

# ふるさと納税運営業務委託 仕様書

## 第1 総則

この仕様書は、ふるさと納税運営業務委託にあたり、必要事項を定めるものである。

## 第2 業務名称

ふるさと納税運営業務委託

## 第3 事業目的

小美玉市（以下「市」という。）のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報ならびに返礼品の配送管理、ポータルサイト運営管理等を民間業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した地場産業の振興、シティプロモーションの推進等により、個性豊かな魅力あるまちづくりに資することを目的とする。

## 第4 業務内容

本業務は、ふるさと納税に係る各種運営方法を提案するものとし、本仕様書の第3の規定を十分に考慮し、以下の点に留意した提案をするものとする。ただし、(6)について業務全体又は一部の代行が困難な場合は、それに代わる提案を認めるものとする。

### (1) 寄附受付及び寄附情報管理業務

- ① 各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。）を介した寄附の受付、寄附情報管理（ふるさと納税 do 上のデータ登録、修正、抽出。以下同じ）
- ② 市が直接申込みを受けたポータルサイトを介さない寄附の寄附情報管理
- ③ 市からの依頼又は寄附情報に不備があった場合の、寄附者への連絡確認

### (2) 返礼品に関する業務

- ① 市からの依頼によるポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除
- ② 返礼品の在庫管理
- ③ 返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）への業務説明
- ④ 事業者への返礼品の出荷依頼（週2回以上）及び配送管理
- ⑤ 寄附者から配送に関する要望があった場合は、受託者と事業者協議の上対応
- ⑥ 返礼品の出荷依頼方法については、事業者と十分協議し、対応すること。
- ⑦ 返礼品の品質又は配送に関するトラブルや苦情があった場合は、事業者及び配送業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行い、必要に応じて代品手配のための出荷依頼を行うこと。

### (3) 寄附者及び返礼品提供事業者に対する対応業務(コールセンター業務)

- ① 寄附者又は寄附を検討している者からのふるさと納税に関する問合せ対応
- ② 事業者からの返礼品出荷依頼及び配送に関する問合せ対応
- ③ その他寄附及び返礼品配送に関する問合せについての対応

- ④ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と受託者協議の上対応
- ⑤ 受託者は、本業務に係る問い合わせ先として、ポータルサイトや市ホームページ、発送書類等に連絡先の掲載が可能なコールセンター又は電話相談窓口を設置すること。

#### (4) ふるさと納税ポータルサイト運用業務

- ① 「ふるさとチョイス」ならびに「楽天ふるさと納税」の運用
- ② その他市が掲載するポータルサイトの運用
- ③ 各ポータルサイト運営システム上で必要とされるオペレーションを的確に実施し、ポータルサイト運営の最適化に努めること。

#### (5) 返礼品ページ制作業務

- ① 返礼品ページ掲載用の写真撮影
- ② サムネイル画像の作成、ページデザイン業務
- ③ 新規ポータルサイト開設時のページ制作
- ④ 返礼品名称や内容文面を工夫する等、ポータルサイトへのアクセス向上のためのSEO（検索エンジン最適化）対策を実施すること。

#### (6) 返礼品代金支払い業務

- ① 事業者に対する返礼品代金支払い業務
- ② 各月における各返礼品の出荷状況（品目及び件数）を管理し、当該返礼品提供事業者と出荷状況の相互確認をすること。
- ③ 事業者への支払い代金は月単位で算出し、支払い対象とする返礼品は、当該返礼品出荷日を基準に、出荷日の属する月に計上すること。
- ④ 事業者への入金に係る請求書や振込通知書については、事業者と十分協議し、対応すること。
- ⑤ 事業者への入金は、出荷月の翌月末日までに行うこと。

#### (7) 返礼品開拓業務

- ① 新規返礼品及び返礼品提供事業者の開拓
- ② 新規返礼品出品の申し出があった場合、受託者は市に報告するとともに、速やかに対応すること。
- ③ 返礼品の開拓状況を毎月市に報告すること。

#### (8) その他、小美玉市ふるさと納税の推進に関する業務

- ① 上記以外の取り組みを行う場合は、市と十分協議したうえで実施すること。

### 第5 業務委託の範囲

上記業務の内容を満たす提案内容に関する全般とする。

### 第6 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

## 第7 委託料の請求

受託者は、本業務に係る委託料を毎月ごとに、市に対して請求することとする。

## 第8 その他特記事項

- (1) 受託者は、本仕様書及び提案内容に基づき、本業務を実施するものとする。
- (2) 受託者は、業務の全部または一部を再委託してはならない。ただし、事前に市の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (3) 市は委託期間において、必要に応じて事業実施状況の報告を求め、実施状況の調査・指導などを行えるものとする。
- (4) 本業務について、この仕様書に記載されていない事項その他疑義が生じた場合は、市と協議のうえ決定する。ただし、両者の協議で決定ができない場合には、受託者は市の指示に従うこととする。
- (5) 本仕様書は、市と受託者が協議の上、必要に応じて改定する事ができる。
- (6) 小美玉市個人情報保護条例を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (7) 個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報の取り扱いに関する特記事項」を遵守すること。

## 個人情報の取り扱いに関する特記事項

### 第1 基本的事項

小美玉市ふるさと納税運営業務（以下「業務」という。）を受託する者（以下「受託者」という。）は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別できるものをいう。以下同じ）の保護の重要性を認識し、業務の実施に当たっては、小美玉市個人情報保護条例その他の関係法令を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### 第2 秘密の保持

受託者は、業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。業務終了後又は解除後においても同様とする。

### 第3 適正管理

受託者は、業務に関して知り得た個人情報について、漏洩、毀損及び滅失の防止、その他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。

### 第4 目的外の利用及び提供の禁止

受託者は、業務を委託する小美玉市（以下「市」という。）の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を、業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

### 第5 複写又は複製の禁止

受託者は、市の承諾があるときを除き、業務を行うため市から提供を受け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。

### 第6 再委託の禁止

受託者は、業務の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ市が書面により承諾した場合は、この限りでない。

### 第7 資料等の返還

受託者は、業務を行うため市から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等については、業務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指示に従うものとする。

### 第8 従事者への周知

受託者は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は目的以外に使用してはならないこと、その他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

### 第9 報告等の義務

受託者は、業務に関して知り得た個人情報の内容の漏洩、毀損、滅失、改ざん等の事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、市に速やかに報告し、その指示に従い、関連する書類、情報等の資料の提出、調査への協力等を行わなければならない。業務終了後又は解除後においても同様とする。

#### 第10 損害賠償

受託者は、業務を行うに当たり、受託者の責に帰すべき事由により市又は第三者に損害を与えた場合には、市の定めるところにより、その一切の損害を賠償しなければならない。

#### 第11 立入調査及び調査

市は、受託者が業務を処理するために取り扱う個人情報の管理状況等について、随時に実地に立入検査又は調査をし、その報告を求めることができる。また、その取扱いが不相当と認められるときは、市は受託者に対して必要な指示を行うことができるものとし、受託者はこれに従うものとする。