

寝屋川市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 委託業務名

寝屋川市ふるさと納税支援業務委託

2 業務目的

寝屋川市（以下「本市」という。）では、ふるさと納税制度を活用し、市内の特産品や独自サービスを全国に広くPRすることで、市外からの寄附を促進し、財源の確保及び地域産業の活性化を図る取組を進めており、本業務は、新たな返礼品の企画・開発、返礼品提供事業者の支援、クラウドファンディング型ふるさと納税の実施支援、寄附の受付・管理、返礼品の発注・配送管理等を一体的に委託することにより、複数年度を見据えた寄附額の増加と地域経済の活性化を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

※ 寄附受付開始日は令和8年4月1日から

※ 契約締結日から令和8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。（定期便返礼品等を含む。）

4 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本市が利用している下記の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、委託期間中にポータルサイトを追加又は利用を中止する場合があるが、業務内容や費用等については同様とする。

ア 楽天ふるさと納税

イ ふるさとチョイス（パートナーサイト10社を含む）

ウ ふるなび

エ ANAのふるさと納税

オ Amazonふるさと納税

(2) 使用する寄附管理システム

寄附情報等の管理に当たっては、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステ

ム（以下「寄附管理システム」という。なお本市は株式会社 Workthy 提供の「ふるさと納税 do」システムを使用している。）、申告特例申請管理システム（本市は、同社提供の「自治体マイページ」を使用している。）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、同システム以外を使用する場合は、同等以上の機能を有するものとし、運用開始日（令和 8 年 4 月 1 日）までの寄附情報等のデータの引継ぎができること。また、受注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も委託料に含むこと。

5 業務の内容

- (1) 新たな返礼品の開拓及び企画並びに返礼品提供事業者への支援に関する業務
- (2) クラウドファンディング型ふるさと納税の実施支援に関する業務
- (3) 本市への支援に関連する業務
- (4) 寄附情報の管理に関する業務
- (5) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務
- (6) ポータルサイトの管理及び活用に関する業務
- (7) 寄附者からの問合せ及び苦情等への対応に関する業務
- (8) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (9) ワンストップ特例申請の受付処理等に関する業務

6 委託業務の詳細・提案を求める事項

- (1) 新たな返礼品の開拓及び企画並びに返礼品提供事業者への支援に関する業務
 - ア 未だ返礼品化されていない地場産品等に関する事業者の情報を収集し、積極的な連絡や訪問等により、魅力ある返礼品の開拓に取り組むこと。
 - イ 返礼品の開拓に当たっては、市外事業者の誘致、複数の返礼品提供事業者のマッチングによる組合せ返礼品やコラボ返礼品の提案・開発等、様々な角度から積極的に取り組むこと。
 - ウ 返礼品提供事業者からの相談に迅速に対応できる体制を構築し、定期的な訪問や相談対応を通じて返礼品提供事業者と信頼関係を築くとともに、商品企画や出品方法に関する助言、提供後の改善・入替提案など継続的な支援を行うこと。
 - エ 返礼品として登録する最終決定は、本市が行うものとする。
- (2) クラウドファンディング型ふるさと納税の実施支援に関する業務
 - ア 本市域で新たな返礼品の開発や既存返礼品の生産力強化等に取り組む意思のある市内外の事業者を積極的に開拓し、本市が実施するクラウドファンディング型ふるさと納税を活用した補助制度（寝屋川市ふるさと納税協力事業者支援補助金）への参

画を働きかけること。特に全国的に支持を集める市外事業者については、新規誘致を前提に、当該補助金により事業参入の負担軽減が可能であることを提示し、プロジェクトの立案支援等の積極的なサポートを行うこと。また、全国的な寄附動向、競合自治体や事業者の成功事例等を分析し、その結果に基づき、寄附獲得につながる実効性の高い施策（事業者誘致の優先順位付け、営業方策、補助制度の活用方法等）を提案すること。なお、本市は市域が狭く大規模な事業者誘致には制約があるため、規模や業態に応じて実現可能性の高い事業者支援方策を提示すること。

イ ポータルサイト上でクラウドファンディング型ふるさと納税のページ登録・更新・保守管理等を適切に行うこと。また、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、寄附獲得に向けた効果的なプロモーションを実施すること。

【提案段階でのアウトプット例】

クラウドファンディング型ふるさと納税の実施支援に関する業務（上記ア）に関して、提案段階では以下のようなアウトプットを作成することが期待される。

- (ア) 分析報告書（イメージ）：全国的な寄附動向、競合自治体や事業者の成功事例
- (イ) 業者誘致・開拓の優先リスト（イメージ）：市外新規事業者を中心とした優先順位付けの方向性
- (ウ) クラウドファンディング型ふるさと納税の実施支援に関する提案書（イメージ）：寄附獲得に向けた営業方策、事業者支援策、補助制度活用の方針

(3) 本市への支援に関連する業務

ア 本市では寄附者及び返礼品提供事業者をはじめ、関係者との直接的・対人的なコミュニケーションを重視しており、本業務の効果を最大限に発揮するため、本市との担当者や窓口を明確化し、本市内に営業拠点を設けるなど組織的な対応や連携が可能な体制の構築を行うこと。

イ 本市と受注者の意見交換及び動向報告のため、定期的な打合せを月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、3年間を見据えた次月以降の戦略について提案すること。

ウ 本市が総務省に提出する書類の作成を補助すること。その際、一定期間申込みのない返礼品について、掲載し続けるか否か、返礼品提供事業者の確認を取ること。

エ 配送料等の各種経費の削減に係る提案を積極的に行うこと。

オ その他本市のふるさと納税を推進するため、具体的な方策があれば提案すること。

(4) 寄附情報の管理に関する業務

ア ポータルサイトを經由して受け付けた寄附の申込情報を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市から寄附者情報等の必要な情報を入手し、正確に管理すること。

ウ 寄附管理システムにおいて、寄附状況等を本市が随時確認できるようにすること。

(5) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

ア 返礼品提供事業者と連携を行い、返礼品の品質及び在庫管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、提供可能数を超える寄附の受付や寄附機会を損失することがないように適切な在庫配分を行うこと。

イ 寄附金の入金確認後、返礼品提供事業者に返礼品の発送を依頼するとともに、配送業者の手配及び寄附者への納品が速やかに行われるよう、適切な措置を講じること。

ウ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

エ 返礼品の配送状況の管理を適切に行い、配送遅延や破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者等関係者と連絡調整を行い、迅速な解決に向けて対応すること。

オ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受注者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。

カ オで支払った実費については、月次集計の上、本市に請求すること。なお、請求に際しては、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

キ 本業務については、運用開始日（令和８年４月１日）以前に申込みがあった寄附に対する未配送の返礼品についても対象とすること。

(6) ポータルサイトの管理及び活用に関する業務

ア 本市のポータルサイトのページ登録・更新・保守管理等を適切に行うこと。また、返礼品は原則すべてのポータルサイトに掲載し、掲載基準や提供事業者の意向を踏まえつつ、各サイト間で情報の不一致がないよう管理すること。

イ 各ポータルサイトの機能を積極的に活用し、本市や返礼品の魅力発信に努め、より効果的なふるさと納税の推進のための提案・運用を行うこと。

ウ 本市がポータルサイトに付随するオプションを契約した際は、それに係る対応を行うこと。

エ ＳＥＯ（検索エンジンの最適化）対策を行うこと。

オ 常に最新のトレンドを把握し、本市への情報提供及び協議の上、魅力的なサイト運営管理に努めること。

カ 寄附者レビューの確認やコメント対応を行い、寄附者と良好な関係を築くとともに、レビュー数を増やすための企画を本市に提案・実施すること。

(7) 寄附者からの問合せ及び苦情等への対応に関する業務

- ア 寄附者からの問合せ専用コールセンターを設置するとともに、使用するポータルサイトに電話番号及びメールアドレス等の連絡先を明示すること。
- イ 寄附者からの問合せ及び苦情に対しては、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。
- ウ 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、本市へ報告をすること。
- エ 問合せに関する内容は、寄附情報管理システム等に記録し、本市においても随時確認ができるようにすること。

(8) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ア 受注者は、寄附金の入金確認後原則 2 週間以内に、寄附金受領証明書、お礼状、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）（記入例含む。）、返信用封筒を寄附者の指定する送付先へ郵送すること。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、本市との協議により、希望する寄附者へのみ送付することも可能とする。
- イ 寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒のレイアウトについては、本市と協議の上、決定すること。
- ウ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- エ 郵送後、住所不明等での戻り分については、寄附者へ住所確認作業を行い、速やかに再送する等、適切な対応を行うこと。
- オ 必要に応じて再発行や再発送を行うこと。

(9) ワンストップ特例申請の受付処理等に関する業務

- ア 寄附者からのワンストップ特例申請（オンラインワンストップを含む）の受付、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問合せ等に対応すること。
- イ 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、原則本市を経由せず、受注者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から本市へ申請書が送付された場合は、本市から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。
- ウ 寄附者からの問合せへの対応や、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。
- エ 本市への納品形式は、eLTAX（地方税ポータルシステム）に取り込むためのデータ作成までを行うこと。
- オ 本市への納品日及び納品方法については、本市と協議を行うとともに指示に従う

こと。

カ 納品後、データに不備等があった場合、本市の指示のもと適切に対応すること。

7 権利の帰属等

- (1) 本市が受注者に提供する情報に基づくデータ等は、本市に帰属する。
- (2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）及び事業者取材等で撮影した写真データ等に係る知的財産権及びその他の権利は本市に帰属するものとし、本市による二次利用及び他サイトへの転用を可能とする。また、受注者は本市に対し著作権人格権を行使しないものとする。ただし、第三者が権利を有する著作物においてはこの限りではない。
- (3) 第三者が権利を有する著作物を使用する場合は、受注者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行う。
- (4) 受注者は成果物について、第三者の知的財産権、肖像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ものとする。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、すべて受注者が負うものとする。
- (5) 契約満了後も上記に記載の権利等は本市が保有する。

8 再委託の禁止

受注者は、委託業務の処理を第三者に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、再委託ガイドラインを遵守し、書面により本市の承諾を得た場合はこの限りではない。

9 業務報告及び検査

- (1) 受注者は、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。また、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。
- (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、書面において本市に報告すること。ただし、書面は電子的データ(ワードやエクセル等)での報告も可能とする。
- (3) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、受注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。

10 業務委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「9(1)業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

- (1) 基本委託料

ア 寄附金額に対する一定割合とする。

イ 本項(2)～(3)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附 1 件当たりの調達費は、当該寄附金額の 3 割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。

11 業務委託料の支払

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分かる明細を添付すること。

また、本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。

業務委託料の支払については、適正な請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

12 法令遵守

(1) 平成 31 年総務省告示第 179 号など国が定めた基準を遵守すること。

(2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

13 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

(1) 受注者は、本業務を処理するに当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) 委託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、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

14 業務内容の引継ぎ

(1) 本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、本市の指示に従い円滑に業務の引継ぎを行うこと。本契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合はその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含めるものとする。

(2) ポータルサイトに掲載されている返礼品情報（返礼品コードや画像、詳細等）等、公開又は運用している事項及び管理データについては次期受注者に引継ぐこと。

- (3) 本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行い、問合せにも応じること。

15 損害賠償

- (1) 受注者の故意、又は過失により本市に損害を与えた場合、受注者は本市にその損害を負うこと。
- (2) 本市の責めによらない理由により受注者が契約を解除した場合、又は、事業期間の継続を行わず事業が終了した場合は、本市に賠償責任はないものとする。

16 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受注者による業務継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

- (1) 受注者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合
受注者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、本市は契約を解除することができる。この場合、本市に生じた損害は受注者が賠償するものとする。
なお、本市又は次期受注者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継を行うものとする。
- (2) その他の事由により、業務継続が困難となった場合
災害その他の不可抗力等、本市及び受注者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、本市又は受注者は、書面で通知することにより契約を解除できるものとする。なお、委託期間の終了若しくは契約の解除等により次期受注者に業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

17 秘密の保持

受注者は業務上知り得た情報を本市の承諾なしに、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。

18 その他

- (1) 本業務の遂行に当たっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (2) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受注者及び受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (3) 本仕様書に記載のない事項であっても、目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、積極的に取り組むこと。
- (4) その他本仕様書の定めのない事項について、疑義が生じた場合については、本市と受

注者が協議を行った上で決定するものとする。

- (5) 受注者は本業務の実施に当たり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、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。

(適正管理)

第2条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失、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。

2 受注者は、前項に定める必要な措置として、個人情報の取扱いに係る管理規程等を整備するとともに、管理責任者を選定して管理体制を整備しなければならない。

3 受注者は、この契約における個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）及び保管場所を定め、入退室の規制、防犯防災対策その他の安全対策の措置を講じなければならない。

4 受注者は、この契約の業務に着手する前に、前2項に規定する措置のうち、必要な事項について書面により発注者に報告しなければならない。

(秘密の保持)

第3条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせてはならない。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。

(事務従事者への周知)

第4条 受注者は、この契約による事務に従事している者（以下「事務従事者」という。）に対し、次の各号に掲げる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。

(1) 在職中及び退職後においても、この契約による事務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。

(2) 作業場所から個人情報を無断で持ち出してはならないこと。

(3) 前2号に掲げるもののほか、個人情報を保護するために必要と認めること。

(教育の実施)

第5条 受注者は、事務従事者に対し、この契約により遵守しなければならない事項、個人情報に関する法令等（寝屋川市個人情報の保護に関する法律施行条例及び寝屋川市個人情報の保護に関する法律施行細則を含む。）に関し、必要な研修を実施しなければならない。

(収集の制限)

第6条 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、事務

の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第7条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第8条 受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、この契約による事務を行うために発注者から引き渡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。

(再委託の禁止)

第9条 受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に当該事務を委託してはならない。

2 受注者は、委託業務の一部を再委託するときは、再委託先において個人情報を適切に取り扱うことができることを確認した上で、その内容を発注者に報告し、再委託することについて発注者の承諾を受けなければならない。

3 前2項の規定は、再委託先が再々委託を行う場合以降も準用する。

(実地による調査等)

第10条 発注者は、委託業務に関する個人情報の取扱いについて、この特記事項に基づき必要な措置が講じられているかどうか受注者に報告を求め、必要があると認めるときは、実地の調査を行うことができる。

2 受注者が、委託業務の一部を再委託するときは、再委託される業務に係る個人情報の秘匿性等その内容やその量等に応じて、受注者を通じて又は発注者自らが前項の措置を実施する。個人情報の取扱いに係る業務について再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

(資料等の返還等)

第11条 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（以下「資料等」という。）を厳重に保管し、この契約が完了、その他の理由により終了し、又は解除された場合は、直ちに発注者に返還し、又は引渡し、そのことを書面で報告するものとする。ただし、受注者が資料等を直ちに発注者に返還し、又は引渡すことができない特別の事情があると発注者が認める場合は、受注者が資料等を廃棄又は消去し、そのことを書面で報告するものとする。

(事故発生時の報告)

第12条 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。

(契約の解除及び損害賠償)

第 13 条 発注者は、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

- (1) この契約により取り扱う個人情報について、受注者又は第 9 条における再委託先等の責めに帰すべき理由による漏えい、滅失又はき損等があったとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、受注者がこの特記事項に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認めるとき。