

ふるさと生駒応援寄附事業支援サービス業務委託仕様書

1 業務名

ふるさと生駒応援寄附事業支援サービス業務委託

2 業務の目的

総務省の通知内容等を遵守し、ふるさと納税制度の趣旨を踏まえた本市の魅力や取り組みのPR及び返礼品の充実により、本市の取り組みに共感し応援していただける寄附者の増加を目指す。また、寄附者の多様な希望に寄り添うため、寄附情報や返礼品の管理等、煩雑な事務の効率化と寄附者の利便性向上を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

ただし、令和8年4月1日から令和11年3月31日までに受領した寄附に係る業務を行い完了すること。

4 前提条件

(1) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイトについて

・令和7年度現在、本市が利用す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。）①「さとふる」、②「楽天ふるさと納税」、③「ふるさとチョイス」、④「ふるなび」、⑤「Amazon ふるさと納税」、のうち、①以外のポータルサイトからの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。

※①については、受託者による対応が可能な場合は含む。

※連携する各種ポータルサイトも含む。

・委託期間中に、本市と受託者との協議の上で、ポータルサイトを追加又は変更する場合は、追加にかかる作業については無償で対応すること。

(2) 委託業務の実施にあたっては、総務省の通知内容等を遵守すること。

5 業務概要

(1) 寄附情報等のデータを一元的に管理するシステムを提供すること。

(2) 返礼品の発注、配送及び在庫管理を行うこと。

(3) 寄附者からの寄附や返礼品に関する問い合わせに対応すること。

(4) 本市の魅力発信とともに寄附増額のための業務を行うこと。

(5) 寄附金受領書等の発行に関すること。

(6) ワンストップ特例申請書の受付及びマイナンバー管理業務を行うこと。

(7) その他、ふるさと納税に係る事務を円滑に運営すること。

(8) 業務の想定は寄附額 685,279,000円（本市の指定する委託料算出対象外の寄附（6（1）サの寄附）を除く）、寄附件数39,400件とする。

6 業務の詳細

(1) 管理システム

- ア ポータルサイトに入力された寄附情報を受託者が取り込むこと。また、取り込んだ寄附情報は、市役所窓口等で申し込まれた寄附情報と共に一元管理ができること。
- イ 「ふるさとチョイス」のマンスリーサポーターに対応した入金状況管理及び入力管理ができること。
- ウ 本市が直接受け付けた寄附申込情報等の入力ができること。また、寄附情報の更新ができること。
- エ 寄附者、寄附金額、寄附の使途、入金方法、返礼品及び返礼品配送状況等、本市が管理システム上で確認できること。また、各種条件の集計表示及び検索機能を有し、表計算ソフトにより集計が可能な形式により随時取得できること。
- オ 管理システムに関する本市からの問合せに対応すること。
- カ 礼状、寄附金受領書、納付書、払込取扱票を作成できること。
- キ 管理システムでの作業をログとして記録し、保管すること。
- ク 本市がL G W A N - A S Pを利用して、管理システムへ直接アクセスし、編集及び寄附情報のダウンロードができること。
- ケ 運用開始前の寄附情報（約72,000件）を取り込み、一元管理できること。
- コ 将来的に本市が他のポータルサイトを追加利用した場合に、現行ポータルサイトで申し込まれた寄附情報とともに一元管理できること。
- サ 本市の指定する委託料算出対象外の寄附（主に返礼品の調達を要しない寄附）を設定でき、当該寄附額を除いて、委託料の算出を行えるようにすること。
- シ 寄附情報について本市との連絡機能を有し、寄附者毎対応等を記録可能であること。

(2) 返礼品調達及び配送管理

- ア 本市が予め設定する返礼品の価格・内容の条件で、返礼品協力事業者と契約等し、品質管理・個人情報保護管理を行うこと。
- イ 返礼品協力事業者への発注等は、通常1週間以内又は寄附者の配送希望日時等要望に応じ適切な期間で設定すること。
- ウ 返礼品の発注は、印字された送付状を作成し、返礼品協力事業者に届ける方法によることを原則とすること。また、返礼品協力事業者が保管する送付状の控えには個人情報が残らないように作成すること。
- エ 返礼品は寄附金の入金確認後原則として1月以内に配送すること。
- オ 季節商品等の配送時期を管理すること。
- カ 賞味期限の短い返礼品を希望された場合、事前のメール配信等、安全に返礼品を届けるため適切な措置を講じること。
- キ 頒布会方式の返礼品調達に対応すること。
- ク 返礼品協力事業者からの相談及び問合せに対応し、密に連携し、在庫管理を行うこと。
- ケ 返礼品協力事業者から在庫に関する変更依頼があった場合、当日又は翌営業日以内に本市へ

報告し、迅速にポータルサイトを更新すること。

コ 毎月の出荷実績をもとに翌月 1 営業日までに受託者が返礼品協力事業者へ請求内容確認を行い、返礼品協力事業者の承認を 5 日以内に得る方法等により、返礼品協力事業者による返礼品代の請求書作成の負担を軽減すること。

サ 返礼品代金及び返礼品配送費用の実績額を月末締めで本市へ一括して請求すること。なお、返礼品の送料は全国一律料金としないこと。

シ 返礼品協力事業者への返礼品代金の支払いについて、本市から当該代金の入金後 2 営業日以内に行うこととし、振込手数料は受託者負担とすること。

ス 受託者は返礼品協力事業者に対して説明会を開催し、運営方法及び留意事項等、全ての業務について説明・周知を徹底すること。また、説明会に参加できなかった返礼品協力事業者には個別に対応すること。但し、令和 7 年度においてふるさと納税に係る業務委託を本市から受託し、運営方法等の変更がない場合は、説明会を省略できるものとする。

セ その他、配送が迅速かつ確実に行われるように、適切な措置を講じること。

(3) 寄附者対応

ア ふるさと納税専用コールセンターにて、返礼品に関する問合せ及びクレームについて誠実に対応すること。また、返礼品の再送又は転送が必要なときは、本市、返礼品協力事業者及び寄附者等と調整の上、再手配すること。

イ 申込み内容不備、変更依頼があった場合は、データ修正及び返礼品調達等、迅速に対応すること。

ウ 対応やデータ修正の経緯等は、記録を残すこと。

エ 行政に関する質問等は、迅速に本市へ転送すること。

(4) 本市の魅力発信と寄附増額

ア 返礼品の新規開拓業務

- ・ 100 品以上の新たな返礼品の追加に努めること。
- ・ 20 者以上の返礼品協力事業者と年 1 回以上協議し、返礼品協力事業者のスキルアップを図り、より魅力的な返礼品づくりに努めること。
- ・ 本市と協議の上、返礼品協力事業者毎にお礼状印刷を行うこと。

イ 返礼品等撮影業務

- ・ 本市が指定する返礼品等を 30 品程度返礼品の魅力が伝わる品質にて写真撮影すること（1 品当たり 3 種類以上）。
- ・ 返礼品等撮影に際して発生する返礼品代等の費用について本市は負担しない。

ウ ふるさと納税パンフレット（以下、「パンフレット」という）作製、発送業務

- ・ パンフレット（24 ページ程度、A4 版、フルカラー）を作製し、完成データ（PDF 形式）を納品すること。
- ・ 毎年 9 月（予定）までに、7,000 部（3 年度合計 21,000 部）を年度毎にリニューアル内容を反映させて作製すること。
- ・ 申込用紙、宛名を印刷した送付文書及び封筒を作成し、パンフレットと共に封入し、過去

の寄附者へ毎年9月（予定）までに6,900部（3年度合計20,700部）発送すること。

- ・パンフレットの発送先リストは本市と協議の上、過去の寄附情報から作成すること。
- ・各パンフレットの発送残は速やかに本市に納品すること。
- ・記載する内容は本市と協議し、校正がなくなるまで修正すること。
- ・デザイン・レイアウトについては、読みやすく、時代や本市の意向を反映させるとともに、リピーター獲得につながるよう積極的な提案を行うこと。

エ 寄附PRチラシ作製、発送業務

- ・寄附PRチラシ(A4版、両面フルカラー)、送付文書及び宛名を印刷した封筒を6,000部（1,000部×年2回×3年度）印刷し、封入し、過去の寄附者へ郵送すること。
- ・前項の他、本市と協議の上、寄附PRチラシ(A4版、両面フルカラー)のデータ(PDF形式)を作製し、完成データを納品すること（各年度3回程度）。
- ・寄附PRチラシの発送先リストは本市と協議の上、過去の寄附情報から作成すること。
- ・本市の指定する寄附PRチラシを寄附金受領書に同封し送付すること。
- ・記載する内容は本市と協議し、校正がなくなるまで修正すること。
- ・デザイン・レイアウトについては、読みやすく、時代や本市の意向を反映させるとともに、リピーター獲得につながるよう積極的な提案を行うこと。

オ ポータルサイトページデザイン業務

- ・本市独自のデザインを構築し、視覚的魅力度を向上するとともに他自治体との差別化を図ること。
- ・閲覧数及び回遊性の向上に取り組むこと。
- ・返礼品の魅力を十分に発信できるよう情報収集し、返礼品協力事業者の取り組みや返礼品の生産プロセス等を画像付きで掲載する等工夫すること。

カ 寄附者レビュー対応・促進業務

- ・寄附者から寄せられるレビューへの対応を実施
- ・寄せられた特筆すべきレビュー内容は本市と協議の上進めること。
- ・返礼品が届いた寄附者に対してレビュー投稿を促進するフォローメールを送信する等積極的に取り組むこと。

キ メールマガジンの配信業務

- ・寄附者に対してメールマガジンによるプロモーションを月1回以上実施すること。

ク 本市ふるさと納税推進に関する提案

- ・これまでの実績、経験及び業務の中で得た情報及び傾向等を分析し、本市のファン獲得及び寄附の増額に繋がる提案を各年度本市に対し行うこと。
- ・本市が所有するSNSアカウントを活用した本市への寄附促進に関する提案を行うこと。
- ・本市が提案したふるさと納税推進に係る提案についても積極的に行うこと。なお、本市が提案した業務については本市の負担とする。

(5) 寄附金受領書等発行業務

ア 以下のとおり、書類を作成し郵送すること。書類は、本市が指定するデザインの封筒を作成し封入すること。各書類の再発行等を本市が認めた場合は3営業日以内に郵送すること。

対象者	書類	郵送期限
ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書。以下、「申請書」という）の送付を希望する寄附者	寄附金受領書、礼状、ワンストップ特例制度等の説明書、寄附情報が印字された申請書、申請書の返信用料金受取人払封筒、寄附PRチラシ（A4以下）等	寄附金入金 確認後3営業日以内
申請書の送付を希望しない寄附者	寄附金受領書、礼状、寄附PRチラシ（A4以下）等	
納付書等による寄附を希望する申込者	送付文書、納付書又は払込取扱票等（印刷用紙は本市負担とする）	寄附申出確認後3営業日以内

イ 本市が書類の様式変更等を依頼した場合、迅速に対応すること。

ウ 特定事業者による寄附金控除に関する証明書の発行に対応すること。

(6) ワンストップ特例申請書受付業務

ア 申請書等の到着日を管理すること。また、申請者からの到着確認に対応できるように、その情報が確認できる状態とすること。

イ 提出された申請書等の開封を行い内容の確認を行うこと。申請書等の提出先（郵送先）は受託者とし、本市宛に郵送された申請書が転送された場合も処理対象に含めること。

ウ マイナンバーカードの写しや本人確認書類等の添付書類が、別に定める必要書類として不足がないか確認を行うこと。また、申請書等の記載内容と添付書類の内容の照合を行うこと。

エ 申請書等の内容と添付書類の内容が異なる場合や必要な添付書類に不足がある場合は不備として、申請者にその内容の案内及び事後の対応を行うこと。

オ 申請書等に記載されている情報と寄附データの照合を行い、内容に問題がなければ、一寄附データ毎に申請書の受付を行うこと。受付を行った申請者に対して、迅速に申請書のメール等を通知すること。

カ 受付を行った申請書等に関する情報は、管理システムの寄附情報と一致させる形で反映させること。

キ 受付を行った申請書等に基づく寄附者のマイナンバーについて、外部とネットワークが遮断された環境下において寄附情報と一致する形で電子データ化し、管理を行うこと。

ク マイナンバーを含む申請者の情報については、同一人物において複数存在することも考えられるため、名寄せ処理を行うとともに、その過程においてエラーが発生する際は、その対応を本市と協力して行うこと。

ケ 名寄せ処理が完了した申請者の情報について、本市が指定する形式の寄附金税額控除に係る申告特例通知データを作成し、毎年1月25日（予定）までに本市へ納品すること。なお、納品方法については、別途本市と協議すること。電子データにより送付する場合はLGWAN-ASPを利用すること。

コ 受付を行った申請書等については、管理システムの寄附情報と紐づけるための管理番号を付番した上で、その管理番号順に整理し、寄附情報から申請書等がピックアップできる状態で本市

に提出すること。

(7) 提出を要する成果物（パンフレット及び寄附PRチラシを除く）

ア 毎月、月末締めにより問い合わせ対応一覧表等を作成し、1月以内に提出すること。

イ 返礼品協力事業者との契約書等の写しを契約締結後1月以内に各1部提出すること。

ウ 受託者は、本業務の進捗状況について、仕様書に定めるもの以外に受託者が書面により要求した場合には、本市が求める時期及び内容を記載した書面により報告しなければならない。

(8) その他

ア 本委託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、前委託者及び次期委託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。

イ 受託者は、本業務の契約が終了した後において本業務により知り得た情報を消去し、消去作業完了報告書を速やかに提出すること。

7 個人情報の保護、セキュリティ対策

(1) システム環境

ア 個人情報及び特定個人情報を扱う寄附管理システムについては、LGWAN-ASPを利用して提供され、PCからLGWANを通じて利用できること。

イ クライアント端末については、以下の環境で利用できること。

PC	OS	Windows10 以上
	ブラウザ	Microsoft Edge 又はFirefox の最新バージョン

(2) 情報セキュリティ

ア 本業務の遂行にあたり、個人情報の保護を含む情報資産の取扱いについて、情報セキュリティの必要性を認識し、情報資産の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、想定される脅威に対して万全のセキュリティ対策を施すこと。

イ 本業務の遂行にあたり、生駒市情報セキュリティ基本方針及び対策基準に準拠していること。

ウ 本業務の遂行にあたり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定及び特記事項に掲げる事項を遵守し、個人情報の保護に努めること。

エ クライアント端末側とクラウドサービス間の通信は暗号化すること。

オ ユーザID及びパスワードでログインすることを基本とすること。

カ サーバー及びネットワーク機器等は、24時間の監視がなされ、不正侵入や不正利用等が疑われる場合は原因調査・追跡が可能であること。

キ 以下のSLAを満たすこと

項目	内容	基準値
稼働時間	計画停止・定期保守を除くサービスを利用できる期間	24時間365日
稼働率	計画停止・定期保守を除くサービス期間における稼働率	年間99%以上
障害対応	システム等の障害発生から復旧するまでの時間	1日以内
バックアップ	データを消失した場合でも速やかに復旧可能な体制を整えるためのバックアップ実行頻度	1日に1度

(3) 使用するデータセンター

ア データセンター所在地は日本国内に立地し、物理的なデータの保管場所が日本国内にあること。

イ システムを運用するオペレーションが日本国内で実施されていること。

ウ 準拠法が国内法であること。

エ 日本データセンター協会が規定しているファシリティスタンダードにおいて、ティア3相当以上であること。

オ ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を構築し、クラウドサービス基盤（サーバ及びOS）の運用について、ISO/IEC 27001:2013の認証を取得していること。

(4) サポート体制

ア 導入初期に際し、データ登録・移行に関して、必要に応じてサポートを行うこと。また運用開始後についても操作方法等のサポートを実施すること。

イ 導入初期に1名以上の担当者が付き、平日の一般的な営業時間（9時～17時）において、電話、メールでの問い合わせに対応することができること。

ウ システム操作方法の説明を行うこと。

8 再委託の禁止

- (1) 受託者は、書面により事前に本市の承諾を得た場合に限り、本契約に基づく委託業務の全部又は一部を第三者（以下「再委託先」という。）に対し再委託できるものとする。
- (2) 受託者は、本市に再委託の承諾を求める場合は、再委託の理由、再委託先、再委託の内容、再委託先が取り扱う情報及び再委託先に対する監督の方法等を記載した申請書を本市に提出し、その承認を得るものとする。
- (3) 受託者は、再委託先に対し、本契約において受託者が負う義務と同等の義務を負わせ、その遵守を監督しなければならない。

9 委託料

- (1) 本業務に係る委託料は仕様書6に係る業務委託料（3年間の寄附予定金額に委託料率を乗じたもの）に返礼品代・返礼品配送料の合計金額× 1.1（消費税及び地方消費税相当分）で得た額とし、円未満の端数は切り捨てるものとする。（本契約期間中に消費税の率の改正が行われた場合は、改定された率に応じて上記計算式を修正するものとする。）
- (2) 委託料は、各月の実績（本市の指定する委託料算出対象外の寄附における仕様書6（1）～（5）に係る業務を除く）に応じて本市が支払うこととし、各月の業務完了後に精算確定する。なお、本市の指定する委託料算出対象外の寄附においても仕様書6（1）～（5）に係る業務を実施すること。
- (3) 本業務実施に伴い必要な費用であっても、本仕様書に明記されていないものは原則として受託者が負担する。

10 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。
- (2) 本業務において撮影及び作製したデータ及び成果物等の著作権は本市に帰属するものとし、適宜データを受け渡すこと。

【3年間の予定数量】

寄附金額：685,279,000円（本市の指定する委託料算出対象外の寄附を除く）

返礼品代・返礼品配送料：129,840,000円（税抜）