

業務委託仕様書

1. 業務名

ふるさと東大阪応援寄附金業務委託

2. 業務の目的

東大阪市（以下「市」という。）が行うふるさと応援寄附金制度に係る返礼品及び書類の発送並びに寄附者情報の管理に関する業務等を民間事業者（以下「受注者」という。）に委託することにより、事務の効率化及び寄附者の利便性の向上を図るとともに、市の更なる魅力発信と寄附金の増額を図ることを目的とする。

3. 履行期間

令和6年9月1日から令和9年8月31日まで

ただし、本業務は地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3及び東大阪市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第2条の3号の規定による長期継続契約のため、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約にかかる歳出予算の減額または削除があった場合は、変更または解除することができるものとし、業務に要した費用等について、損害賠償の責めを負わないものとする。

4. 業務の内容

「ふるさと東大阪応援寄附金業務委託」（以下、「本事業」という。）における業務の内容は、次の①から⑨までとする。

- ① 返礼品の開拓・企画及び提供調整に関する業務
- ② 寄附受付サイトの更新・管理及び返礼品の紹介に関する業務
- ③ ガバメントクラウドファンディングに関する業務
- ④ 広告に関する業務
- ⑤ 本事業に係る寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- ⑥ 寄附者からの問合せに関する業務
- ⑦ 寄附者への礼状及び寄附金控除に係る申告特例申請書等の送付に関する業務
- ⑧ 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷、配送管理及び精算等に関する業務
- ⑨ その他、本事業の目的達成に必要な業務

5. 業務の詳細

- ① 返礼品の開拓・企画及び提供調整に関する業務

(ア) 市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、積極的に特産品取扱事業者、観光事業者等と交渉して、新たな返礼品の開拓及び提案調整を行うこと。

- (イ) 受注者は業務を円滑に実施するため月に1回以上、市と定例会議を行うこと。
- (ウ) 返礼品の開拓においては、市内の特産品はもとより、市内の中小企業の製品のほか、サービス提供型プラン等多様な提案が可能であること。また、総務省が示す地場産品基準に沿う内容であるかどうかを確認すること。
- (エ) 返礼品提供事業者に対し、返礼品提供申請書等の市が別途指定する書類の提出を求めること。また、提出があった際は市へ送付すること。
- (オ) 返礼品は随時追加されることを想定しており、事業者の追加、変更希望を受けた場合は速やかに対応すること。
- (カ) 本事業は地場産業の振興も目的としているため、通信販売を行っていない事業者にも積極的に参加できるよう支援すること。
- (キ) 市及び返礼品提供事業者の求めに応じ、必要に応じて速やかに訪問すること。

② 寄附受付サイトの更新・管理及び返礼品の紹介に関する業務

- (ア) 市が契約する「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「マイナビふるさと納税」の運用を行うこと。また、委託期間中に追加された寄附受付サイトも同様の運用を行うこと。運用とは新規の返礼品の登録および既存返礼品の変更、在庫管理等を指す。
- (イ) 追加する寄附受付サイトについて、市が受付サイトとの契約締結後、速やかに返礼品情報の登録、更新を行い、寄附申込の受付を開始すること。
- (ウ) 市による返礼品承認後、速やかに情報の登録、更新を行い、寄附申込の受付を開始すること。返礼品提供事業者都合の場合は、この限りではない。
- (エ) 登録に必要な写真や紹介文等は受注者で取材・撮影・収集すること。

③ ガバメントクラウドファンディングに関する業務

- (ア) ガバメントクラウドファンディングの実施に係る企画支援が可能であること。
- (イ) ガバメントクラウドファンディング受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。
- (ウ) ガバメントクラウドファンディングについて、当市において実現可能な企画案があれば随時提案をおこなうこと。

④ 広告に関する業務

- (ア) 「楽天ふるさと納税」及び「ふるさとチョイス」、その他、市が契約するふるさと納税ポータルサイトのうち、市が指定するものにおいて、広告運用を行うこと（ただし、広告にかかる費用は市負担とする）。
- (イ) 広告運用の際には、全国的な傾向や市の動向等を分析した上で、効果的に行うこと。

⑤ 本事業に係る寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- (ア) ふるさと納税業務の遂行にあたり、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税管理システム「ふるさと納税 do」を活用し、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の発注・配送管理等を一元的に管理すること。ただし、受注者が独自に寄附者情報等を一元管理するシステムを開発している場合には、そのシステムを使用することも可能とする。受注者が独自に開発したシステムを使用する場合は、発注者の利用環境の構築を含めたシステム利用料等については委託料に含むこと。なお、受注者が独自に開発したシステムを使用する場合は、「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「さとふる」「マイナビふるさと納税」「ふるスポ！」の6サイトとのAPI自動連携が可能であること。ただし、API自動連携及び株式会社トラストバンクが提供するオプションサービス「ふるさとチョイス SCM サービス（出荷一元管理機能、配送および配送状況の確認機能）」「ワンストップ特例受付BPOサービス（ワンストップ特例代行業務）」が利用できない場合は、代替案を提案すること。
- (イ) 「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「マイナビふるさと納税」「ふるスポ！」を経由しない寄附の申出（窓口申込・郵送・ファックス・電子メール等）についても一元的に情報を管理すること。
- (ウ) 寄附者のステータスを市も確認ができること。
- (エ) 寄附金額及び寄附件数について、毎月報告を行うこと。

⑥ 寄附者からの問合せに関する業務

- (ア) ふるさと東大阪応援寄附金コールセンター（専用電話番号及びメールアドレス）を設置し、寄附者からの問い合わせに対応すること。また、提案書には、コールセンターの場所を明記すること。
- (イ) 寄附者からの問い合わせに対して、午前9時から午後6時まで対応できる体制を取ること。
- (ウ) コールセンターの実施状況等の確認のため、抜き打ちによる立ち入り検査を行う場合があるので、その際は協力すること。
- (エ) 寄附者から電話で寄附申込みがあった場合は、寄附申込書・返礼品リスト等を送付すること。
- (オ) インターネット以外の方法により寄附申込みがあった場合は、申込み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。

⑦ 寄附者への礼状及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付等に関する業務

- (ア) 寄附金受領証明書及び礼状の送付を少なくとも月に2回行うこと。また希望者には申告特例申請書に寄附者情報を可能な限り記載の上、返信用封筒と併せて送付すること。
 - (イ) 紛失等による寄附金受領証明書の再発行の申し出に対応し、随時再発行すること。
- ⑧ 返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理及び精算等に関する業務
- (ア) 受注者は、市が承認した価格で返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者と調整し、返礼品の発注を行うこと。
 - (イ) 返礼品の配送状況の管理を行うこと。
 - (ウ) 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附者から返礼品の申し込みがあった際、速やかに行うこと。
 - (エ) 希望する返礼品提供事業者には配送業者の伝票を作成し、提供すること。
 - (オ) ふるさとチョイス SCM の規格外商品について別途事業者により配送を手配すること（ただし、発送にかかる費用は市負担とする）。
 - (カ) 受注者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が発送日を指定した場合や返礼品が季節限定品である場合等の事情で1ヶ月以内の発送が困難な場合を除く。
 - (キ) 返礼品の調達費用及び配送費用等を月次集計の上、市に報告し、返礼品提供事業者及び配送事業者とは適時、精算を行うこと。
 - (ク) 季節限定品の発送時期の管理を行うこと。
 - (ケ) 返礼品への問い合わせ・クレーム等への対応（事業者・寄附者ともに対象）を行うこと。
 - (コ) 返礼品代金、返礼品の配送に係る費用、寄附者への郵送に係る郵送費用については実費での精算とする。とりまとめて市に報告、請求すること。
- ⑨ その他、本事業の目的達成に必要な業務
- 上記以外に本事業の目的達成に必要な業務については相互に提案し、協議の上行うこと。
6. 返礼品の契約不適合責任について
- (1) 市は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負担しない。また、返礼品提供事業者は、寄附者に対し、契約不適合責任を負担する。
 - (2) 契約不適合責任が発生したときは、受注者及び返礼品提供事業者双方において対応すること。

7. 業務の引継ぎ

(1) 前任の委託事業者からの引継ぎ

- ① 受注者は、円滑に、かつ支障なく業務を遂行できるよう、本業務を令和6年8月31日に終了する事業者から令和6年8月31日までに、本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを受けること。
- ② 前任の委託事業者から引き継いだ返礼品事業者情報をもとに、令和6年8月31日までに返礼品提供事業者と返礼品の取扱いに関する契約、並びに画像の使用に関する取決めを交わすこと。
- ③ 本業務開始にあたり、著しく業務に支障をきたした場合は、その損害を受注者が負担すること。

(2) 後任の委託事業者への引継ぎ

- ① 受注者は、本業務を令和9年9月1日から受注する後任の委託事業者が、円滑に、かつ支障なく業務を開始できるよう、令和9年8月31日までに、後任の委託事業者に対して本業務の詳細や必要な情報の引継ぎを行うこと。
- ② 受注者が受注期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、市の指示に従い、後任の委託事業者に引継ぎを行うこと。

8. 納付情報の管理

受注者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

9. 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承諾を得た場合は、この限りでない。

10. 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

11. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、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、適切な管理を行わなければならない。

12. 個人情報の保護体制

業務を通じて知りえた情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

1 3. 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、利用者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りでない。

1 4. 成果物の権利関係

- (1) 本業務の履行におけるに成果物（寄附受付サイト内での掲載画像・情報等）の所有権は、全て市に帰属するものとする。
- (2) 成果物が著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 2 条第 1 項第 1 号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、受注者は当該著作物に係る受注者の著作権（同法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）を当該著作物の引渡し時に、市に無償で譲渡するものとする。この場合において、受注者は、当該著作権の譲渡以降、著作者人格権を行使しないものとする。

1 5. その他

- (1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議すること。
- (3) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、市と協議の上対応すること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、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、適切に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。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。

(従事者への周知)

第3 受注者は、この契約による業務の処理に従事している者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知させなければならない。

(収集の制限)

第4 受注者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、業務の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。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5 受注者は、市の指示又は承諾がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正な管理)

第6 受注者は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(複写等の禁止)

第7 受注者は、この契約による業務を処理するために市から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、市の指示又は承諾がある場合は、この限りでない。

(再委託の禁止)

第8 受注者は、この契約による業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、市の承諾がある場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 受注者は、この契約による業務を処理するために市から提供を受け、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(第7ただし書の規定により複写又は複製したものを含む。)を、この契約の終了後直ちに市に返還し、又は引き渡すも

のとする。ただし、市が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(実地調査等)

第 10 市は、必要があると認めるときは、受注者がこの契約による業務の処理に当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時実地に調査し、又は報告を求めることができる。

(事故発生時における報告)

第 11 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、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。

(損害賠償)

第 12 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反したことにより市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(契約の解除)

第 13 市は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約を解除することができる。