

伊賀市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務名

伊賀市ふるさと納税支援業務委託

2 委託期間

契約締結日から2025(令和7)年9月30日まで

※本業務に係るふるさと納税の受付開始予定日は2023(令和5)年3月1日とし、契約締結日から本業務に係るふるさと納税の受付開始時までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、委託料は発生しないものとする。

3 業務の概要

- (1) 寄附データの管理及び分析業務
- (2) 返礼品協力事業者への返礼品の発注及び配送管理業務
- (3) 返礼品協力事業者等への支払業務
- (4) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）
- (5) 返礼品協力事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務
- (6) 広報・プロモーションに関する業務
- (7) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
- (8) ふるさと納税を通じた関係人口創出に関する支援業務
- (9) その他、本業務に付随する業務

4 業務の仕様

委託者が指定する寄附受付サイトに係る業務を行うものとする。ただし、契約期間中に寄附受付サイトの増減の可能性があることに留意すること。

(1) 寄附データの管理及び分析業務

- ① 寄附申込フォームから申し込まれた情報を取り込み、一元管理するとともに、それらを可能とするシステムを提供すること。
- ② 銀行振込(委託者が発行する納付書)、郵便振込等の入金状況を、委託者がシステム上で反映できること。
- ③ 寄附者が寄附受付サイトを介さず、申込書等によって本市に直接行われた寄附についても、委託者が寄附情報の提供を行った場合においては、①と同様に一元管理すること。
- ④ 寄附金の収納状況、寄附申込受付状況、返礼品の配送状況等について、CSV形式等によるデータ出力を可能とすること。
- ⑤ 寄附件数、寄附金額、都道府県別寄附状況、返礼品別・返礼品協力事業者別ランキング等、寄附に関するデータについて月次集計するとともに、月次集計に係る寄附者年代別クロス集計等、寄附件数及び寄附額の増加や、広報、

プロモーションの検討につながるデータ分析を行い提出すること。また、随時、委託者からの依頼に応じてデータを集計し提出すること。

- ⑥ 本業務に係るふるさと納税の受付開始は、2023(令和5)年3月1日とする。なお受付開始以前(2022(令和4)年4月1日から2023(令和5)年2月28日まで)に申し込まれた寄附情報を、事業開始後に申し込みがあった寄附情報と同様に扱えるようにすること。

(2) 返礼品協力事業者への返礼品の発注及び配送管理業務

- ① 寄附者が指定した返礼品を返礼品協力事業者が発注し、発送が確実に行われるよう在庫管理、配送状況等を管理すること。
- ② 寄附者からの返礼品の品質や配送遅延等に関する問い合わせについては、速やかに返礼品協力事業者と連携し対応すること。なお、重大な案件については、委託者に報告すること。
- ③ 返礼品等の発送状況をシステム上で確認できる機能を提供すること。
- ④ 返礼品協力事業者と連携して在庫管理を行い、必要に応じて寄附受付サイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。万一在庫切れが生じた場合は、速やかに寄附受付サイト上で周知を行うとともに、委託者に報告すること。

(3) 返礼品協力事業者等への支払業務

- ① 返礼品協力事業者に対する返礼品代金及び配送料等、返礼品に係る費用を支払うこと。
- ② ①で支払った費用については、月次集計の上、支払の詳細が分かる資料とあわせて委託者に請求すること。

(4) 寄附者への対応に関する業務(コールセンター業務)

- ① 本業務に係る寄附者及び返礼品協力事業者からの問い合わせ(ふるさと納税制度に関すること、寄附の方法、返礼品の発送予定等)については、受託者の負担において問い合わせ専用電話(コールセンター)を設置し、対応すること。
- ② 寄附者からの問い合わせは、電話のほか、メール、FAXなど多様な手段において対応すること。
- ③ 本業務に係る委託者対応用電話を設置すること。

(5) 返礼品協力事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務

- ① 委託者が提供する情報のほか、本業務に関する説明会や意見交換会等の開催、情報収集等により、返礼品協力事業者の開拓を行い、新たな返礼品の企画提案を行うこと。
- ② 返礼品については、本市の地場産品はもとより、体験型やサービス提供型等、幅広い提案を行うこと。
- ③ 新たな返礼品については、委託者の了承を経て決定すること。また、その際は、総務省が示す返礼品に関する基準に合致することを事前に確認し、そ

の内容を委託者に報告すること。

- ④ 返礼品の単価については、寄附受付サイトごとに金額が異なるように管理すること。
- ⑤ 返礼品協力事業者登録の申し出があった場合は、委託者の指示により当該事業者を訪問の上、返礼品の登録申請に向けた調整、支援を行うこと。
- (6) 広報・プロモーションに関する業務
 - ① 寄附者に対し効果的なPRが行える寄附受付サイトのページ内容の提案、編集を行うこと。
 - ② インターネット上における広告掲載や刊行物の作成、イベントの実施等、本市の魅力発信や寄附金の増加に係るプロモーション業務の支援を行うこと。
- (7) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
 - ① お礼状及び寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒を作成し、寄附者に送付すること。
 - ② 委託者がチラシ等の同封を指示する場合は対応すること。
- (8) ふるさと納税を通じた関係人口創出に関する支援業務
ふるさと納税を通じた関係人口の創出に向け、寄附者と委託者が継続的なつながりを持つための情報発信等に関する企画を委託者に提案するとともに、委託者の取り組みへの支援を行うこと。
- (9) その他、本業務に付随する業務
本市の事務手続の変更や制度改正等にもない業務の見直しが必要となった場合は、委託者と協議の上対応すること。

5 業務報告書の提出

- (1) 受託者は、業務の履行の経過を、毎月業務報告書として提出すること。
- (2) 報告書は、各寄附受付サイトの寄附状況、返礼品協力事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する取り組み状況等、委託者が指示する項目を記載すること。

6 その他

- (1) 業務内容については、仕様書及び提案内容に基づき実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れ実施すること。
- (3) 受託者は、契約の期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、委託者に引き渡すこと。
- (4) 委託業務について、一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務を効率的、効果的に行う上で必要と思われるものについては、委託者と協議の上、書面による承諾を得ることにより、委託業務の一部を再委

託することができるものとする。なお、再委託する場合は、市内事業者を優先的に検討するとともに、受託者と同等のセキュリティレベルを保持していることが確認できる書類を提出すること。

- (5) 伊賀市個人情報保護条例(平成16年伊賀市条例第16号)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。
- (6) 個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守すること。
- (7) その他、業務の履行上必要な事項は、委託者と受託者で協議の上決定すること。

個人情報取扱等特記事項

(基本事項)

第1条 この契約により、伊賀市（以下「委託者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、この契約による事務を処理するにあたり、個人情報を取り扱う際には、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、適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、この契約による事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。

2 受託者はこの契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容を漏らしてはならない。また、その他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。

3 前2項の規定は、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。

(収集の制限)

第3条 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、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。

(厳重な保管及び搬送)

第4条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、電磁的記録の資料等の暗号化や個人情報が記録された資料等を作業場所から持ち出してはならない。ただし、やむを得ず業務上持ち出しが必要な場合は、運搬中に資料等から離れないなど、個人情報の厳重な保管及び搬送に必要な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第5条 受託者は、この契約による個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、委託業務を効率的、効果的に行う上で必要な場合においては、委託者の承諾を得て委託業務の一部を再委託することができるものとする。なお、再委託する場合は、受託者と同等のセキュリティレベルを保持していることが確認できる書類を提出しなければならない。

(委託目的以外の利用等の禁止)

第6条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第7条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(作業場所の指定)

第8条 受託者は、この契約による事務の処理については、委託者の庁舎内及び受託者の事務所において行うものとする。ただし、その他の作業場所で事務を処理することについて、当該作業場所における適正管理の実施、その他安全確保の措置について、あらかじめ委託者に届け出て、委託者の承諾を得た場合においては、当該作業所において事務を処理することができる。

(事故発生時の報告義務)

第9条 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従わなければならない。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。

(個人情報の返還)

第10条 受託者は、この契約による業務を行うため委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第11条 委託者は、受託者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認められたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(調査)

第12条 委託者は、受託者がこの契約による業務を行うにあたり、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。

(その他)

第13条 受託者は、第1条から第12条に掲げるもののほか、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)(平成26年特定個人情報保護委員会告示第5号)及び伊賀市個人情報保護条例(平成16年伊賀市条例第16号)等に基づき、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。