

交野ふるさと寄附業務委託仕様書

1. 業務名称

交野ふるさと寄附業務

2. 業務の目的

交野ふるさと寄附における業務を包括的に委託し、寄附金額の増加及び業務の効率化、効果的な運営を図るとともに、交野ふるさと寄附業務を通じて交野市（以下「市」という。）の魅力を広く発信することを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和13年3月31日まで

※1 履行期間は令和9年4月1日から委託期間終了日までとし、本仕様書に記載の業務を行う。

※2 契約日から令和9年3月31日までを事業準備期間とし、履行期間において、切れ目なく事業継続を行えるよう、契約日時点で交野ふるさと寄附の返礼品を提供している事業者（以下「返礼品協力事業者」という。）との変更等に係る引き継ぎの調整や、事前に返礼品登録の開拓を行う。なお、事業準備期間中に発生する費用は受託者の負担とする。

4. 前提条件

（1）本業務においては、平成31年総務省告示第179号等、国が示すふるさと納税制度の内容に沿った対応を行うこと。また、委託期間中にふるさと納税制度に改正等が行われた場合においても、改正等に応じた対応を行うこと。

（2）現在市が利用している下記の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。）は次のとおりとする。（令和8年5月31日現在。契約時に増減の可能性あり）
なお、ポータルサイトは随時追加又は撤退する場合がある。

【ポータルサイト】

①	ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）
②	楽天ふるさと納税
③	ふるなび
④	Amazon ふるさと納税
⑤	さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む）

（3）現在市が利用している下記の現地決済型システムについては、次のとおりとし、今後も継続して利用する。現地決済型システムは随時追加又は撤退する場合がある。

【現地決済型システム】

①	ふるさと to らべる
②	まちのわふるさと納税
③	旅のうくん

- (4) 本業務の対象は、履行期間内の受付分の寄附とし、履行期間内に受けた寄附申し出に対しては、履行期間終了後も履行期間内と同様の責任をもって行うこと。なお、当該寄附に係る業務が完了するまで、契約期間を延長するものとする。
- (5) 本業務は、令和13年4月1日の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐものとする。また、引き継ぎに要する費用は本委託料に含むこととし、市は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
- (6) 受託者と返礼品協力業者との間において、返礼品の提供及び個人情報の取扱いに係る契約など必要な契約手続きを原則業務準備期間中に取り交わすこと。
- (7) 受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、契約期間終了後1年間保存するものとする。
- (8) 本業務の参考値は以下のとおり。

【ふるさと納税】(さとふるを含む)

ふるさと納税			ふるさと納税型クラウドファンディング	
寄附年度	寄附件数	寄附金額	寄附件数	寄附金額
令和5年度	522件	11,095,000円	—	—
令和6年度	539件	12,910,000円	192件	4,138,400円
令和7年度	643件	15,928,000円	115件	19,968,000円

【返礼品事業者・返礼品数】(令和8年8月時点)

返礼品協力事業者数	返礼品数
38件	358件

5. 業務の概要

本委託に関する業務の概要は次のとおりとする。

- (1) ポータルサイトの運用・管理等に関する業務
- (2) 寄附者及び寄附申込情報の管理等に関する業務
- (3) 寄附者への書類発送業務に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び発送に関する業務
- (5) 返礼品協力事業者への対応に関する業務
- (6) 新たな返礼品の開拓・調整・既存返礼品のブラッシュアップ等に関する業務
- (7) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務
- (8) 現地決済型ふるさと納税に関する業務
- (9) 広報・PRに関する業務

- (10) 寄附者及び返礼品協力事業者の問い合わせ対応等に関する業務
- (11) ワンストップ特例申請一括代行業務（紙及びオンライン申請）
- (12) 本市への支援・報告・助言等に関する業務

6. 業務の詳細

(1) ポータルサイトの運用・管理等に関する業務

- 市が利用しているポータルサイト上で、引き続き寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。ただし、事業者更新等に係る作業の一環で、一時的に寄附の受付を停止する必要がある場合は、市と協議の上、停止による寄附受付の影響を最小とする範囲の日程において寄附受付の停止を認める。
- ポータルサイト上にある市のページ（返礼品情報等を含む）の修正、更新、保守管理を適正に行うこと。特に繁忙期等における在庫切れなど、機会損失がないよう返礼品の在庫管理の適正化を図ること。また、市における記載事項に登録、追加、修正、削除すべき点等が生じた場合、速やかに対応すること。
- 各ポータルサイトにおいて SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文等の掲載内容の工夫、必要な写真の撮影及び加工等、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品協力事業者と調整の上、ポータルサイト上の掲載情報を充実させること。また、委託者や返礼品協力事業者から内容の改善依頼があった場合は、速やかに対応すること。
- ポータルサイトへの掲載にあたり、返礼品協力事業者及び受託者から収集・加工した写真・画像等のデータは全て委託者に帰属するものとし、契約期間終了後には市が使用できるよう提供するものとする。
- 原則として、市で取り扱う返礼品全てを、市が利用する全てのポータルサイトに掲載するとともに、ポータルサイトごとに寄附金額等の情報が異なることがないように管理すること。
※掲載にあたっては、ポータルサイトごとの掲載基準及び返礼品協力事業者の意向を考慮すること。
- 返礼品を掲載する場合は、市へ内容の承認を得たうえで公開すること。公開にあたっては、市及び返礼品協力事業者へ掲載報告を行うこと。
- 各ポータルサイトにおいて、返礼品に関する寄附者からのレビューの増加、改善を図る取組を実施すること。
- ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のために、ポータルサイト事業者や株式会社 Workthy、返礼品協力事業者、その他ふるさと納税関連事業者と連携を行うこと。

(2) 寄附者及び寄附申込情報の管理等に関する業務

- 現在、市が利用する複数ポータルサイトでの寄附情報等は、管理システムとして「ふ

るさと納税 do」を利用し一元管理しているため、引き続き「ふるさと納税 do」で情報管理を行うこと。ただし、次の要件を満たす管理システムであれば、市と協議の上、別システムを利用することを可とする。

- ・「ふるさと納税 do」と同等以上の機能を持つ管理システムであること
- ・現在、「ふるさと納税 do」に保存されているデータの連携・引継ぎができること
- ・委託期間終了後に、次期受託者が引き続き使用できる管理システムであること
- 電話や FAX 等、ポータルサイトを經由する以外の方法による寄附申込情報が市から提供された場合は、受託者にてその情報を管理システムへ入力し、一元管理すること。入力完了後は、速やかに市に報告すること。
- 市が発行する納付書、郵便払込等の入金状況について、市からの情報提供に基づき、管理システム上で管理すること。
- 管理システム上で、クレジットカード決済等の入金状況管理ができるようにすること。なお、寄附者が決済を完了した場合、速やかに寄附者にその旨のメール通知をすること。
- 管理システムにおいて、寄附者情報、決済情報、寄附金使途、寄附金額、寄附年月日、返礼品、申し込みを利用したポータルサイトなど、その他、市が必要とする項目ごとに集計データを作成することができること。また、その実績を各月や市の依頼に応じて、市へデータにて報告すること。
- 寄附者の申込等に不備があった場合、寄附者に連絡を取り、確認の上、管理システム上の情報を修正すること。
- 管理システムに蓄積された情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん等を防止するため、万全の対策を行うこと。なお、万一漏えい等が発生した場合は、直ちに市へ報告するとともに、市と対応策を検討した上で実施すること。
- その他個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」のとおり取り扱うこと。

(3) 寄附者への書類発送業務に関する業務

- 受託者は寄附金の入金確認後、原則 2 週間以内に寄附者に対して、お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒を作成し、寄附者へ送付すること。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、希望する寄附者へのみ送付することも可能とする。その他、市の依頼に応じて、追加書類を同梱し発送すること。
- お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒のレイアウトについては、市と協議の上、決定すること。
- 寄附金受領証明書の紛失等を理由として再発行の申し出があった場合は受託者にて対応すること。

- 寄附者からの送付先変更等の申し出があった場合は、適正に対応すること。

(4) 返礼品の発注及び発送に関する業務

- 寄附者から申し込みのあった返礼品は、寄附者の入金を確認でき次第、迅速に返礼品協力事業者への発注を行い、寄附者の元に届くようにすること。また、配達先指定等、寄附者の求めに応じた配送が確実に行われるように適切な措置を講じること。なお、返礼品の在庫状況や配送状況の管理も行うこと。
- 返礼品が生鮮食品等の場合は、返礼品協力事業者や配送事業者と必要な調整を行う等、取り扱いに注意し、衛生管理を徹底すること。季節又は期間を限定する返礼品については、適切に配送時期の管理を行うこと。
- 返礼品出荷前において、申し込み内容に不備がある場合は、寄附者に連絡するなど、適正に対応すること。なお、データ修正や返礼品の出荷変更等が必要となった際には、適正に対応すること。
- 受託者は、返礼品の配送遅延や返礼品等の破損などの配送に係るトラブルや返礼品に関する苦情が生じた場合は、速やかに市に報告し、対応を協議するとともに、配送会社や返礼品協力事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- 市は、寄附者都合によるキャンセル及び返礼品の交換等は一切認めないため、これらに留意して対応すること。
- 返礼品の出荷が完了した返礼品協力事業者に対して、当該返礼品の代金を支払うこと。なお、支払い条件については、受託者と返礼品協力事業者との合意によるものとするが、少なくとも月次集計による支払いとすること。

(5) 返礼品協力事業者への対応に関する業務

- 返礼品協力事業者への直接訪問を随時行い、顔の見える関係を構築すること。返礼品協力事業者と連携し、返礼品の品質管理の確認を定期的に行うこと。
- 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、手続きを円滑に進められるよう、市への返礼品協力事業者への申込や返礼品掲載への基準、事務手続き等を迅速に案内し、その手続きを支援すること。なお、手続きについては、返礼品協力事業者の負担を軽減するための工夫を行うこと。
- 返礼品協力事業者（予定を含む）との調整、交渉等をもとに、必要に応じて返礼品に関する多様な企画、提案等を行うこと。

(6) 新たな返礼品の開拓・調整・既存返礼品のブラッシュアップ等に関する業務

- 新たな返礼品及び新たな返礼品協力事業者の開拓、既存返礼品の魅力向上や改善策の提案を行うこと。新たな返礼品及び返礼品協力事業者の開拓に向け、年間を通じて提案・訪問等の活動を行い、その実績について市へ毎月報告すること。

- 本市へ新たな提案する際は、関係法令のほか総務省からの通知内容等が遵守されているかを十分に審査し、本市の承認を経てから決定するとともに、以下の項目についても対応をすること。
 - ① 新たに提供を開始しようとする返礼品について、返礼品の原材料や製造工程等について返礼品協力事業者から聞き取りを行った上で地場産品基準や産地品種などを十分に審査し、総務省への返礼品審査に必要な情報を明確にしたうえで市へ提案すること。また、地場産品基準の適合を証明する書類等が必要な場合は、受託者において返礼品協力事業者から当該書類を徴収し、本市に提出すること。
 - ② 新たな返礼品協力事業者との契約にあたっては、当該事業者が地場産品基準や食品表示法に違反することのないよう、過去の取引実績などを踏まえて審査し、それらを明確にしたうえで市へ提案すること。
 - ③ 地場産品基準の適合についての詳細をポータルサイト上の返礼品ページに記載すること。
- 返礼品の提案は、物品に限らずサービス提供等多様な提案を行うこと。
- 返礼品の開拓・提案にあたっては、市の関係各課や関係機関等とも連携を密にし、市提供情報や受託者が独自に入手した情報をもとに市内事業者等と交渉すること。
- 返礼品に関する写真は返礼品協力事業者から提供されたものを基本とするが、返礼品事業者から提供がなく、ポータルサイト掲載作業が進まない場合や、提供された場合でも寄附額増加のために、別途、写真撮影が必要と市または受託者が判断した場合は、写真撮影を行うこと。

(7) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務

- 市が実施する、ふるさと納税型クラウドファンディングについて、下記の業務を行うこと。
 - ①クラウドファンディングページの作成

市が提供する掲載文をもとに、クラウドファンディングページを作成し、公開すること。また、市が提供する画像を加工し、掲載すること。
 - ②クラウドファンディングページ以外の寄附ページの登録

各ポータルサイトにおいて、クラウドファンディングページ以外に、年間を通して当該クラウドファンディング事業への寄附を受け付けるページを作成し、公開すること。

(8) 現地決済型ふるさと納税に関する業務

- 市が実施する現地決済型ふるさと納税について、4. 前提条件(3)記載の現地決済システム事業者との連携に加え、下記の業務を行うこと。
 - ①返礼品代金の精算代行

寄附があった場合は、月次集計を行い、寄附があった月の翌月中に返礼品事業者に支払うこと。

②寄附者対応

現地決済型ふるさと納税においても、現地決済システム事業者と協力し、下記「6. 業務の詳細（10）寄附者及び返礼品協力事業者の問合わせ対応等に関する業務」に記載の内容を行うこと。

③寄附受領証明書類発送

現地決済型ふるさと納税においても、「6. 業務の詳細（3）寄附者への書類発送業務に関する業務」に記載の内容を行うこと。

（9）広報・PRに関する業務

- 「楽天ふるさと納税」のRPP 広告等、各種広告媒体等を活用したPRを実施すること。
なお、使用する媒体、時期、費用については、市と協議を行うこと。
- イベントの出展等、PR 手法について積極的に提案すること。

（10）寄附者及び返礼品協力事業者の問い合わせ対応等に関する業務

- 受託者は本業務に係る問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。なお、対応時間は休日等を除く月曜日から金曜日の概ね午前9時から午後5時までを基本とするが、若干の変動は認めるものとする。また、年末・年始やゴールデンウィーク等の長期休暇時については、市と協議のうえ対応について決定する。
- コールセンター等は、ポータルサイトに関すること、寄附の申し込み手続きに関すること、返礼品に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、返礼品協力事業者と寄附者間の調整、返礼品協力事業者からの問い合わせ、その他市ふるさと寄附に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。また、寄附者からの問い合わせを市が受けた場合、市からの依頼に基づき、対応を引き継ぐこと。
- 問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、市においても確認ができるようにすること。
- 対応の中で発生した苦情や事故については、速やかに市に報告の上、受託者において誠実に対応すること。
- 返礼品に関する苦情があった場合、受託者の責任において、適切に対応すること。ただし、返礼品協力事業者又は配送業者による瑕疵においては、市、受託者、返礼品協力事業者、配送業者との協議の上、その費用を適切に負担するものとする。また、責任の所在がいずれにもない場合は、市が負担するものとする。
- 市の市政等に関する問い合わせがあった場合は、市の代表電話番号（072-892-0121）を案内すること。

(11) ワンストップ特例申請一括代行業務（紙及びオンライン申請）

- 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問い合わせ等に対応すること。
 - ワンストップ特例申請書を寄附者へ送付する際、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使用促進に努めること。
 - 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、委託者を經由せず、受託者が直接受領するスキームであること。また、寄附者から委託者へ申請書が送付された場合は、委託者から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。
 - 寄附者からの問い合わせへの対応や、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。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
 - 1 月 10 日以降に寄附者から郵送で申請書が届いた場合は、委託者と協議の上、受託者が受付業務等を速やかに対応すること。
 - 総務省令で定められている申告特例通知書データの作成まで（名寄せ処理・エラー解消）を行い、eLTAX に取り込める形式のデータを市へ納品すること。（eLTAX 送信レイアウトに合わせること。）なお、他自治体への送付は市が行うものとする。
 - 委託者へのデータ納品については、寄附日の翌年 1 月 20 日までに行うこと。また、納品方法については、適宜委託者と協議を行うとともに指示に従うこと。
 - 納品後、データに不備等があった場合、委託者の指示のもと適切に対応すること
- ※ ワンストップ特例申請書の発送等については、他社が提供するサービスを提案することも可とする。この場合において、本仕様書の「9.（7）再委託の禁止」に留意すること。

(12) 市への支援・報告・助言等に関する業務

- 事務費について、ふるさと納税制度の改正等を理解し、各種経費の削減に係る提案を積極的に行うこと。
- 市が実施するクラウドファンディング型ふるさと納税について、寄附獲得のための効果的なサイト掲載や PR 手法について、必要に応じてサポートすること。
- 寄附者情報・返礼品協力事業者情報等を電子的記録等の方法により適正に保存するとともに、委託期間終了までの間に市の指示に従い、報告すること。ただし、管理システム等による情報の閲覧が可能である場合は、報告は不要とする。
- 寄附金額の増加及び業務の効率化のため、市の交野ふるさと寄附業務担当職員に対し、必要に応じて助言や意見交換等を行うこと。他自治体の取組状況や成功事例等に

ついて調査・分析を行い、年４回程度市へ報告するとともに、本市の寄附額向上につながる取組について提案すること。また、受託者が他市のふるさと納税業務を担当している場合は、事例を共有すること。

７ 実施体制・目標

（１）本業務の円滑な遂行のため、委託者との連絡調整を一元的に担う担当者を配置すること。また、委託者または返礼品協力事業者から相談等があった場合に、速やかに訪問及び対応できる体制をとること。担当者は１年以上の経験者とする。

（２）受託者は、市と協議の上、年度及び毎月の寄附獲得目標額及びその達成に向けた取組内容を設定するとともに、寄附額向上に向けた取組について、寄附額増加率、返礼品登録数、アクセス数、検索順位、転換率等の KPI を設定し、進捗管理を行うこと。また、市との定期的な打合せ等において、目標達成に向けた取組状況、改善提案の実施状況及びその効果について報告すること。なお、打合せの頻度及び方法については、市と受託者が協議の上決定するものとする。

（３）受託者は、毎月、月次報告書を作成し、委託者へ提出すること。

① 寄附件数及び寄附金額

② 前年同月との比較

③ 新規返礼品登録数

④ ポータルサイト別寄附実績

⑤ 返礼品別寄附実績

⑥ 各ポータルサイトにおける交野市返礼品のアクセス数、検索順位及び転換率（寄附ページ閲覧者に対する寄附申込割合）等の KPI 達成状況

⑦ 広告実施状況及び効果検証（実施した場合）

なお、報告に当たっては、寄附実績及び KPI の分析を行い、課題を整理するとともに、必要に応じて改善提案を行うこと。特に、寄附実績が毎月の目標寄附額を下回った場合は、その要因を分析し、具体的な改善策を提案すること。

（４）受託者は、市が業務の進捗状況、寄附実績、KPI の達成状況、課題及び改善策等について確認するため、打ち合わせの実施を求めた場合は、必要な資料を準備の上、対応すること。

８ 法令遵守

（１）すべての業務において、各種法令を遵守すること。

（２）返礼品協力事業者に対して、関係法令や総務省告示、総務省通知の内容について適宜情報提供を行うとともに、それらを遵守するよう促すこと。

（３）返礼品協力事業者に、法に反する行為や、その他返礼品として掲載することで、市の社会的信用の失墜につながりかねない事実が認められた場合には、ただちにその返礼

品の掲載を停止するとともに、その後の対応について市と協議すること。

- (4) 総務省から定められた経費率基準を踏まえ、業務全般にわたって経費率抑制に努めること。

9. 委託料等の支払い

(1) 本業務における支払いの範囲

本業務に関する委託料のほか、次の諸経費については本契約の範囲に含め、受託者からの請求により支払うものとする。

- 返礼品の調達に係る費用（支払代行）
- 返礼品の発送に係る費用
- お礼状及び寄附金受領証明書の送付に係る費用
- ワンストップ特例申請書及び申請書の返信用封筒の送付に係る費用
- ワンストップ特例申請一括代行業務に係る費用
- 広告・プロモーションに係る費用

(2) 委託料及び諸経費の上限額

委託料及び諸経費については下表の上限額内において受託者が定める額とする。なお、返礼品調達に係る費用及び返礼品の発送に係る費用は、それぞれ実費（消費税及び地方消費税を含む）とする。返礼品の発送を伴わない寄附受付サイト（「ふるさとらべる」「まちのわふさと納税」）並びに発送が不要な返礼品（ふるさと納税型クラウドファンディング等）については、受託者が担う業務内容を踏まえ、他の寄附受付サイトより低い委託経費率とすること。

項目	上限
委託料	寄附金額の 7% (消費税及び地方消費税を除く)
①お礼状及び寄附金受領証明書の送付に係る費用（郵送料含む費用）	1 件あたり 250 円 (消費税及び地方消費税を除く)
②ワンストップ特例申請書及び申請書の返信用封筒の同梱に係る費用 ※①の追加費用	1 件あたり 100 円 (消費税及び地方消費税を除く)
③ワンストップ特例申請一括代行業務に係る経費	1 件あたり 250 円 (消費税及び地方消費税を除く)

(3) 原則として範囲外とする費用

市が利用するポータルサイトの利用料、クレジットカード等決済手数料は、原則として

本業務委託の範囲外とするが、受託者が本業務の範囲に含めることを希望する場合は、協議の上、市が認める場合はこれらの一部又は全部を本業務の範囲に含める。

(4) その他の費用

受託者のオプションサービス等、上記(1)及び(3)以外の費用を本業務の範囲に含めることを希望する場合は、協議の結果、市が認める場合は当該費用を本業務の範囲に含める。

(5) 委託料等の請求

受託者は、各月ごとに業務完了報告書及び請求書を市に提出するものとする。その際、寄附件数及び寄附金額、各諸経費等の費用等がわかる明細を添付すること。

また、市で内容の精査が可能となるよう、受託者が提供するシステムやデータ、書面等で請求内容の確認ができるようにすること。

(6) 委託料等の支払い時期

市は、請求書を受け取った日から起算して、30日以内に請求された費用を支払うものとする。ただし、上記(5)に係る書類に不備や誤記があり、市が修正を求めた場合は修正された書類を受け取った日から起算して30日以内に支払うものとする。

(7) 再委託の禁止

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、本市と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。この場合において、あらかじめ書面により本市の承認を得るものとする。

10. その他

(1) 業務遂行にあたっては、市と協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。

(2) 本仕様書に定めのない事項及び業務上疑義が生じた場合は、別途協議を行った上で決定するものとする。