

## 藤井寺市ふるさと納税業務委託仕様書

### 1. 業務名

藤井寺市ふるさと納税業務

### 2. 目的

本業務は、ふるさと納税制度を通じた藤井寺市（以下「本市」という。）の寄附金の増加に向けた歳入確保のため、本市の魅力発信、関係人口の創出及び地域活性化に資することを目的とするとともに、ふるさと納税業務（寄附データの管理・分析、返礼品の発注・配送管理、返礼品の開発・拡充及び情報発信、寄附金受領証明書の発行等）を業務委託する者（以下「受託者」という。）へ委託することにより事務の効率化を図るものである。

### 3. 委託期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まででは業務開始に向けた準備期間とし、原則として本業務に係る委託料等は発生しないものとする。

業務委託期間中に申し込みのあった寄附については、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、受託者は、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）運営委託するふるさと納税ポータルサイト

令和 7 年度現在において、本市が利用している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。）のうち委託するポータルサイトは、下記のとおりである。ただし、委託期間中は随時ポータルサイトを追加及び撤退する場合がある。また、以下のポータルサイトの他、窓口、ファックス、Eメール等の方法により受け付けた寄附申込への対応も併せて行うこと。

- ・ふるさとチョイス（同サイトとの外部連携分である「セゾンのふるさと納税」「au PAY ふるさと納税」「ふるラボ」「KABU & ふるさと納税」及び「JRE MALL ふるさと納税」を含むものとする）
- ・楽天ふるさと納税
- ・ふるなび
- ・Amazon ふるさと納税
- ・近鉄百貨店（※サイト経由ではなく、カタログでの申込み）

#### （2）利用する寄附金管理システム

寄附に関する情報（寄附者情報、返礼品情報等）の管理には、株式会社 Workthy 提供の管理システム「ふるさと納税 do」（以下、「管理システム」という。）を使用すること。ただし、他のシステムにより管理する場合は、「ふるさと納税 do」へのデータ取込が可能であること。

#### （3）返礼品

本業務開始後の返礼品については、新規で登録する返礼品及び継続して登録する返礼品を取り扱う返礼品提供事業者（以下「返礼品事提供業者」という。）と契約し提供すること。なお、

令和 7 年度現在の返礼品提供事業者及び返礼品の状況は以下のとおりである。

| 返礼品提供事業者数 | 返礼品数    |
|-----------|---------|
| 約 50 事業者  | 約 300 品 |

※現在の委託事業者から変更となる場合、ポータルサイトに掲載されている情報がすべて削除されたときは、再登録作業が発生することに留意すること。

※受託者は、準備期間中に返礼品提供事業者への説明会（実施形態は問わない。）を行い、可能な限り早期に契約、ポータルサイトのページ作成等を進め、令和 8 年 4 月 1 日から返礼品の提供を開始できるよう調整すること。また、返礼品の発送が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

- （４）生鮮食品（賞味期限が集荷日より 2 日）の返礼品の取り扱いが可能であること。
- （５）加工後の返礼品等画像について、SNS やイベント等によるふさと納税及び観光振興事業の PR 活動において、本市が使用をすることが出来ること。

## 5. 委託業務内容

### （１）寄附受付に関する業務

- ア 本市が利用しているポータルサイトで寄附を受付すること。
- イ FAX、郵便等ポータルサイトを經由しない寄附を受付すること。
- ウ 寄附希望者から返礼品カタログや、申込書の発送依頼があれば送付すること。

### （２）寄附データ等の管理・集計に関する業務

- ア 本市が利用しているポータルサイト経由による寄附情報等について、速やかに管理システムにデータを取り込み一元管理すること。
- イ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を管理システムに入力し、各ポータルサイト経由の寄附と同等に管理を行うこと。
- ウ 寄附者からの電話、メール等によるデータの修正登録を行うこと。
- エ 疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正を行うこと。
- オ 寄附金額、寄附件数、返礼品別・企業別ランキング等、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。
- カ 本業務について、総務省・大阪府等関係機関に対して提出する書類がある場合や関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い、書類の作成サポートを行うこと。

### （３）ポータルサイトの運用管理に関する業務

- ア ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。
- イ 返礼品の適切な在庫管理を行うこと。
- ウ ポータルサイトの自治体ページや返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の運用管理を行うこと。
- エ 寄附者の利便性向上につながる取り組みを行うこと。

- オ ポータルサイトの掲載にあたっては、アレルギー表示及び食品表示法等に留意し掲載すること。
  - カ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本市又は返礼品提供事業者に帰属するものとし、本業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。
  - キ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
  - ク ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト事業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。
- （４）返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理に関する業務
- ア 寄附申込に対し、滞りなく返礼品協力事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行うこと。
  - イ 定期便、送付時期を選べる返礼品等の場合は、配送時期が近付いたら適宜事業者に連絡し、配送の遅延が起こらないよう管理すること。
  - ウ 期間限定の返礼品について、発送の始期と終期を返礼品協力事業者を確認し寄附の受付及び出荷依頼を行うこと。
  - エ 天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切に対応すること。
  - オ 月１回以上は未発注データ及び未配送データがないか確認を行うこと。
- （５）返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- ア 各月の返礼品出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うこと。出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、出荷状況を正確に管理すること。
  - イ 返礼品提供事業への返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉などなるべく安価となるように努めること。
- （６）寄附者対応に関する業務
- ア ふるさと納税寄附に関する寄附者からの問合せやクレーム等の対応を行うこと。
  - イ 寄附申込後の内容変更等の受付及び寄附管理システムの修正登録を行うこと。
  - ウ 出荷依頼及び配送に関する返礼品提供事業者からの問合せ対応を行うこと。
  - エ 申込書送付依頼の電話及びメールの対応を行うこと。
  - オ その他寄附及び配送に関する問合せについての対応を行うこと。
  - カ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と協議のうえ対応すること。
- （７）寄附金受領証明書等の印刷及び発送に関する業務
- ア 寄附入金後、お礼状及び寄附金受領証明書を印刷のうえ、封入封緘して発送すること。
  - イ 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば対応すること。
  - ウ ワンストップ特例申請利用希望の寄附者へ申請書を印刷し、返信用封筒を同封のうえ、

封入封緘して発送すること。

- エ ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際に、オンラインでのワンストップ特例申請手続きに関するサービス概要と、当サービス提供元の WEB ページに遷移するための二次元コード等の導線を記載し、寄附者によるオンラインワンストップの利用促進に努めること。

(8) 新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務

- ア 市場の動向を踏まえて生産者・事業者と交渉し、新規商品の提案をすること。
- イ 既存返礼品の魅力向上を図ること。
- ウ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
- エ 返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わり、かつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材を行い、返礼品等のページをデザインすること。
- オ 返礼品の情報や写真について、必要に応じて返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。

(9) 広報・シティプロモーションに関する業務

- ア 本市と協議のうえ、本市ふるさと納税のブランディングやイメージづくりを講じること。
- イ 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 に努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。
- ウ 寄附申込やポータルサイト等のアクセス状況の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。
- エ ポータルサイトの機能を活用して、特集記事の作成やメールマガジンの配信、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを実施すること。
- オ ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。
- カ 各月ごとに寄附状況及び分析結果のレポートを作成すること。

(10) その他

- ア 上記のほか、寄附拡大に関する独自の方策などがあればその内容を提案すること。
- イ 寄附者及び返礼品提供事業者の対応状況に関することや、実施しようとする業務について、随時本市へ報告・連絡・相談することとする。また、別途定期的（概ね月 1 回程度）に寄附状況や集計分析したデータをまとめて報告すること。
- ウ ふるさと納税制度の改正等に対して必要な対応を行うこと。
- エ 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
- オ 前期受託者との業務の引継ぎを行うこと。

6. 委託料等の支払い

受託者に支払う経費については、受託者より提出された業務報告書の実績に基づき、本市が検

査し適正であれば支払うものとする。

#### 7. 契約締結にあたっての主な条件

- (1) 受託者は本業務について、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、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。
- (2) 受注者は、本業務を通じて知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために用することはできない。また、本業務終了後も同様とする。
- (3) 個人情報を含む情報の取り扱いについては、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。また、本業務終了後も同様とする。
- (4) 本業務で得られた成果品に係るすべての権利は、発注者に帰属する。
- (5) 本業務について疑義が生じた場合、速やかに発注者と協議すること。
- (6) 契約書及び仕様書に定めのないものについては、その都度双方協議のうえ定める。