

三原市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務名称

三原市ふるさと納税業務

2 業務の目的

ふるさと納税制度を活用し、本市の取組に対する応援者を増やすとともに、返礼品を通して本市の特産品及び魅力を発信するため、寄附問合せ・申込等に係る業務、返礼品事業者との取引等に係る業務、ふるさと納税制度を活用した本市の魅力の発信に関する業務等を効率的かつ効果的に行うことを目的とする。

3 履行期間

契約締結日の翌日から令和9年6月30日まで

※1 契約締結日の翌日から令和6年6月30日までは準備期間とし、その間の支払いは発生しない。

※2 本業務に係る契約は地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る歳入歳出予算の減額又は削除があった場合は、契約を変更又は解除することができるものとする。

4 前提条件

- (1) 発注者がふるさと納税ポータルサイトとして利用する、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ANAのふるさと納税」、「ふるさとパレット」、「シーズンのふるさと納税」、「ふるなび」、「JALふるさと納税」、「さとふる」、「マイナビふるさと納税」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (2) 発注者が利用するポータルサイトから寄附者情報・決済情報・配送状況などの情報を取り込み、かつ、発注者が閲覧できる管理システムを提供できること。
ただし、「さとふる」からの寄附者情報データの取り込みは、発注者が行うこととする。
- (3) 三原市は、ふるさと納税制度を活用し、寄附金額のさらなる拡大及び全国への地域の魅力の発信に取り組む方針を掲げている。そのため、トレンドに基づく返礼品の開発や魅せ方の工夫、ポータルサイトや広告の活用などを積極的に提案するとともに、自ら取り組むことができる事業者であること。

5 業務の内容

- (1) 寄附者情報及び寄附金データ等の管理・運用に関する業務（管理システム関係）
 - ア 発注者が利用する各ポータルサイトからの寄附申込み、決済及び返礼品の情報の取り込みが可能なシステムを提供すること。
 - イ 寄附管理システムは、次の機能を有すること。
 - ・ポータルサイト以外からの寄附申込分の管理が可能であること。
 - ・各ポータルサイトが提供する決済手段の入金状況の閲覧を可能とすること。
 - ・礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・印刷発送を可能とし、発行履歴を閲覧可能とすること。
 - ・オンラインワンストップ特例申請受付システムと連携可能であること。

- ・返礼品の配送状況について閲覧可能とすること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況を一覧表示可能とすること。
 - ・システム上のデータを随時 CSV 形式でダウンロード可能とすること。
 - ・システムでの作業をログとして記録し、保管できる機能を提供すること。
 - ・各種条件での検索、集計を可能とすること。
- (2) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務
- ア 返礼品事業者と連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。
 - イ 寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品事業者に発送を依頼し、発送及び納品が確実に行われるように適切な措置を講じること。また、定期便商品等の複数時期に発送が必要な返礼品についても、各商品の発送時期に通知し、発送漏れがないよう適切な措置を講じること。
 - ウ 返礼品事業者への返礼品代金及び配送料等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること。
 - エ ウで支払った費用については、月次集計の上、支払いの詳細が分かる資料と併せて発注者に請求すること。
- (3) ポータルサイトの更新及び活用に関する業務
- ア 発注者が利用する各ポータルサイトへの返礼品の登録等の情報の更新、修正等を行うこと。ただし、「さとふる」は発注者が情報更新するため、一括更新用CSVファイル・画像を納品するなど発注者の作業の負担軽減に努め、遅滞なく情報共有を行うこと。
 - イ 登録等に当たっては、タイトルや説明文、写真等を確認し、事業者への修正提案、又は自ら修正を加えることにより、返礼品の魅力向上に努め、訴求力向上を図る取組を行い、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。
 - ウ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
 - エ 発注者が現在利用するポータルサイトに加え、寄附拡大が見込める新たなポータルサイト導入を提案し、それらを含めて一元管理すること。
- (4) 寄附者等への対応に関する業務
- ア 寄附者等からの問合せ対応用の電話番号等を発注者の利用する各ポータルサイトに問合せ先として掲載し、寄附者からの問合せ等に適切に対応すること。
 - イ 寄附者からの問合せ及び苦情等に対しては、迅速かつ適切に対応し、必要に応じて発注者に報告すること。
 - ウ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
 - エ ポータルサイト内の低評価レビューに対し、発注者と対応を協議すること。
 - オ 行政に関する事等々の質問については発注者に転送すること。
- (5) 寄附金額の拡大及びPRに関する業務
- ア 常にトレンドを把握し、発注者に対して情報提供すること。また、それらの情報に基づき返礼品開発・改良やPRの企画を行い、ポータルサイトの掲載情報等に反映させるように努めること。
 - イ 返礼品を自ら企画し、新規登録、開発・拡充・改善に努めること。それらを発注者及び事業者に対して提案すること。その際、必要に応じて、事業者向けの説明会を開催すること。
 - ウ 返礼品事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築し、返礼品の商品選

定、価格設定、効果的な出品方法・配送方法・サイト掲載方法等に関する助言や支援を行うこと。

エ ポータルサイト上のメールマガジンの送付、PR広告の活用、セール期間と連動したPR企画、デジタルマーケティングの活用や、イベントへの出店など、寄附金額の拡大及び市のPRにつながる取組を自ら行い、又は発注者に提案すること。

(6) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務

ア 寄附者に対して、礼状、寄附金受領証明書、希望者へのワンストップ特例申請書を作成・封入し送付すること。なお、公印の印影は発注者が指定するものを使用すること。

イ 発注者が同封物等を希望する場合について柔軟に対応すること。

ウ 発送に係る用紙や封筒など必要な物は受注者が用意すること。

(7) ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に関する業務

ア ワンストップ特例申請を希望する寄附者からの提出書類を直接受け付けるとともに、提出書類の確認、不備がある場合の寄附者への連絡・返送・再受付、受付完了時の寄附者へ連絡（郵送又は電子メール）、発注者へのeLTAXシステム用寄附者データの作成・提出等を行うこと。

イ オンラインワンストップ特例申請に対応すること。

6 業務報告書の提出

(1) 毎月末日における業務履行状況について業務報告書を作成し、発注者に提出すること。

(2) 報告書には、寄附受領金額、返礼品の調達・配送に係る経費、その他発注者が必要とする事項を記載すること。

7 著作権等の取扱い

(1) 受注者が本業務により新たに製作した制作物の著作権は、受注者が従前から著作権を有していた著作物を除き、発注者に帰属するものとする。また、発注者は当該制作物を自由に二次利用できるものとするとともに、製作者は発注者に対して著作者人格権を行使しないものとする。

(2) 受注者は、成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受注者が負うものとする。

8 その他

(1) 本業務を一括して再委託することは認めない。ただし、本業務の一部を再委託する場合には、事前に書面により発注者の承認を得た場合に限り認めるものとする。ただし、その場合の再委託先の作業等に関し、受注者が一切の責任を負うこと。

(2) 受注者は業務上知り得た情報を発注者の承諾なしに、第三者に漏らさないこと。契約の終了後及び解除後も同様とする。

(3) 受注者は業務を履行するための個人情報の取扱いについて、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(4) 受注者は、委託期間終了の際、本業務の引継ぎに関して、必要に応じて発注者又は発

注者の指定する者に説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。

- (5) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じ発注者及び受注者が協議して定めることとする。
- (6) 本仕様書に記載の事項について、受注者がより優れた代替方法等を発案したときは、協議の上、仕様を変更することができるものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者及びその従事者（以下「受注者等」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者等は、契約の履行に関して知りえた個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用をしてはならない。契約期間が満了し、契約が解除され、若しくは契約が終了（以下「満了等」という。）し、又は退職した後においても同様とする。

(従事者への周知)

第3条 受注者は、従事者に対し、在職中及び退職後においても契約の履行に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使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しなければならない。

(適正な管理)

第4条 受注者は、契約の履行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正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第5条 受注者等は、契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行に必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第6条 受注者等は、発注者の指示又は承諾が有る場合を除き、契約の履行に関して知り得た個人情報を当該契約の履行のため以外に利用し、又は第三者に引き渡してはならない。

(複写等の禁止)

第7条 受注者等は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、契約の履行のために発注者から貸与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。

(下請負又は再委任業者への情報提供の禁止)

第8条 受注者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、契約の履行の下請負又は再委任する者に取り扱わせてはならない。ただし、発注者が事前に承認した場合はこの限りではない。

(資料の返還等)

第9条 受注者は、契約履行のために発注者から貸与され、又は受注者等が収集し、若しくは作成した個人情報が記載された資料等を契約が満了等した後、遅滞なく発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(立入調査)

第10条 発注者は、受注者がこの契約による事務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故発生時における報告)

第11条 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、又は生じるおそれがあることを知った場合は、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。契約が満了等した後においても同様とする。

(契約解除および損害賠償)

第12条 発注者は、受注者が「個人情報取扱特記事項」の内容に反していると認めたときは、契約の解除または損害賠償の請求をすることができるものとする。