すること。
④ ふるさと納税制度の改正があれば、わかりやすく個別の事業者に合わせて説明をすること。

（３）情報分析による寄附額増額への戦略の提案業務

① 本市の寄附額向上に向けた取組を定期的に提案すること。その内容について本市と協議の上、進めていくこと。計画途中でも、状況を鑑みて修正が必要となったときは、市と協議の上、計画の変更を行うこと。

② 地場産品や魅力ある商品・サービスに関する情報収集を積極的に行い、適宜、市へ報告すること。

③ 必要に応じてポータルサイトごとに分析・課題の抽出を実施すること。

④ クラウドファンディング型の寄附についても必要に応じて受け付けること。

⑤ 費用対効果を勘案しながら最大限の効果を発揮することができるよう広告を運用すること。

⑥ レビューの獲得に向けて効果的な方法を提案すること。

（４）寄附受付及び寄附情報の管理システムに関する業務

① 前提条件（１）に示すポータルサイトで寄附を受付し、速やかにシステムに取り込み、「さとふる」「ヤフーふるさと納税」サイトからの寄附を含め、一元的に管理すること。

② 窓口、郵便、FAX 等ポータルサイトを経由しない寄附についても前号と同様に管理すること。寄附申込書等の送付の依頼があった場合は対応すること。

③ 市が随時寄附実績を確認することができるシステムであること。

④ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況等、寄附申込に係る進捗状況について、随時、本市が確認することが可能であること。CSV 形式等でのデータの出力が可能であること。

（５）ポータルサイトの管理・運営に関する業務

① ポータルサイトへ返礼品の登録、変更、削除を行うこと。自治体ページについても充実させ、適宜、魅力発信の最大化を図るよう努めること。

② 返礼品提供事業者と連携を取りながら、寄附機会の損失を防ぐよう在庫管理を実施すること。また、在庫上限を超えた寄附受付をしないよう仕組みを構築すること。

③ 効果的な SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

④ 定期的にポータルサイトへの掲載内容について見直しを実施すること。

⑤ 返礼品掲載のために、写真撮影、加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、寄附者に対して効果的に PR できるようにすること。

⑥ ポータルサイトへ掲載する内容は、事前に市に共有すること。

⑦　業務委託開始後の寄附機会の損失を最小限にとどめるよう、すみやかにポータルサイトへ画像や返礼品情報等を掲載すること。

（６）返礼品の調達・配送業務（電子クーポン等、電子での返礼品を含む）

①　寄附金の納付が確認でき次第、返礼品提供事業者へ返礼品の発注を依頼し、最も速やかに寄附者に返礼品を届けるようにすること。ただし、発送時期の設定が必要な返礼品については除く。

②　返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の損害等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。

③　返礼品配送実績に基づき、返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への送料代金の支払いを代行すること。この金額は受託者から返礼品提供事業者へ通知すること。

④　返礼品の提供にあたって、返礼品ごとに最適な方法で配送できるよう最善を尽くすこと。

（７）寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

①　寄附の入金が確認でき次第、寄附金受領証明書等を原則２週間以内に寄附者へ発送すること。また、寄附者より再発行の依頼があった場合は対応すること。12 月下旬の寄附については、可能な限り速やかに発送すること。発送時期について、案内を掲載する等して寄附者への周知を図ること。

②　ワンストップ特例申請利用希望の寄附者へ申請書及び返信用封筒を送付すること。

③　送付物の内容は事前に市と調整すること。

④　発送にかかる用紙や封筒等は受託者が用意すること。

（８）ワンストップ特例申請書の受付処理業務

①　寄附者から申請があったワンストップ特例申請（オンライン・受託者が管理していないサイトからの寄附を含む）は、受託者が送付内容を確認の上、受領し、申請された情報を入力・管理すること。

②　申請内容に不備があった場合はなるべく速やかに寄附者に連絡し、受領できるよう不備内容を案内すること。

③　ワンストップ特例申請書を受領した場合、寄附者に通知すること。

④　受け付けたワンストップ申請について総務省令で定められている寄附金税額控除申告特例通知データを作成し、市へ納品すること。

⑤　ワンストップ申請書類については、管理番号を付けるなどして、寄附情報と紐づけ、取り出すことができるようにすること。

⑥　寄附者からのワンストップ特例申請は自治体を介さず、受託者が直接受付すること。

（９）寄附者からの問合せ等に関する業務

①　コールセンター等を設置し、寄附者からの問い合わせに対応すること。寄附者がなるべく不快な思いをしないよう努めること。

②　寄附申込後の内容変更等の受付及びシステムの修正登録を行うこと。

③　問い合わせ先の電話番号、メールアドレス等をポータルサイト上等に掲載すること。

④　コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、システムに記録し、本市と情報共有すること。（寄附者が特定されない軽微なものは除く。）

⑤　返礼品に関する苦情等、緊急及び重要な案件の場合は、速やかに市に報告し、協議の上、対応すること。

（10）シティプロモーションに関する業務

本市と協議の上、ふるさと寄附金制度を介して、市のブランディングやイメージづくりにより本市の魅力発信やプロモーションを実施すること。

（11）その他

①　総務省への提出資料の作成にあたり、市に対して、返礼品提供事業者とのやり取りした情報の提供や、適切な分析・助言を行うこと。

②　ふるさと納税制度の改正にあたって対応が必要となった場合、市と調整をとりながら進めていくこと。

③　本業務の実施にあたっては、市と連絡を密にし、円滑な業務遂行を進める体制を整えること。また、少なくとも月に１回は業務に関する市との会議を開催すること。

7　報告業務

（１）毎月の本業務を完了したときは、遅滞なく業務実績や実施した取組の効果検証、それに対する改善策等をまとめた業務完了報告書を提出すること。また、開拓中の返礼品や事業者を含めて報告すること。

（２）返礼品の出荷件数表を作成し提出すること。また、サイト別でも提出すること。ただし、市で加工することなくシステムで抽出できる場合は除く。

（３）個人情報を取扱う業務においては、事前に取扱責任者の氏名、業務従事者の氏名、管理体制を書面で報告すること。管理体制及び実施体制の個人情報の管理の状況について、市で実地検査又は書面検査が必要と判断した場合は、応じる

こと。

（４）本市が必要と認めるときは、受託者に対し本業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求めることができること。

8　個人情報保護及び情報セキュリティ特記仕様書

受託者は、本業務の履行に当たり取得した個人情報及び本市の情報資産について、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、強固なセキュリティ環境を構築し、適切な管理を行うこと。また、個人情報については、個人情報の保護に関する法律等、個人情報の取扱いに関する法令等を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用してはならない。なお、本業務の履行期間終了後も同様とする。また、別添「情報セキュリティに関する特記仕様書」に記載する項目を遵守すること。

9　成果物の帰属及び著作権の譲渡

（１）受託者は、本契約に基づき作成した全ての著作物、データ、プログラム、デザイン、図面、文書、情報、その他一切の成果物（以下「本件成果物」という。）を、委託者の指定する期日までに、委託者の指定する方法により委託者に納入するものとする。

（２）本件成果物に関する著作権その他一切の知的財産権は、本件成果物の完成時または作成時に受託者に発生するものとし、その発生と同時に、本契約に基づく委託業務の対価として受託者が受領する委託料に含まれるものとして、委託者に完全に譲渡されるものとする。委託者は、本件成果物を、利用期間、利用方法、利用地域等いかなる制限もなく自由に利用できるものとする。

（３）受託者は、本件成果物に関して、著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を、委託者及び委託者から許諾を受けた第三者に対して一切行使しないものとする。

（４）受託者は、本件成果物が第三者の著作権、特許権、意匠権、商標権等の知的財産権その他一切の権利を侵害しないことを保証する。万一、第三者との間で権利侵害に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任と費用負担においてこれを解決し、委託者に一切の損害を与えないものとする。

10　再委託

（１）受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者（子会社を含む。）に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により市の承諾を得たときは、この限りでない。

（２）受託者は、あらかじめ、当該委託先において、市が受託者に求めた個人情報の適切な安全管理のための措置が図られることを確認し、その結果について、市に書面で報告しなければならない。

（3）受託者は、再委託を実施する場合は当該委託先の業務実施状況を監督しなければならない。

11　その他

（1）本業務を遂行するにあたり、善良な受託者の注意をもって誠実に行うものとする。

（2）業務遂行上問題が生じるおそれを認識した場合、速やかに市へ報告し、必要な対応を協議するものとする。

（3）本仕様書に記載がない内容は、本市と受託者で協議の上、決定する。