

## 米子市ふるさと納税管理システム更新、ふるさと納税業務委託仕様書

1. 件名 米子市ふるさと納税管理システム更新、ふるさと納税業務委託仕様書
2. 趣旨 米子市ふるさと納税について、寄附申込の受付から返礼品の管理に至る一連の事務作業を効率よく、安定した運用が可能なシステムを導入する。また、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行、送付及びワンストップ特例申請受付に関する業務の事務効率化や寄附の利便性向上を図る。
3. 業務期間
  - (1) ふるさと納税管理システム  
契約締結の日～令和4年8月31日
  - (2) サービス利用
  - (3) ふるさと納税業務委託（寄附証明書等の発行・送付、ワンストップ特例申請の受付）  
令和4年9月1日～令和5年3月31日
4. 納入物
  - ①寄附管理システム
  - ②システム操作説明書  
市担当者用 紙媒体1部  
返礼品事業者用 紙媒体100部
  - ③操作研修会資料 紙媒体10部
  - ④上記②、③に係る電子データ 1式
5. 納入場所  
〒683-8686  
鳥取県米子市東町161番地2  
米子市経済部商工課
6. 基本条件
  - (1) 一般的なブラウザで、そのバージョンに依存することなくシステムの利用が可能であること。
  - (2) 米子市（以下「委託者」）が使用するパソコン及びプリンターで正常動作が維持継続できること。

- (3) 前項のパソコンにおいて、特別なソフトウェアを使用しなくても運用できること。
- (4) システムの運用として、専門的な知識や技術を極力必要としないこと。
- (5) 画面表示および切り替えはストレスなく行えること。
- (6) 米子市ふるさと納税管理システム及び米子市ふるさと納税サイト構築業務を請け負う者（以下「受託者」という。）は、システム障害対応、委託者からの問い合わせ対応、ウイルス対策ソフトの適用・自動更新、SSL、ドメイン更新など、ソフトウェア関連に係る費用及びサーバ機、バックアップ装置、危機保守などハードウェア関連に係る費用を含めること。
- (7) 災害時等、緊急に委託者の指示を受けるべき事態が発生したときは、直ちに委託者の指示を受けることとし、また、やむを得ず指示を受ける前に応急措置を行ったときは、速やかに委託者に報告すること。委託者及び受託者は緊急時の連絡方法を予め設定することとする。
- (8) 旧システムから新システムへの移行が支障なく完了し、新システムを安定して正常稼働させるため、仮稼働期間を確保し、十分な検証を行うこと。
- (9) 各情報の登録、変更、削除、インポート、エクスポートなど情報に影響を与える処理を行う場合は、操作履歴を保管すること。
- (10) 保管された操作履歴は検索が可能であること。
- (11) 適切なシステムバージョンアップを実施することとし、パッケージのバージョンアップを行った場合及び OS や Web ブラウザが最新バージョンに更新された場合など、追加費用無しで速やかに対応すること。
- (12) ふるさと納税管理システム及び保守運用業務に係る全ての業務を第三者に再委託することはできない。ただし、事前に書面による委託者の承認を得た時は、業務の一部を第三者に再委託することができる。

## 7. ふるさと納税管理システムの構築

### (1) 基本仕様

- ①最大同時接続10人、年間50万件以上の寄附情報の保持が可能であること。
- ②サーバ機等の設置場所については国内とし、建築物の耐震ランク「Sランク（震度6の地震時でも継続利用可能）」以上の耐震性を確保し、無停電環境、ICカードキー及び監視カメラ等による入退室管理など、セキュリティ確保が施され、不正アクセス、データの改ざんや消滅等の防止のためのセキュリティ対策が実施されていること。
- ③システムの稼働時間は、24時間365日とすること。ただし、システ

ムの維持管理（保守）等により運用停止を行う場合は、あらかじめ委託者へ連絡し、承認を得ること。

- ④サーバ機へ保管している寄附者情報、返礼品情報、返礼品事業者情報等は、旧システムから取り込んだ過去データを含め、日々バックアップを実施するものとする。また、災害等トラブル発生時にはバックアップした最終時点に復旧できること。
- ⑤受託者並びにクラウドセンター等は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）に関するJISQ27001又はISO/IEC27001の認証資格を取得しているものとし、且つ一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマークの認証資格を取得しているものとする。

## （2）寄附管理

- ①管理システムにアクセスできる端末は、IPアドレスなどで限定されること。
- ②委託者が利用しているふるさと納税サイトから遅滞なくCSVデータのインポートや更新が可能とし、導入後に連携先が増えた場合は無償で対応すること。
- ③委託者が寄附情報を手入力できること。また、インポートした寄附情報を必要に応じて修正できること。
- ④寄附金の納付方法の区分は「クレジット、郵便振替、銀行振込、現金書留、窓口納付、マルチペイメント」とする。
- ⑤ワンストップ特例に対応すること。
- ⑥年度ごとの寄附状況（申込件数、入金件数、寄附金の自動集計、年度別比較、返礼品集計並びに寄附金の構成や地域別構成）などグラフ化し、視覚的に参照できること。
- ⑦年度内に氏名、生年月日、住所などで同一寄附者の判定と寄附金の集計ができること。
- ⑧寄附者ごとにメモ機能を有すること。
- ⑨寄附者番号を二重に取得しないこと。
- ⑩1回の寄附で複数の返礼品を希望でき、個別に配送先・配送時期を管理することが可能なこと。
- ⑪同一寄附者が寄附金の使途を複数選択した場合も適正に集計できること。
- ⑫返礼品ごとに事業者への支払い状況を確認できること。また、返礼品ごとに発送日から寄附情報を抽出し、一覧に出力して印刷できること。

### (3) 寄附者管理

- ①寄附者情報を複数の条件で検索・抽出し、CSVファイルにより書き出しできること。
- ②氏名、生年月日、住所などで紐づけを行い、同一人物の寄附をまとめて管理できること。
- ③複数の寄附の中で、最終的に有効となっている住所を管理できること。

### (4) 発注・配送管理

- ①発注依頼は、返礼品事業者側でも管理システムを導入し、システムによる管理とすること。ただし、FAXなどシステムによらない発注にも対応できること。
- ②返礼品管理事業者側のシステムは、返礼品事業者ごとにログインIDとパスワードを付与すること。
- ③配送状況は各返礼品、返礼品発送事業者ごとに閲覧できること。
- ④返礼品ごと、事業者ごとに配送状況（未発送、発送日、配送完了など）を登録できること。
- ⑤返礼品事業者が取引する運送業者（日本郵便、ヤマト運輸、佐川急便など）のシステムに対応し、配送伝票の印刷も可能であること。
- ⑥返礼品の配送に関する留意事項などを備考欄に取り込むことができ、発注情報に反映できること。
- ⑦返礼品定期便など、複数月に分けた配送に対応し、適正に配送管理できること。
- ⑧配送状況をお知らせするメールを寄附者に配信できること。

### (5) 返礼品発送事業者管理

- ①事業者の情報を管理可能なこと。
- ②事業者に依頼している発注状況及び配送状況を集計可能なこと。
- ③過去の配送情報から年度毎に事業者の評価、分析が可能なこと。

### (6) 返礼品管理

- ①年度ごとに返礼品の情報を管理可能なこと。
- ②返礼品の追加、修正及び削除等が可能であること。
- ③返礼品毎の発注状況及び配送状況を集計可能なこと。
- ④過去の配送情報から年度毎に返礼品の評価、分析が可能なこと。

### (7) メール配信機能

- ①指定された日時や時間、寄附者へ一斉メールの配信ができること。
- ②送付するメールの本文等は自由に編集可能であること。
- ③本機能は、通信費等を除き、原則無償で利用できること。
- ④メール一斉送信にあたり、メールアドレスの未登録やアドレス間違いな

ど送信できなかった送付先の検出ができること。

(8) 印刷機能

- ①寄附情報、配送情報から条件を指定し、まとめて払込取扱票（送付添書含む。）、受領証明書などを印刷可能なこと。
- ②受領証明書は電子公印が利用できること。
- ③ワンストップサービスに併せて、申告特例申請書、申告特例申請事項変更届出書が印刷可能なこと。

(9) 返礼品発送事業者側管理機能

- ①事業者ごとにログインIDとパスワードを付与できるようにすること。
- ②個人情報保護に考慮し、必要最低限の情報のみが閲覧できること。
- ③事業者に依頼した配送状況を返礼品ごとに確認できること。
- ④寄附申込者と配送先が異なる場合は、配送先情報が提供されること。その際、寄附者申込者名が別で表示されること。
- ⑤送り状を作成するために必要な各運送業者（ヤマト運輸、佐川急便等）のシステムにて取り込みができるCSVファイルの出力が可能であること。
- ⑥返礼品発送後、運送業者の伝票番号を取得又は手入力できること。
- ⑦返礼品を発送した分については、システム上で請求書が発行できること。

(10) マイナンバー（個人番号）管理機能

- ①オフラインで使えるマイナンバー（個人番号）管理システムを別途用意すること。
- ②マイナンバーが同一のものは自動名寄せが行われること。
- ③マイナンバー情報がない寄附者の場合手動で名寄せが行えること。
- ④寄附管理で出力される帳票に印字されたカスタマバーコードを読み取ることができること。
- ⑤情報漏洩対策のため、マイナンバーの変更があった場合は操作履歴が確認できること。
- ⑥原則として、USBメモリ等の電磁的記録媒体により、マイナンバー管理に係る端末からの情報持出ができないように設定できること。

8. システム設計、構築、導入等

- (1) 委託者が管理しているデータは委託者によりもしくは委託者の指示により受託者がシステムに登録する。
- (2) 搭載機能及び運用管理の要件事項の具体化（要件定義）を行い 委託者と合意すること。
- (3) システム開発、ページコーディング作業を行うこと。

- (4) ホスティングサーバ等の初期設定を行うこと。
- (5) テスト（操作性、性能、例外処理、障害復旧等）を実施し、結果を報告すること。
- (6) 委託者側が行うテスト（受入テスト）について支援すること。
- (7) 操作マニュアル、管理者マニュアル、返礼品発送事業者向けマニュアルを作成すること。
- (8) 業務の際に利用することを想定し、実際の操作画面を挿絵とするなど、専門的な知識がなくても分かりやすい解説に努めたマニュアルを作成すること。
- (9) 委託者や事業者に対し、事務に支障が出ない程度まで操作できるように実機を用いた操作研修を実施すること

## 9. 寄附者等情報の移行

- (1) 受託者は、現在本市が保有する寄附者等情報（住所・氏名・電話番号・寄附回数・寄附金額・注文返礼品履歴等）について、導入するシステムへデータ移行を行うこと。なお、データについては、CSV形式でのデータ提供を予定する。
- (2) 前項に必要となる一切の費用は、受託者側で負担すること。

## 10. 保守運用業務

- (1) システムの安定稼働に必要な運用管理（サーバ機監視、ネットワーク監視等ハード面に対する管理）と維持管理（システム監視、Q & A 対応等ソフト面に対する管理）を実施すること。
- (2) ソフトウェア（OSを含む）へのセキュリティパッチを適用すること。
- (3) システム障害により緊急対応作業が必要となった場合、3時間以内に復旧作業を開始すること。
- (4) SSL 証明書、ウイルス対策ソフトの調達及びインストール等の必要設定を含むこと。
- (5) 管理システムに関する問い合わせは、平日午前9時から午後5時まで対応が可能であること。ただし、緊急時はこの限りでない。

## 11. 寄附金受領証明書等書類等発行・発送業務

- (1) 寄附者からの入金を確認できた場合、寄附金受領証明書、希望する寄附者へのワンストップ特例申請書（申請事項変更届出書含む）及び返信用封筒を作成、封入し、寄附者に対して速やかに送付すること。
- (2) 寄附金受領証明書については、市の電子公印を押印すること。

- (3) 12月に入金が確認された寄附に関しては、より速やかな送付に努めること。
- (4) 発送に係る用紙や封筒など必要なものは受託者が準備すること。
- (5) 寄附者の利便性を高めるため、委託者と協議のうえ適宜、同封する印刷物の見直しを行うこと。
- (6) 送付においては、封入の間違いが生じないように必要な措置を講ずること。
- (7) 様式（レイアウト）については、本市と協議、調整すること。

## 1 2. ワンストップ特例申請書受付管理業務

- (1) ワンストップ特例申請を希望する寄附者から提出された申請書等を直接受け付け、管理システムにおいて、寄附者の申告特例の申請情報を適正かつ正確に登録し、入力内容の審査を経て、寄附者の個人番号と紐づけること。
- (2) 寄附者から提出された申請書等を開封し、内容及び本人確認書類について不備がないか確認・照合を行い、不備がある場合は、寄附者への連絡、返送等の補正対応を行い、補正後再受付を行うこと。また、寄附者から、寄附者個人のデータの修正の依頼があった場合は、適切に対応すること。
- (3) 寄附者から提出された申請書等を受理した場合は、電子メール（又は郵送）で寄附者に申請書の受理通知を行うこと。
- (4) 寄附者の住所地に転送する申告特例に関する情報について、eLTAX用の電子データを作成し、別途協議する期日までに一括して本市に納品すること。それ以降受け付けた申請については電子データにて随時納品すること。
- (5) 申請書等の書類は受託者にて適切な情報漏えい対策のもと保管し、別途協議する期間が過ぎれば委託者に引き渡すこと。

## 1 3. 情報セキュリティ

- (1) 受注者（受注者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、米子市個人情報保護条例等の諸規定を遵守させなければならない。
- (2) 受注者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。
- (3) システム更新環境は、ユーザ認証や暗号化などのセキュリティ対策が施されていること。また、サーバやシステムのセキュリティ脆弱性について、点検を本稼働前に実施すること。
- (4) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、発注者から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。

(5) 受注者は、業務終了後、発注者から入手した情報資産を返還又は発注者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて発注者に通知しなければならない。

(6) 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に確認すること。また、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けることとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告しなければならない。

#### 1 4. その他

(1) 契約締結後、速やかに本業務委託のスケジュールを作成し、委託者の承認を得ること。また、業務状況について定期的に報告すること。

(2) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が生じた場合は、委託者及び受託者双方の協議により、業務を進めるものとする。