

# 柏原市ふるさと納税事業支援業務公募型プロポーザル仕様書

## 1 業務名

柏原市ふるさと納税事業支援業務

## 2 目的

本市が実施するふるさと納税事業について、寄附の受付業務、返礼品の発注・配送管理、新たな返礼品の提案及び情報発信等を民間事業者へ委託することにより、更なる寄附金の増加並びに市の魅力発信や地域の活性化及び事務の効率化を図るため、業務委託を行うもの。

## 3 履行期間

契約締結日から令和12年3月31日まで

令和8年9月1日から寄附受付が開始できるよう、契約締結日から令和8年8月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

なお、準備にあたっては、ポータルサイトの再登録作業が発生する可能性があることに留意し、計画的に進めること。

## 4 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
- ② ふるなび
- ③ 楽天ふるさと納税
- ④ ANA のふるさと納税
- ⑤ JAL ふるさと納税
- ⑥ Amazon ふるさと納税

※委託期間中に、利用するポータルサイトを追加・変更する必要があるが、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

## 5 業務の概要

- (1) 寄附受付及び寄附情報管理業務
- (2) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理業務
- (4) 返礼品提供事業者への支払業務
- (5) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）
- (6) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の提案に関する業務
- (7) 広報・プロモーションに関する業務
- (8) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
- (9) その他、本業務に付随する業務

## 6 業務の仕様

### (1) 寄附受付及び寄附情報管理業務

- 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、一元管理するとともに、それらを可能とするシステムを提供すること。なお、受注者は、ポータルサイトを經由した寄附について、原則、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取込作業を行うこと。また、内容に不備があった場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ② FAX や郵便等、ポータルサイトを經由しない寄附申込についても受付すること。寄附申込書の提出があった場合は、受注者の費用負担により市へ送付すること。
- ③ システムは、現行システム（株）エッグ提供のシステムを利用）と同等以上の機能を持つものを受注者が用意することとし、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。これらのシステム導入に係る費用はすべて業務委託料に含むものとする。
- ④ 寄附者がポータルサイトを介さず、申込書等によって本市に直接行われた寄附についても、本市が寄附情報の提供を行った上で、①と同様に一元管理すること。
- ⑤ 本市が発行する納付書等による入金状況を、システム上に反映できること。
- ⑥ 寄附金の収納状況、寄附申込受付状況、返礼品の配送状況等について、データ出力（CSV形式）が可能とすること。
- ⑦ 寄附者に対し、メール等で寄附の受付に関する通知を行うこと。

### (2) ポータルサイトの管理運営に関する業務

- ① ポータルサイト上に本市の専用ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。
- ② ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。
- ③ 返礼品提供事業者からポータルサイトへの掲載に必要な情報等の収集及び必要に応じた写真撮影を行い、ポータルサイトへ掲載すること。また、写真の加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的に PR できるような内容を充実させること。
- ④ ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更に対応すること。

### (3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理業務

- ① 寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者が発注し、配送が確実に行われるよう在庫管理、配送状況等を管理すること。なお、実施に際して必要となる返礼品提供事業者との契約等については、受注者の責任において対応すること。
- ② 受注者は、寄附金の入金を確認した後原則 1 か月以内に、返礼品を寄附者が指定する送付先に送付できるよう手配すること。ただし、あらかじめ発送時期を明示しているものや、寄附者が発送時期を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等の事情で1か月以内の発送が困難な場合を除く。

- ③ 受注者は、返礼品の出荷遅延を防ぐため、週 1 回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、返礼品提供事業者に出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。
- ④ 寄附者からの返礼品の品質や配送遅滞等に関する問い合わせについては、速やかに返礼品提供事業者と連携して対応すること。なお、重大な案件については速やかに本市に報告すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者への発注処理にあたっては、返礼品提供事業者が伝票を手書きすることのない運用が可能とすること。
- ⑥ 返礼品毎の配送状況をシステム上で確認できる機能を提供すること。
- ⑦ 返礼品の発送について、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。
- ⑧ 返礼品提供事業者と連携して在庫管理を行い、過剰な発注を受けないよう必要に応じてポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。また、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も適切に行うこと。万一、在庫切れが発生した場合は、速やかにポータルサイト上で周知を行うとともに、本市に報告すること。
- ⑨ 配送対象地域の制限、返礼品送付対象外の寄附者（市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。

#### (4) 返礼品提供事業者への支払業務

- ① 返礼品提供事業者に対して返礼品代金及び配送料を原則月次集計の上、支払うこと。
- ② 返礼品代金及び配送料は最終的には本市が負担することとなるが、返礼品代金及び配送料の支払いについて、返礼品提供事業者が受注者の指定する方法と異なる方法を求めた場合においても、双方協議の上でこれに柔軟に対応すること。

#### (5) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

- ① 本業務に係る寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ（ふるさと納税制度に関すること、寄附の方法、返礼品の発送予定等）については、受注者の負担にて問い合わせ専用電話（コールセンター）を設置し、対応すること。
- ② 寄附者からの問い合わせは、電話の他、メール、FAX など多様な手段にて対応すること。
- ③ コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録し、市と情報共有すること。
- ④ 寄附者から電話等で寄附申込の依頼があった場合は、本市が提供できる返礼品が分かる資料を作成し、寄附申込書とともに送付すること。また、インターネット以外の方法により寄附申込書の提出があった場合は、申込情報を寄附者情報管理システムに入力し、郵便払込取扱票に寄附者情報を記載の上、寄附者に送付すること。当該寄附申込について市と情報共有できる形をとること。なお、仕様書 6 (5) ④の業務についてかかる費用は受注者の負担とする。
- ⑤ 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、返礼品提供事業者や配送事業者に対して対策を求める等、苦情の解決に向けた調整を行うとともに、速やかに本市に報告を行うこと。

(6) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の提案に関する業務

- ① 本市が提供する情報の他、本業務に関する説明会や意見交換会等の開催、情報収集等により、返礼品提供事業者の開拓を行い、総務省通知及び関係法令等を遵守し、新たな返礼品の提案を行うこと。
- ② 返礼品については、本市の魅力を発信する返礼品や、サービス提供型等、幅広い提案を行うこと。また、既存返礼品の魅力向上、改善策を提案すること。
- ③ 新たな返礼品については、本市の承認を経て掲載すること。また、総務省が示す返礼品に関する基準に合致するものであることを説明する資料を添付すること。
- ④ あらかじめ受注者において返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間、食料品については消費期限の保証等の必要な協議を行った上で、本市に返礼品としての登録を求めること。
- ⑤ 返礼品の価格については、ポータルサイトごとに金額が異なるように管理すること。
- ⑥ 返礼品提供事業者への登録申し出があった場合は、当該事業者を訪問のうえ、返礼品の登録申請に向けた調整・支援を行い、適宜本市に報告を行うこと。
- ⑦ 登録済の返礼品提供事業者を随時訪問し、関係構築に努めること。

(7) 広報・プロモーションに関する業務

- ① 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるために、各法令や制度の内容を遵守した上で、返礼品等の効果的なPRに努めること。
- ② 寄附者に対し効果的にPRできるポータルサイトのページ内容の提案、編集を行うこと。
- ③ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
- ④ 返礼品の送付時に同梱する、本市のふるさと納税に関するリーフレット（制度、寄附金の使途の案内、返礼品等を記載したもの。）を年1回程度作成すること。なお、制作物のデータを本市に納品すること。作成に係る費用は業務委託料に含むものとする。
- ⑤ 各ポータルサイトの機能を活用した特集記事の作成等を行うこと。

(8) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務

- ① 寄附金の入金を確認した後、原則2週間以内に、お礼状及び寄附金受領証明書、寄附者情報を入力したワンストップ特例申請書及びその記入方法等の説明書類、返信用封筒を作成し送付すること。（再発行を含む。）寄附者からワンストップ特例申請書の送付希望がない場合は、圧着はがきの形式で送付しても差し支えない。

なお、返信用封筒の返送先は下記のとおりとする。

【返送先】

柏原市 政策推進部 企画調整課

〒582-8555 大阪府柏原市安堂町1番55号

- ② ワンストップ特例のオンライン申請の利用促進に向けた対策を講じること。
- ③ 年末の寄附には、ワンストップ特例申請期限（1月10日）を考慮し、遅滞がないように対応すること。

- ④ 発送後、住所不明等で返戻された場合には、寄附者に対して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。
- ⑤ 本市が同封物を希望する場合は、協議の上、対応すること。
- ⑥ 毎月の発送件数及び再発行分の発送件数を集計し、本市に報告すること。

(9) その他本業務に付随する業務

- ① 業務の履行の経過を毎月、業務報告書として提出すること。
- ② 年間及び履行期間全体についての業務計画書を提出すること。なお、業務計画書はプロポーザルの提案内容を反映させたものとする。
- ③ 寄附金額、寄附件数、返礼品別・企業別寄附ランキングなど、寄附に関するデータについて、本市からの依頼に応じて集計し、提出すること。
- ④ 本市が事務手続を変更した場合や総務省によるふるさと制度の改正により業務の見直しが必要となった場合は、市と協議の上、対応すること。
- ⑤ 業務を円滑に実施するため、月1回以上は市と定例会議を行うこと。
- ⑥ 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、返礼品提供事業者への対応、駆け込み需要の取込み等、必要な対応を迅速に行うこと。大きな制度改正等については返礼品提供事業者向け説明会を実施する等、適切に対応すること。

7 各業務期間と対象となる柏原市まちづくり応援寄附金

「5 業務の概要」に掲げる業務について、各業務期間と対象となる柏原市まちづくり応援寄附金は以下のとおりとする。

(1)～(5)及び(8)

令和8年9月1日から令和11年9月30日までに申し込みされた柏原市まちづくり応援寄附金を対象とする。

(6)及び(7)

契約締結日から令和11年9月30日までを業務期間とする。

ただし、契約締結日から令和8年8月31日までは、令和8年9月1日から令和11年9月30日までの各業務を実施するための準備業務のみ行うものとする。

(9)

契約締結日から令和12年3月31日までを業務期間とする。

8 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「6(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) 業務委託料

寄附金額の●%（見積書に提示された割合。消費税及び地方消費税を含む。）

(2) 返礼品の調達及び送付に係る費用

- ① 実際に返礼品の調達にかかった費用。調達費用は、寄附1件あたり当該寄附金額の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ものとする。

- ② 実際に返礼品の送付にかかった費用。配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。
- (3) お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒等の寄附者に対する書類の作成及び郵送料

1件あたり●円（見積書に提示された金額。消費税及び地方消費税を含む。）

## 9 成果物の保持及び削除の制限

- (1) 受注者は、本業務により作成された成果物（ポータルサイトにおけるウェブページ、サムネイル画像やサブ画像、テキスト、レビュー等を含むがこれに限られない。）について、契約終了後も本市の指定するポータルサイト上に残置されることを了承するものとし、本市の事前の書面による承諾なく、当該成果物の全部または一部を削除、改変、非表示化、またはその他の方法により閲覧不納とする行為を行ってはならない。ただし、ポータルサイトの仕様変更、第三者の行為、または不可抗力により成果物の全部または一部が閲覧不納となった場合には、受注者は速やかに本市に報告するものとし、当該事由について、故意または重大な過失がない限り、責任を負わないものとする。
- (2) 業務期間中、成果物は受注者の責任において適切に保存すること。

## 10 事務等の引継ぎ

本委託業務終了時には、業務を支障なく円滑に運営できるよう、次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。引継ぎに対し要する費用については、両者の協議により負担することとし、本市は一切負担しない。

## 11 その他

- (1) 本業務に係るふるさと納税の受付開始は、令和8年9月1日とする。
- (2) 業務内容については、仕様書及び提案内容に基づき、実施すること。
- (3) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (4) 市は受注者に対して業務の履行状況、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ものとする。
- (5) 受注者は契約の期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、市の求めに応じて引き渡すこと。
- (6) 受注者は、委託業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本市と協議し、あらかじめ書面により本市の承認を得た上で、業務の一部を委託することができるものとする。
- (7) 個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (8) 個人情報の取扱いについては、別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守すること。
- (9) 契約締結後、速やかに本業務に係る管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について、責任者や担当者を記載すること。

- (10) 受注者は、本市に対し、本業務において受注者が制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関連する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）を譲渡するものとする。また、受注者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、本市及び本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- (11) その他業務の履行上必要な事項については、市と受注者で協議の上決定すること。

## 個人情報取扱特記事項

### (基本事項)

第1 この契約により、柏原市（以下「発注者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、この契約による事務を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、適正に行わなければならない。

### (秘密の保持)

第2 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他に漏らしてはならない。

2 受注者は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容を他に漏らしてはならないことその他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。

3 前2項の規定は、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。

### (収集の制限)

第3 受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、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。

### (厳重な保管及び搬送)

第4 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、電磁的記録の資料等の暗号化や個人情報が記録された資料等の運搬中に資料等から離れないなど、個人情報の厳重な保管及び搬送に必要な措置を講じなければならない。

### (再委託の禁止)

第5 受注者は、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

### (委託目的以外の利用等の禁止)

第6 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

### (複写及び複製の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

### (作業場所の指定)

第8 受注者は、この契約による事務の処理については、発注者の庁舎内及び受注者の事務所において行うものとする。ただし、その他の作業場所で事務を処理することにつき、当該作業場所における適正管理の実施、その他安全確保の措置について、あらかじめ発注者に届け出て、発注者の承諾を得た場合は、当該作業場所において事務を処理することができる。

### (事故発生時の報告義務)

第9 受注者は、この個人情報取扱特記事項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、その指示に従わなければならない。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。

(個人情報の返還)

第10 受注者は、この契約による業務を行うため発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第11 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(調査)

第12 発注者は、受注者がこの契約による業務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(その他)

第13 受注者は、前第1から第12に掲げるもののほか、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。