

河内長野市ふるさと応援寄附金事務等アウトソーシング業務仕様書

1. 総則

この仕様書は、令和 9 年度（翌年度以降に随意契約を締結した場合は最長令和 11 年度まで）の河内長野市ふるさと応援寄附金事務等アウトソーシング業務について、業務の内容及び受託者が遵守しなければならない仕様を示すものである。

2. 目的

河内長野市ふるさと応援寄附金（以下「ふるさと納税」という。）事務等アウトソーシング業務（以下「本業務」という。）は、寄附管理、寄附者対応、広告運用から返礼品開発に至る多岐にわたる業務において民間事業者が有する体制やノウハウを最大限に活用し、本市が中期的に掲げる令和 12 年度寄附目標額 15 億円の達成を見据えた寄附額の拡大、リピーターの確保及び再寄附の促進、並びに市内事業者の販路拡大等に資する取組を計画的かつ継続的に実施することで、本市の魅力発信の推進及び地域経済の活性化を図ることを目的とする。

3. 業務履行にあたっての基本的な考え方

本業務の履行にあたっては、単なる人員の供給ではなく、専門的な業務に対応できる体制を整備するとともに、品質、処理期限その他のサービス水準を、提案内容を踏まえ明確に設定し、その達成に向けた履行及び継続的改善を求めるものであり、以下の点に留意し業務にあたること。

（1）主体的な判断及び情報収集

本業務は、単なる事務作業ではなく、国、大阪府、寄附者、返礼品提供事業者、ふるさと納税ポータルサイト等運営事業者、配送事業者等の外部対応を伴うものであり、制度改正、市場動向、寄附者ニーズ、他自治体の動向等により業務内容が大きく変動する。

受託者は、これらの変化に対し、主体的に情報を収集し、柔軟かつ迅速に業務を構築すること。

（2）組織的な管理体制

本業務の実施にあたっては、関係法令の遵守は当然ながら、事前に本市と協議した運用ルールに沿って、迅速かつ確実に業務を履行できるよう、受託者の責任において従事者への教育及び管理を行い、組織的な管理運営体制を構築すること。

（3）守秘義務

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、本業務上知り得た情報を漏らし、又は盗用してはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

（4）信用失墜行為の禁止

本業務の実施にあたっては、寄附者、返礼品提供事業者、ふるさと納税ポータルサイ

ト等運営事業者、市民その他関係者からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に
対応し、関係者の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 従事者への配慮等

受託者は、本業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して法令で定められた一切
の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、
従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければなら
ない。

また、本市は、受託者の職場環境の整備に関して必要な協力を行う。

(6) 公正な取扱い

受託者は、業務の提供について、寄附者、事業者その他関係者を不当に区別すること
なく、公平かつ公正に取り扱わなければならない。

(7) 人権の尊重

受託者は、本業務の実施にあたっては、人権を侵害することのないよう十分に留意す
ること。

(8) 目標達成に向けた戦略的な業務遂行

受託者は、本市が掲げる令和 12 年度寄附目標額 15 億円の達成を見据え、単年度の寄
附目標、返礼品別、ポータルサイト等別、寄附者属性別の分析、広告及びプロモーショ
ンの効果検証等を踏まえ、戦略的に本業務を遂行すること。

また、年度当初に本市と協議のうえ、当該年度の寄附目標額、重点返礼品、重点プロ
モーション施策、KPI を設定し、毎月及び四半期ごとに進捗管理を行うこと。

4. 業務期間

(1) 事前準備期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

(2) 業務履行期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

※契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までを事前準備期間とし、当該期間について別途
の委託料は支払わない。

※業務継続により寄附者や返礼品提供事業者の利便性を確保するとともに、寄附者の
動向等を把握した事業に係る提案、実施等の改善を図る観点から、委託期間におけ
る受託者の実績が良好である場合、最長で令和 11 年度までの 3 年間について、単年
度ごとに随意契約を行うことがある。

5. 業務の履行場所、業務日、業務時間及び休業日

(1) 業務の履行場所

本業務の履行場所は、本業務を適切に履行できる場所とし、仕様書に定める業務内容、

サービス水準、情報セキュリティ、個人情報保護及び本市との連絡調整体制が確保される限り、場所は問わないものとする。

ただし、受託者の提案により本市が承認した場合は、河内長野市原町1丁目1番1号 河内長野市役所において、常駐又は定期的に業務を行うことができるものとする。なお、受託者は、本市役所内で業務を行う場合、本業務が委託業務であることを踏まえ、従事者に対する指揮命令、勤務管理、業務分担、教育、監督等を受託者の責任において行うものとし、本市と協議のうえ、業務日、業務時間、従事者の配置、使用場所、使用端末、連絡方法等を定めるものとする。

また、打合せ、引継ぎ、資料確認、窓口対応、緊急時対応その他本市役所内での実施が必要な業務については、本市と受託者が協議のうえ、河内長野市役所又は本市が別途指定する場所において実施するものとする。

受託者は、個人情報、寄附情報、返礼品提供事業者情報その他本業務上知り得た情報について、漏えい、滅失、毀損、目的外利用、不正アクセス等が生じないように、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない。

(2) 業務日及び業務時間

受託者は、少なくとも本市の開庁時間において、寄附者、返礼品提供事業者、ポータルサイト等運営事業者、配送事業者その他関係者からの問い合わせ等に迅速かつ適切に対応できる体制を確保すること。

対応方法は、電話、電子メール、管理システム、オンライン会議、対面対応その他本市が認める方法によるものとする。

開庁時間外、休日、年末年始その他寄附申込が集中する時期における対応については、寄附者対応、申込処理、返礼品発注、配送管理、ワンストップ特例申請対応等に支障が生じないように、寄附者利便性の向上に資する対応可能時間及び体制（各種対応手法、人員配置等）について、受託者の有するノウハウを活かした提案を求めるものとする。

なお、提案に基づき開庁時間外等に業務を行う場合に係る経費については、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

6. 業務内容及び提案を求める事項

本業務の内容は、以下のとおりとする。

主な業務の取扱件数は、別表1の業務実績から推定すること。

(1) 市が指定するふるさと納税ポータルサイト等の運営に関する業務

ア 市が指定するふるさと納税ポータルサイト等は、以下のとおりとする。

- ・株式会社トラストバンクが運営する「ふるさとチョイス」
- ・株式会社アイモバイルが運営する「ふるなび」
- ・楽天グループ株式会社が運営する「楽天ふるさと納税」
- ・朝日放送テレビ株式会社が運営する「ふるラボ」

- ・株式会社 JALUX が運営する「JAL ふるさと納税」
- ・ANA あきんど株式会社が運営する「ANA のふるさと納税」
- ・株式会社ふるさと本舗が運営する「ふるさと本舗」
- ・株式会社オールアバウトライフマーケティングが運営する「d ショッピングふるさと納税百選」
- ・アマゾンジャパン合同会社が運営する「Amazon ふるさと納税」
- ・株式会社パンクチュアルが運営する「ふるコミ」
- ・株式会社バリューデザインが運営する「ふるまち Pay」
- ・株式会社 RCG が運営する「旅さき納税自販機」
- ・上記の連携サイト

ただし、契約期間中に新たなふるさと納税ポータルサイト等が追加になる場合は、本市と協議のうえ、当該サイトも対象とする。

イ 市が指定するポータルサイト等の運営を行うこと。

ウ 各ポータルサイト等に投稿されたレビューを定期的に確認し、評価向上に資する施策を実施すること。特に、低評価レビュー、苦情、配送遅延、品質不良、説明内容との相違等が確認された場合は、速やかに原因を分析し、本市及び返礼品提供事業者と協議のうえ改善策を講じること。

エ 高評価レビューの傾向を分析し、返礼品ページ、広告、SNS、特集ページ等における訴求内容の改善に活用すること。

オ レビュー件数、平均評価、主な意見、改善対応状況について、毎月本市へ報告すること。

カ 本市が指定するポータルサイト等を通じて災害支援寄附を募集する場合は、寄附受付ページの作成及び公開、寄附情報の管理、寄附者対応その他必要な業務を迅速かつ適切に実施すること。

キ 株式会社さとふるが運営する「さとふる」に係る一切の業務は、本業務の対象外とする。

(2) 市が指定するふるさと納税ポータルサイト等を経由したふるさと納税申込に係る寄附情報の管理に関する業務

ア 市が指定するふるさと納税ポータルサイト等を経由した寄附情報を管理すること。

イ 寄附情報等に基づき、寄附の動向等について分析を行うこと。

ウ 寄附情報およびワンストップ特例申請を管理するシステムについては、株式会社シフトプラスが提供する「Ledg HOME」、および LGWAN（総合行政ネットワーク）対応ふるさと納税ワンストップ特例申請管理システム「motiONE」、もしくは同等の機能を有するシステムを活用することとし、各種ふるさと納税ポータルサイト等との API 連携等による業務の効率化に努めること。同等の機能を有するシステムを使用する場合は、機能、情報セキュリティ、データ移行、運用体制、費用、契約終了

時のデータ返還等について本市の事前承認を得ること。

- エ クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替、納付書等の入金状況を管理すること。
ただし、本市役所に紙媒体で通知される入金情報等の確認方法及び役割分担については、受託者の業務実施場所（常駐又は市役所外）を踏まえ、本市と協議のうえ決定するものとする。
- オ 寄附金額及び寄附件数等、本市が定める項目について、毎月報告を行うこと。
- カ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、CSV 形式等によるデータ出力及び集約ができること。

(3) ふるさと納税ポータルサイト等を経由しないふるさと納税申込に係る寄附情報の管理に関する業務

- ア 市窓口その他ふるさと納税ポータルサイト等を経由しない寄附については、本市が寄附申込の受付、申込内容の確認、入金案内、入金確認及び管理システムへの入力を行う。
- イ 前号の寄附のうち返礼品を伴うものについては、本市が受託者に返礼品の発注に必要な情報を提供した後、受託者は、返礼品の発注、配送管理、返礼品に関する寄附者及び返礼品提供事業者への対応、事故・苦情対応並びに返礼品代金及び送料の精算その他返礼品の発注以降に必要な業務を行うこと。
- ウ 前号の業務に要する費用は、当該寄附が対象寄附額に含まれない場合であっても、委託料に含むものとする。

(4) 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- ア 本市が指定する価格で返礼品提供事業者と返礼品の発注及び配送管理を行うこと。
なお、本業務については、ふるさと納税ポータルサイト等を経由しない寄附のうち、返礼品を伴うものも対象とする。返礼品提供事業者との契約等については受託者の責任において対応し、本市は返礼品等の調達・送付に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。
- イ 時期限定品、定期便についての発注及び配送管理を行うこと。実施にあたっては、機械的な発注処理にとどまらず、天候要因等による出荷時期の変動や寄附者の個別要望（長期不在・住所変更等）に対し、受託者が窓口となって返礼品提供事業者と協議のうえ、柔軟な日程調整等を行うこと。
- ウ 本市及び返礼品提供事業者との各種調整を十分に実施すること。
- エ 在庫管理については、返礼品提供事業者と調整すること。
- オ 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。
- カ 配送遅延、誤配送、品質不良、破損等が発生した場合は、速やかに原因を確認し、本市へ報告するとともに、寄附者及び返礼品提供事業者と調整のうえ適切に対応すること。

(5) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ア 寄附金の入金確認が完了した場合、原則 4 営業日以内に、寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書（希望者のみ）及び返信用封筒等の発送に必要なデータ又は印刷物を作成すること。なお、繁忙期等で対応が困難な場合は、事前に本市と対応を協議すること。
- イ 前項の印刷・封入・発送業務については、本市の事務負担軽減、経費削減及び発送の迅速化の観点から、受託者のノウハウを活かした最も効率的な手法（受託者による一括処理、又は本市が指定する印刷事業者との連携等）の提案を求めるものとする。なお、送付物の内容については本市と協議のうえ決定し、公印の印影は本市が指定するものを使用すること。
- ウ 寄附金受領証明書等の再発行は、不正等に十分注意し、必要に応じて再発行を行うこと。
- エ メール等、電子で対応することで経費削減、寄附者利便性向上及び業務効率化に繋がる手法は常に調査研究し、都度本市に提案すること。

(6) ワンストップ特例制度に関する業務

- ア 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務及び審査を行うこと。
- イ 申請書類等に不備があった場合は、寄附者に確認のうえ、不備を解消すること。
- ウ 申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送又は電子通知を行うこと。
- エ 控除申告用データの作成を行うこと。
- オ オンライン申請サービスその他の電子的手法の活用により、寄附者の利便性向上及び本市の業務効率化に資する改善策を提案すること。

(7) ふるさと納税に係る諸経費の精算に関する業務

返礼品提供事業者に対する返礼品代金、配送事業者に対する配送代金、ポータルサイト等からの請求について、管理システムの情報と相違がないか確認を行い、精算に必要な資料を作成すること。

返礼品提供事業者及び配送事業者との支払に必要な契約等の手続き、ならびに支払は受託者が行うものとする。受託者は、返礼品代金及び送料を立替払いし、月次でその内訳及び証拠書類を添えて本市に請求するものとする。本市は、内容を確認した上で、契約書に定める方法により実費を支払うものとする。なお、立替払いに係る手数料その他の費用は、別途請求できないものとする。

受託者の責めに帰すべき誤発注、誤配送、支払遅延その他の事由により生じた費用は、受託者の負担とする。返礼品の品質不良、破損、寄附者都合による再送その他の費用負担については、その原因及び責任の所在に応じ、本市、受託者及び返礼品提供事業者が協議して定める。

(8) 各ポータルサイトの返礼品ページのデザイン等作成及び更新に関する業務

- ア 返礼品ページのデザイン等の作成にあたっては、写真やイメージ画像を効果的に掲

- 載するなど、魅力的な返礼品ページとなるよう創意工夫を行うこと。なお、本市又は返礼品提供事業者が撮影した写真を掲載することも可とする。
- イ 本市又は返礼品提供事業者が写真を準備することができない場合、返礼品の写真撮影を行うこと。
 - ウ 返礼品紹介文の編集や返礼品ページの作成及び更新にあたっては、受託者が返礼品提供事業者から直接情報を収集し、本市と協議のうえ、寄附につながる魅力的な返礼品ページとなるよう創意工夫を行うこと。
 - エ 返礼品ページの新規作成及び既存ページの更新については、寄附額向上、寄附件数の増加、リピート率向上、返礼品提供事業者の供給体制、季節性、ポータルサイトごとの需要、寄附者ニーズ等を踏まえ、本市と協議のうえ優先順位を定めて実施すること。
 - オ 新規返礼品の登録に限らず、既存返礼品についても、画像、説明文、寄附金額、内容量、配送時期、セット化、定期便化、レビュー内容等を分析し、寄附拡大につながる改善を行うこと。
 - カ 返礼品ページの作成及び更新にあたっては、寄附者に対し効果的に PR できるよう、必要な写真撮影、画像加工、文字入れ、紹介文の作成等を行い内容を充実させること。また、ポータルサイト内検索、外部検索及び生成 AI 等による検索・推薦環境の変化を踏まえ、返礼品名、説明文、カテゴリ、キーワード、画像、見出し等を最適化し、本市の地域資源や返礼品の魅力が適切に伝わるページ構成とすること。
 - キ ページ公開後も、返礼品ページごとの閲覧数、申込率、レビュー、離脱傾向等を継続的に分析し、寄附につながりにくいページについては、画像、文章、寄附金額、内容量、構成等の改善提案を行うなど、寄附拡大に向けた助言及び改善に努めること。

(9) 寄附者等からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ア 返礼品の詳細についての問い合わせに対応すること。
- イ 返礼品の発送状況についての問い合わせに対応すること。
- ウ 返礼品に関する苦情・事故へ対応すること。
- エ 寄附金受領証明書等に関する問い合わせに対応すること。
- オ ワンストップ特例申請に関する問い合わせに対応すること。
- カ 苦情・事故があった場合は、速やかに本市へ報告し、指示に従うこと。
- キ 上記のほか、寄附者等からの問い合わせ等に対応すること。
- ク 寄附者等からの問い合わせ対応の電話番号及びメールアドレス等を、本市が利用する各ポータルサイト等に問い合わせ先として掲載すること。
- ケ 問い合わせ内容を分類・分析し、よくある問い合わせ、苦情傾向、改善が必要な返礼品又は業務フロー等について、毎月本市へ報告すること。

(10) 返礼品提供事業者等からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ア 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、国の定める地場産品基準その他関係基準を踏まえ、適切に対応すること。
- イ 返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。
- ウ 返礼品提供事業者に対して、返礼品登録、価格設定、配送、在庫管理、品質管理、寄附者対応、レビュー対応等について必要な助言を行うこと。

(11) 各ポータルサイト等での広告運用に関する業務

- ア 本市が指定するふるさと納税ポータルサイト等において、費用対効果が見込める広告の運用を提案し、本市と協議のうえ実施すること。
- イ 広告の提案にあたっては、対象ポータルサイト、対象返礼品、広告種別、掲載期間、想定寄附額、想定費用対効果、実施理由を明らかにすること。
- ウ 特集ページ、検索連動型広告、バナー広告、メール広告、SNS 広告その他の広告を活用する場合は、本市と協議のうえ、掲載返礼品の選定、入稿手続、画像及び文章の作成等を行うこと。
- エ 広告実施後は、広告費、表示回数、クリック数、クリック率、寄附件数、寄附額、転換率、費用対効果等を分析し、本市へ報告すること。
- オ 広告効果が低い場合は、速やかに原因を分析し、対象返礼品、広告文、画像、掲載時期、予算配分等の見直しを提案すること。

(12) クラウドファンディングの活用に関する業務

本市が指定するポータルサイト等を活用したふるさと納税型クラウドファンディング（GCF）について、企画支援、ポータルサイト上の手続、ページ作成、寄附情報管理、寄附者対応、広報、効果検証その他必要な業務を行うこと。

(13) ふるさと納税制度活用促進に係るプロモーションに関する業務

- ア 各ポータルサイト等における寄附者の動向、検索傾向、返礼品の閲覧状況、申込状況、レビュー、競合自治体の動向等を分析し、本市と協力して本市の魅力発信に努めること。
- イ SEO 対策及び GEO 対策、生成 AI 検索最適化を実施し、ポータルサイト内検索、一般検索、生成 AI 等を通じた情報接触機会の向上に努めること。なお、対策の実施にあたっては、返礼品名、説明文、画像、カテゴリ、キーワード、地域資源の訴求内容等を継続的に見直すこと。
- ウ デジタルマーケティング分析を行い、流入経路、閲覧数、転換率、寄附単価、リピート率、離脱要因等を把握したうえで、寄附拡大につながる改善提案を行うこと。
- エ SNS、メールマガジン、特集ページ、バナー、ランディングページその他の媒体を活用し、寄附者の認知、興味、比較検討及び申込につながるプロモーションを企画・実施すること。

- オ プロモーションに必要なバナー、画像、紹介文、キャッチコピー、ライティング等を作成すること。
- カ レビューの内容を定期的に確認し、評価向上に資する改善策を提案・実施すること。
また、低評価レビュー又は苦情につながる内容を把握した場合は、原因分析を行い、本市及び返礼品提供事業者と連携して改善に努めること。
- キ ふるさと納税の寄附者を広く募るイベント、商談会、物産展、観光 PR イベント等への出展又は参加について、費用対効果を踏まえ、本市に提案及び実施すること。なお、出展に伴う出展料、会場設営費、人件費、旅費等のイベント出展にかかる経費については、事前に本市と協議のうえ、本市が必要と認めた経費に限り、仕様書「17. (6) 委託料に含まれない費用」として本市が別途負担するものとする。
- ク その他、受託者が有するふるさと納税に係る専門的な技術、ノウハウ、ネットワーク等を活用し、本市ふるさと応援寄附金の推進のための提案を随時行うこと。

(14) リピーター確保及び再寄附促進に関する業務

- ア 受託者は、寄附者の継続的な確保及び再寄附の促進を図るため、寄附者属性、過去の寄附履歴、寄附時期、寄附金額、選択返礼品、居住地域、レビュー、問い合わせ内容等を分析し、リピーター確保に資する施策を企画し、本市と協議のうえ実施すること。
- イ 過去の寄附者に対し、再寄附につながる返礼品構成、季節商品の案内、定期便化、関連返礼品の提案、メールマガジン、同梱物、ポータルサイト上の特集ページ、SNS等を活用した情報発信その他効果的な施策を提案すること。寄附者情報を用いた情報発信は、関係法令、寄附申込時に示した利用目的、本市の方針及び各ポータルサイトの条件に従い、本市の事前承認を得て実施すること。対象者の抽出条件、配信内容、配信停止方法及び実施結果を本市に報告すること。
- ウ 寄附者満足度の向上を図るため、返礼品の品質、発送時期、梱包、説明内容、問い合わせ対応、ワンストップ特例申請等の利便性について課題を分析し、返礼品提供事業者及び本市と連携して改善に努めること。
- エ リピーター率向上に資する返礼品として、定期便、季節限定品、複数回配送品、セット品、体験型返礼品、サービス型返礼品その他継続的な寄附につながる返礼品の企画及び改善を提案すること。
- オ 寄附者に対する過度な勧誘又は不適切な表示を行うことなく、関係法令、各ポータルサイトの規約及び本市の方針を遵守した適正なリピーター施策を実施すること。
- カ リピーター確保に係る取組について、リピーター率、再寄附件数、再寄附額、リピーター返礼品、寄附者属性、施策ごとの効果、課題及び改善策を分析し、毎月本市へ報告すること。
- キ リピーター確保に係る施策の実施結果を踏まえ、次年度以降の寄附拡大に資する改善提案を行うこと。

(15) 寄附額拡大に向けた戦略策定及び KPI 管理に関する業務

- ア 受託者は、本市が掲げる令和 12 年度寄附目標額 15 億円の達成を見据え、年度ごとの寄附額、寄附件数、平均寄附単価、リピート率、返礼品別寄附額、ポータルサイト別寄附額、広告効果等を踏まえた年間マーケティング戦略を策定すること。
- イ 年間マーケティング戦略の策定にあたっては、本市と協議のうえ、年間目標及び四半期ごとの目標を設定し、当該目標の達成に向けた具体的な施策、実施時期、期待効果及び検証方法を明らかにすること。
- ウ 受託者は、毎月、寄附額、寄附件数、平均寄附単価、返礼品別実績、ポータルサイト別実績、広告実績、検索流入、転換率、レビュー件数、レビュー評価、リピート率その他本市が必要と認める項目について分析を行い、本市へ報告すること。
- エ 四半期ごとに、目標達成状況、課題、改善策、次四半期に重点的に実施する施策を整理し、本市と協議すること。
- オ 寄附実績が目標を下回る場合は、その要因を分析し、返礼品の見直し、ページ改善、広告運用、SEO 対策、GEO 対策、キャンペーン、リピーター施策等の改善提案を速やかに行うこと。
- カ 本市が指定する様式又は受託者が提案し本市が承認した様式により、KPI 管理表を作成し、継続的に進捗を管理すること。

(16) 返礼品の開発及び返礼品提供事業者の開拓に関する業務

本業務については、受託者にすべてを委ねるのではなく、以下の役割分担に基づき、本市と受託者が協働して実施するものとする。

ア トренд分析及びアイデアの提案（受託者の役割）

受託者は、ふるさと納税市場の最新トレンドや本市の地域資源を分析し、寄附獲得に有効な新規返礼品のアイデアや、対象となり得る市内事業者のリストアップ等を行い、本市へ定期的に提案すること。

イ 事業者へのアプローチ及び一次交渉（本市の役割）

前項の提案をもとに、本市において候補となる事業者を選定し、ふるさと納税制度への参画や新規返礼品開発に向けた初期段階のアプローチ及び趣旨説明（一次交渉）を行う。

ウ 返礼品の具体化及び開発支援（受託者の役割）

本市のアプローチにより参画の意向を示した事業者に対し、受託者が直接または本市と同席のうえ、具体的な返礼品の内容、パッケージ、寄附金額の設定、提供時期等の詳細について、専門的な知見から助言及び調整を行い、返礼品としての具体化・深掘りを行うこと。

(17) 業務設計等に関する業務

- ア 本業務の内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、本業務に必要なマニュアルを作成すること。なお、作成されたマニュアルは本市に帰属す

るものとし、業務開始後にマニュアルに変更が生じた場合も同様とする。

- イ 本業務の執行体制の整備及び従事者の確保を行うこと。
- ウ 本業務のため必要な備品、事務用品等を調達すること。なお、調達に係る費用は受託者が負担するものとする。
- エ 業務効率化、経費削減、寄附者利便性向上につながる業務改善を積極的に提案すること。
- オ 相互調整のため定期的なミーティングを行うこと。ミーティングでは、直近の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、今後の戦略や業務効率化、業務軽減につながる方策があれば提案すること。
- 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、又は関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、本市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

(18) トラブルへの対応

- ア 受託者は、本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生した際は、責任を持って対処するとともに、遅滞なく本市へ報告すること。また、内容に応じて、対応を適宜本市へ引き継ぐこと。
- イ 苦情等については、現状分析と解決策を講じ、本市へ報告すること。

(19) その他

必要と認められる事項については、本市と協議のうえ決定するものとする。

7. 著作権等の権利の取扱い

(1) 成果物の権利帰属と利用条件

本業務で撮影・制作されたものの権利については、本市に属するものとする。また、本市は当該制作物を自由に二次利用できるものとし、製作者は本市に対して著作者人格権を行使しないものとする。

ただし、本市が認めた範囲内において、返礼品提供事業者が自社の PR や販売促進の目的で、当該成果物（画像等）を二次利用することを妨げない。成果物には、完成データのほか、本市が継続利用・改変するために必要な編集可能形式の元データを含む。ただし、第三者の権利又は受託者の既存資産に係る部分を除く。

(2) 第三者著作物の許諾手続き

上記（1）の場合において、著作者の許諾が必要な場合には、受託者がその手続きを行うものとする。

(3) 権利侵害の保証と免責

受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

8. サービス水準

受託者は、本市と協議のうえ、サービス水準維持・向上のために必要な具体的な測定方法及び評価方法を設定すること。

サービス水準には、少なくとも次の項目を含めるものとする。

- ア 寄附情報処理の正確性及び処理期間
- イ 寄附金受領証明書等の発送用データ作成期間
- ウ ワンストップ特例申請の処理期間及び不備解消率
- エ 問い合わせ対応状況及び対応品質
- オ 返礼品発送状況及び配送遅延対応状況
- カ レビュー評価及び苦情対応状況
- キ 返礼品ページ作成及び更新の実績並びに効果
- ク 返礼品の新規開発、既存返礼品の改善、返礼品提供事業者の開拓及びそれらによる寄附額、寄附件数、寄附単価、リピート率等への効果
- ケ 広告及びプロモーションの効果
- コ リピート率、再寄附件数及び再寄附額
- サ KPI の達成状況

9. 実施体制

(1) 体制の構築

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置により、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

また、業務運営開始当初や繁忙期だけでなく、災害時の体制や業務習熟度なども勘案すること。

受託者が直接実施する本業務の従事者は、原則として受託者が雇用し、受託者の指揮監督下に置くものとする。承認を受けた再委託業務の従事者については、この限りでない。

(2) 責任者の選任

受託者は、従事者の指揮監督を行うとともに、円滑に本業務を遂行するため、本業務について一切の管理を行う統括責任者 1 名、統括責任者が不在の場合に統括責任者を代理する者 1 名、業務の指揮・監督を行う業務責任者 1 名を選任し、本市に届け出ること。

なお、統括責任者が業務責任者を兼務することについては妨げない。

また、受託者は、統括責任者が不在の場合に統括責任者を代理する者又は業務責任者のいずれかが常に本市と連絡が取れる体制を整えること。

受託者は、本市役所外で業務を行う場合であっても、本市役所内で常駐又は定期的に

業務を行う場合であっても、統括責任者、業務責任者又は本市が認める担当者のいずれかが、本市の開庁時間中に常時連絡を受け、速やかに対応できる体制を確保すること。

本市から本業務に関する依頼、確認、協議又は指示を行う場合は、原則として統括責任者又は業務責任者を通じて行うものとし、受託者の従事者に対する具体的な業務指示、勤務管理、配置、休暇、時間外勤務等の指揮命令は、受託者の責任において行うものとする。

緊急時、苦情発生時、システム障害発生時、個人情報漏えいのおそれがある場合その他本市が必要と認める場合には、受託者は速やかに本市へ報告し、必要に応じて本市役所又は本市が指定する場所において対応できる体制を整えること。

(3) 統括責任者等の条件

統括責任者及び業務責任者は、本業務の履行に必要な法的知識及び専門知識を有する者、従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。

(4) 業務従事者

受託者は、統括責任者及び業務責任者の指揮監督下において、本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアルなどの記載内容等を理解し、システム操作など担当業務を的確に行える業務従事者を配置すること。

なお、本業務の受託にあたり新たに従事者を雇用する場合、受託者が本市役所内への常駐や市内拠点の設置を提案する場合においてはもちろんのこと、本市役所外（遠隔地）で業務を行う場合においてもテレワーク等を活用するなど、可能な限り本市民の雇用創出に努めること。

(5) 業務実施報告書等の提出

受託者は、本業務を履行するにあたり、業務実績、課題とその改善策、課題への対応状況等を記載した業務日報、業務月報、四半期報告書及び年間報告書を作成すること。

業務日報については、市の求めに応じて提出が可能な状態としておくこと。

業務月報、四半期報告書及び年間報告書については本市に提出して承認を得ること。

業務月報及び年間報告書には、寄附額、寄附件数、平均寄附単価、返礼品別実績、ポータルサイト別実績、広告実績、レビュー状況、問い合わせ状況、リピート率、再寄附件数、再寄附額、返礼品開発実績、既存返礼品の改善実績、事業者開拓実績、KPI の達成状況、課題及び改善策を含めること。

四半期報告書には、年間目標に対する進捗状況、未達要因、改善施策及び次四半期の重点取組を含め、本市と協議すること。

10. 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 号）及びその関連法令、本市が定める個人情報保護及び情報セキュリティに関

する条例、規則、規程、ポリシー等を遵守すること。

イ 受託者は、参加申込時において、プライバシーマーク又は ISMS 認証を取得していなければならない。また、契約締結時までに、本業務を実施する部門及び実施場所が、当該認証制度上必要とされる認証対象範囲に含まれていなければならない。受託者は、履行期間中、当該認証を維持すること。

ウ 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了し、または契約が解除された後においても同様とする。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ 受託者は、仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写、複製等を行ってはならない。また、複写、複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者、またその関係者に関わらず、情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップ PC、ノート PC、タブレット PC 及びプリンター等の周辺機器を含む）、及び記録媒体（USB メモリ等、以下「情報端末等」という。）の河内長野市役所庁舎執務室内への無断持込みを禁止する。

ただし、業務責任者が受託者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため、指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に本市の許可を得て使用すること。

なお、その際、次の各号について留意すること。

ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末のネットワーク接続を必要とする場合、本市とあらかじめ協議のうえ接続すること。

イ 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所について、本市と協議のうえ決定すること。

(4) 情報管理

ア 受託者は、本市が求める個人情報保護及び情報セキュリティ対策を講じること。

イ 受託者は、本業務に使用する端末、ネットワーク、クラウドサービス、外部記録媒体、帳票、データ等について、不正アクセス、情報漏えい、紛失、盗難、改ざん、誤送信等を防止するため、必要な措置を講じること。

ウ 受託者は、本業務に使用する端末について、ウイルス対策、不正アクセス対策、端末認証、アクセス制御、ログ管理、暗号化、ソフトウェア更新その他必要な安全管理措置を講じること。

- エ 受託者は、本業務に係る個人情報又は機密情報を取り扱う場所について、第三者が容易に閲覧、取得又は接触できない環境を確保すること。
- オ 受託者は、本市役所内で業務を行う場合、本市が定める庁舎管理、入退庁管理、情報端末の利用、ネットワーク利用、文書管理、個人情報保護及び情報セキュリティに関するルールを遵守すること。
- カ 受託者は、本業務に係る個人情報又は機密情報を、事前に本市の承認を得た場合を除き、国外に持ち出し、又は国外に設置されたサーバー等に保存してはならない。
- キ 受託者は、本市が必要と認める場合、本市役所外又は本市役所内における業務実施体制、情報管理体制、使用端末、使用システム、通信環境、作業場所その他本業務の履行に必要な事項について、本市に報告しなければならない。
- ク 受託者は、生成 AI その他の外部サービスを利用する場合、個人情報、機密情報又は未公表情報を入力してはならない。ただし、本市が事前に承認した環境及び方法による場合はこの限りでない。生成物は、正確性、権利侵害及び不適切表現の有無を人が確認した上で使用すること。
- ケ 本市は、必要があると認める場合、受託者に対し、本業務に係る情報管理状況について報告を求め、又は改善を求めることができる。

11. 河内長野市役所庁舎執務室内で業務を行う場合に使用することができる端末等

本市が必要と認め、受託者が河内長野市役所庁舎執務室内で業務を行う場合に使用することができる端末・什器等は、以下のとおりとする。

端末・什器等	数量
パソコン、インターネット接続端末	2 台
机、1800mm×600mm 程度、内部事務用	5 台
オフィスチェア	5 台
書類入れ	1 台
複合機（職員と共有）	1 台
プリンター（職員と共有）	1 台
電話機	3 台

上記は、本市役所庁舎執務室内で業務を行う場合に限り使用できるものであり、受託者が本市役所外で業務を行う場合に必要となる端末、通信環境、什器、事務用品、セキュリティ対策その他必要な環境については、受託者の負担により整備すること。

本市役所内で業務を行う場合の執務場所、使用端末、ネットワーク接続、電話、複合機、プリンター、書類保管場所その他必要な事項については、本市と受託者が協議のうえ定めるものとする。

ただし、本市のシステム、ネットワーク、データ又は資料を利用する場合は、事前に本

市と協議し、本市が認める方法により使用するものとする。

12. 引継ぎ

(1) 現受託者からの引継ぎ

受託者は、令和 9 年 3 月 31 日までの業務に関するすべての情報等について、現受託者から引き継ぎ、本市のふるさと納税業務に支障をきたすことなく、継続して利用できる環境を提供すること。

(2) 次期受託者への引継ぎ

本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、契約期間中に引継期間を設け、次期受託者が円滑に業務を行えるよう十分な引継ぎを行うこと。この場合、本市が必要と認める資料、データ等は、遅滞なくすべて提出すること。なお、資料、データ等の提出に要する費用は、受託者の負担とする。

(3) 成果物・データの返還および消去

受託者は、契約終了又は解除時に、本業務に係るデータ、画像、帳票、マニュアル、アカウント情報その他本市が指定する情報を、本市が指定する形式及び期限までに返還すること。返還後は、本市の承認なくこれらを保有せず、バックアップ及び再委託先保有分を含め、復元不能な方法により消去し、その旨を証する書面を提出すること。

ただし、法令上保存義務を負う情報についてはこの限りでない。この場合、受託者は保存の根拠、対象、保存期間及び管理方法を本市に報告し、保存期間終了後に復元不能な方法で消去するものとする。

13. 緊急時の対応

(1) 緊急時対応体制の事前承認

受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、本市と協議のうえ、本業務開始前に内容についての承認を受けること。

(2) 緊急時の初動対応および報告

緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく本市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

14. 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を第三者に委託してはならない。本業務の一部を再委託しようとするときは、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。

参加申込時点で再委託をすることが明らかな場合、再委託先と業務内容を企画提案書に明記すること。

受託者は、再委託先の行為について、本市に対して自ら業務を遂行した場合と同等の責任を負う。受託者は、再委託先に対し、本契約と同等の守秘義務、個人情報保護義務、情

報セキュリティ義務及び契約終了時のデータ返還・消去義務を課さなければならない。再委託先が再々委託を行う場合も、あらかじめ本市の書面による承認を得るものとする。

15. 第三者賠償

受託者の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えた場合、受託者はその損害を賠償する。ただし、本市の責めに帰すべき事由による部分を除く。双方の責めに帰すべき事由がある場合は、その責任割合に応じて負担する。

16. リスク分担

リスクの分担は、別表 2 のとおりとする。別表 2 に定めのないリスクは、発生時に本市と受託者が協議して定める。

17. 委託料及び費用負担

(1) 対象期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで。

(2) 委託料率の上限

本業務に係る委託料は、寄附実績に応じた料率方式とし、委託料率の上限は、対象寄附額の 7.0%以内（消費税及び地方消費税を含まない）とし、提案者は、当該上限の範囲内で、対象寄附額に対する委託料率を提案するものとする。

契約に係る委託料率は、提案内容及び本市との協議に基づき、契約書に定めるものとする。

ただし、各年度の委託料は、当該年度の予算額及び契約書に定める額の範囲内とする。

(3) 対象寄附額

対象寄附額とは、本仕様書 6 (1) アに記載するふるさと納税ポータルサイト等において入金確認が完了した本市へのふるさと納税寄附額をいう。対象寄附額には、当該ポータルサイト等を通じて受け付けた通常の寄附、災害支援寄附及びふるさと納税型クラウドファンディング（GCF）による寄附を含む。

市窓口その他ポータルサイト等を経由しない寄附及び「さとふる」を経由した寄附は、対象寄附額に含めない。

また、寄附申込後に取消し、返金、重複申込その他の理由により寄附として確定しなかったものは、対象寄附額に含めない。

(4) 委託料の算定方法

各月の委託料は、当該月の対象寄附額に契約書で定める委託料率を乗じて算定した額に、消費税及び地方消費税相当額を加算した額とする。

算定式は、次のとおりとする。

各月の委託料

= 本仕様書 17 (3) に規定する当該月の対象寄附額 × 契約委託料率 + 消費税及び地方消費税相当額

ただし、1 円未満の端数処理、消費税及び地方消費税の取扱い、請求単位その他算定に必要な事項については、契約書に定めるものとする。

対象寄附額は、入金確認が完了した月に算入する。委託料支払後に取消し、返金又は重複申込が判明した場合は、当該寄附額に契約委託料率及び消費税率を乗じて得た委託料相当額を、判明月以後の請求額から控除する。年度末に申込みが行われ、翌年度に入金確認が完了した寄附は、翌年度の対象寄附額とする。

(5) 委託料に含まれる費用

委託料には、次に掲げる費用を含むものとする。

- ア 本業務の実施に必要な人件費、管理費、事務費、通信費、問い合わせ対応費、寄附情報管理費、返礼品発注管理費、配送管理費、寄附金受領証明書等の発送用データ作成費、返礼品提供事業者対応費、報告書作成費その他本業務の履行に必要な費用
- イ 返礼品ページの作成、更新、画像加工、紹介文作成、返礼品ページ改善提案、レビュー分析、SEO 対策、GEO 対策、生成 AI 検索最適化、デジタルマーケティング分析、プロモーション提案、リピーター施策提案、返礼品開発支援、既存返礼品の改善支援、事業者開拓支援その他寄附額拡大に資する業務に必要な費用。広告の企画・運用・分析、入稿、制作及び通常の業務従事者の人件費・管理費は委託料に含む。イベントに伴う追加人員費・旅費を市負担とする場合は、事前に人数、単価、期間及び上限額を承認する。
- ウ 本市役所外で業務を行う場合に必要となる端末、通信環境、什器、事務用品、情報セキュリティ対策その他必要な環境整備に係る費用
- エ 本市役所内で業務を行う場合において、受託者の責任により必要となる物品、消耗品、通信機器その他本市が負担しないものとして本市と受託者が協議のうえ定める費用

(6) 委託料に含まれない費用

次に掲げる費用については、委託料には含めず、本市が別途負担するものとする。ただし、負担方法、精算方法、支払時期及び上限額については、本市と受託者が協議のうえ、契約書又は別紙に定めるものとする。

- ア 返礼品提供事業者を支払う返礼品代金
返礼品の調達に係る経費は国の定める経費率に沿った実費とし、梱包代などの諸経費と、消費税を含むものとする。
- イ 返礼品の配送に係る送料
返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法で、合理的な配送価格に対して配送経費

実費を負担する。

ウ ふるさと納税管理システム及びワンストップ特例管理システム利用料

現行システム以外のシステムを受託者が提案して採用する場合、その導入、移行及び利用に要する費用は、受託者の負担とする。ただし、本市が事前に市負担を承認し契約書に定めたものを除く。

エ 寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書、返信用封筒その他本市が必要と認める帳票の印刷、封入及び発送に係る費用

当該費用は基本委託料率に含めず、提案者は、仕様書別表 1 に示す業務実績その他本市が示す条件に基づき、基本委託料とは区分した参考見積書を提出すること。参考見積書には、対象業務、単価、単価に含まれる費用、想定件数、想定総額、再委託予定の有無及び精算方法を記載すること。

当該参考見積額は、本プロポーザルの価格評価点の算定対象には含めない。契約形態、発注範囲、契約金額及び精算方法は、本市と優先交渉権者が協議の上、契約書又は別契約に定める。

オ ワンストップ特例申請一括代行業務及びオンライン申請サービスの利用に係る費用

当該費用は基本委託料率に含めず、提案者は、仕様書別表 1 に示す業務実績その他本市が示す条件に基づき、基本委託料とは区分した参考見積書を提出すること。参考見積書には、対象業務、単価、単価に含まれる費用、想定件数、想定総額、再委託予定の有無及び精算方法を記載すること。

当該参考見積額は、本プロポーザルの価格評価点の算定対象には含めない。契約形態、発注範囲、契約金額及び精算方法は、本市と優先交渉権者が協議の上、契約書又は別契約に定める。

カ ふるさと納税ポータルサイトの利用料

キ 決済手数料

ク 広告掲載料、キャンペーン費用、特集ページ掲載料、イベント出展料その他追加費用を伴う施策に係る費用

ケ その他、本市と受託者が協議のうえ、委託料に含めないこととした費用

(7) 広告費等の取扱い

広告運用、キャンペーン、イベント出展、特集ページ掲載その他追加費用を伴う施策を実施する場合は、事前に対象施策、実施内容、実施期間、見込費用、期待効果、費用対効果及び費用負担について本市と協議し、本市の承認を得たうえで実施するものとする。

広告掲載料、出展料、会場設営費及び本市が事前承認した実費は市負担とする。広告の企画・運用・分析、入稿、制作及び通常の業務従事者の人件費・管理費は委託料に含む。イベントに伴う追加人員費・旅費を市負担とする場合は、事前に人数、単価、期間及び上限額を承認する。

(8) 委託料の請求

受託者は、毎月の業務完了後、本市に対して完了報告書、業務月報、対象寄附額の集計資料その他本市が必要と認める資料を提出し、本市による検査合格後に、契約書に定める方法により当該月分の委託料を請求するものとする。

返礼品の調達、配送その他本市が別途負担する費用については、月次集計のうえ、支払いの詳細が分かる資料と併せて本市に請求すること。

(9) 予算措置

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までを事前準備期間とし、当該期間について別途の委託料は支払わない。本稼働後の業務は単年度契約であり、契約締結にあたっては、本市において必要な予算措置を講じるものとする。各年度の委託料及び本市が別途負担する費用は、当該年度の予算の範囲内とする。

本契約のうち、令和 9 年 4 月 1 日以降の本稼働業務に係る部分は、令和 9 年度における本市予算が成立することを条件として、その効力を生ずるものとする。令和 9 年度予算が成立しなかったとき、又は本契約に係る予算が減額して成立したときは、本市は受託者と協議の上、令和 9 年 4 月 1 日以降の契約内容を変更し、又は解除することができる。前項の規定により契約が解除された場合において、受託者に損害が生じたときであっても、本市はその賠償の責めを負わないものとする。

※業務継続により寄附者や返礼品提供事業者の利便性を確保するとともに、寄附者の動向等を把握した事業に係る提案、実施等の改善を図る観点から、委託期間における受託者の実績が良好である場合、最長で令和 11 年度までの 3 年間について、単年度ごとに随意契約を行うことがある。

※受託者の評価・更新の判定にあたっては、寄附目標額（KPI）の達成状況、事業者対応、サービス水準の履行状況、提案内容の履行状況その他必要な事項を総合的に勘案し、翌年度の契約の可否を本市が判断する。

18. その他

この仕様書の解釈に疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ解決すること。

別表 1 主な業務実績

令和 7 年度実績

業務項目	件数
寄附件数	17,497 件
受発注処理件数	17,560 件
返礼品情報新規作成	371 件
返礼品情報修正※軽微な修正を含む	1,699 件
問い合わせ対応件数（電話）	1,197 件
問い合わせ対応件数（WEB）	1,366 件

別表２ リスク分担表

リスクの種類	内容	本市	受託者
法令等の変更	制度改正への業務対応		○
法令等の変更	制度改正に伴う費用負担	協議	
物価変動	契約後のインフレ、デフレ		○
金利変動	契約後の金利変動		○
事故・災害	本市の責任による事故の発生	○	
事故・災害	受託者の責任による事故の発生		○
事故・災害	不可抗力、天災等による事故の発生	協議	
契約不履行	本市の指示書等の内容不備によるもの	○	
契約不履行	受託者の労使間における労働争議によるもの		○
契約不履行	不可抗力、天災等によるもの	協議	
財務	本市の支払い遅延、不払等	○	
財務	受託者の倒産等		○
従事者の不正、犯罪	情報漏えい、横領等		○

※その他のリスクは、発生した際に本市と受託者の協議により分担を決定する。