

1. 業務名

小林市ふるさと納税推進業務及びプロモーション推進業務

2. 業務目的

本業務は、本市のふるさと納税業務及びプロモーションに関する各種施策について、民間事業者が有する高度な企画力、専門的なノウハウ及び機動力を活用することにより、寄附管理や返礼品発注等の各種事務の効率化・正確性を図ることを基礎とする。

その上で、寄附額の持続的な増加を図ることはもとより、小林市が誇る豊かな地域資源を最大限に活かしたプロモーションを強力に推進し、地場産品のブランディングや新たな返礼品の開発・ブラッシュアップ等を通じた地域産業の活性化を推進することを目的とする。

さらに、ふるさと納税をきっかけとした本市の魅力発信を推進することで、本市に対する認知度向上とファン（関係人口・交流人口）の創出・拡大を図り、将来にわたる持続可能な地域経済の活性化に寄与することを目的とする。

3. 履行期間及び履行場所

(1) 履行期間：令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで とする。ただし、良好な管理運営が実施され、次年度以降も受注者による事業継続が妥当であると認められた場合は、会計年度ごとの単年度契約とし、令和 12 年 3 月 31 日まで契約を更新できるものとする。

事業継続の判断については、別紙「評価基準（二次選考）」の②から⑧について、評価を行い、総合的に判断する。

(2) 履行場所：受注者の事業所及び小林市役所総合政策部地方創生課（市庁舎 3 階）等。

4. 業務の概要

受注者は、次に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 寄附情報管理システムに関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運用及び管理に関する業務
- (3) 寄附の受付及びデータ処理に関する業務
- (4) 返礼品の新規開拓、既存返礼品のブラッシュアップ並びに在庫及び配送管理に関する業務
- (5) 書類（寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書類等）の発行、発送及び受付業務
- (6) 寄附者対応（コールセンター業務）に関する業務
- (7) プロモーション推進業務
- (8) ふるさと納税を活用したクラウドファンディング（GCF 等）に関する業務
- (9) 返礼品等に係る代金の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払に関する業務
- (10) その他本事業を推進するために発注者が必要と認める業務

5. 業務の詳細

(1) 寄附情報管理システムに関する業務

ア 受注者は、発注者、受注者及び返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）間で寄附情報を共有し、効率的な業務を行うための寄附情報管理システム（以下「システム」という。）を提供し、その保守管理及び安定的な運用を図ること。

イ システムに蓄積されたデータ等を用いて寄附情報を分析し、分析結果について発注者に適宜報告を行うこと。

ウ システムの操作マニュアルを作成し、発注者及び事業者へ周知・サポートを行うこと。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの運用及び管理に関する業務

- ア 受注者は、発注者が個別に契約するふるさと納税ポータルサイトのうち「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」「三越伊勢丹ふるさと納税」を除くすべてのポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）について業務を行う。
- イ 受注者は、ポータルサイトにおいて、魅力的なページ作成（SEO 対策含む）、返礼品写真の撮影・加工（文字入れ等）、紹介文の作成を行うこと。なお、返礼品の掲載にあたり、事前に事業者と掲載内容について誤りがないか確認を行うこと。
- ウ 返礼品の在庫管理、新着情報の発信、受付停止、寄附キャンセル等の管理を適切に行うこと。
- エ 各ポータルサイトが提供する特集企画等の情報を収集し、必要に応じて発注者へ提案及び手続きのサポートを行うこと。

(3) 寄附の受付及びデータ処理に関する業務

- ア 受注者は、ポータルサイトを経由した寄附について、遅滞なくシステムへのデータ取込作業を行い、適切にデータ管理を行うこと。
- イ 郵便振替等による寄附について、受付審査のうえ、寄附情報をシステムに反映させること。
- ウ 受注者は、ポータルサイトによらない寄附についても、可能な限り対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。
- エ 寄附情報の精査及び不備等の確認を迅速に行うこと。

(4) 返礼品の新規開拓、既存返礼品のブラッシュアップ並びに在庫及び配送管理に関する業務

- ア 本市の地域資源を活用した魅力ある返礼品（体験型返礼品を含む）の新規開拓及び既存返礼品のクオリティ向上（ブラッシュアップ）を積極的に推進すること。
- イ 事業者に対し返礼品提供可能数のヒアリングを行い、ポータルサイト毎に適切な数の在庫設定を行うこと
- ウ 寄附者からの申込みを集約し、事業者に対して遅滞なく配送指示を行うこと。
- エ 事業者への配送指示、出荷状況の確認及び出荷の催促を行う際は、電子メール又は寄附管理システム等、履歴が残る方法で行うこと（口頭のみでの連絡は不可とする）。
- オ 未出荷や配送遅延が生じた（又は生じる恐れがある）場合は、速やかに事業者へ出荷予定を確認し、その経緯及び対応状況を記録した上で発注者へ報告すること。

(5) 書類（寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書類等）の発行、発送及び受付業務

- ア 寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書類等を速やかに作成し、寄附者の指定する送付先へ発送すること。
- イ 寄附者から返送されたワンストップ特例申請書等の受付、審査、システム登録及び厳重な保管・管理を行うこと。
- ウ ワンストップ特例申請に係る受付済通知等を適正かつ迅速に処理すること。

(6) 寄附者対応（コールセンター業務）に関する業務

- ア 寄附手続、返礼品、ワンストップ特例制度等に関する寄附者からの問合せに対応するため、専用のコールセンターを設置・運営すること。
- イ 問合せ内容をシステムに記録し、発注者と情報共有を図るとともに、寄附者の満足度向上に向けた改善を行うこと。
- ウ 苦情やトラブルが発生した場合は、速やかに状況確認及び対応を行い、発注者へ報告すること。

(7) プロモーション推進業務

- ア 地域資源を活用した PR 素材や Web コンテンツ等を制作するとともに、ふるさと納税と連動したプロモーションを展開し、認知度の向上と販路開拓を図ること。

- イ ターゲットに応じた適切な媒体を活用して効果的な情報発信を実施し、本市の魅力や最新情報を戦略的に届けることで、認知度向上と継続的なファンの獲得を図ること。
- ウ イベントや Web 等の多様な手法を活用し、誘客の促進やふるさと納税の寄附拡大の土台となる関係人口・交流人口の創出を図ること。
- エ 市内事業者の商品開発、販路拡大、マーケティング等の支援やセミナーの開催など、本市の地域経済活性化に資する関連施策への必要な支援を柔軟に実施すること。

(8) ふるさと納税を活用したクラウドファンディング（GCF 等）に関する業務

- ア 発注者がポータルサイト等を使用して、ふるさと納税を活用したクラウドファンディングを実施する場合であっても、本仕様書に示す各業務（寄附受付、データ管理、返礼品配送管理、書類発送、寄附者対応等）を行うこと。
- イ 実施に当たっては、必要に応じて専用サイト（特設ページ）の開設・制作サポートやプロモーション支援を行うこと。

(9) 返礼品等に係る代金の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払に関する業務

- ア 受注者は、各月の返礼品の出荷状況について、返礼品提供事業者及び配送事業者と相互に確認のうえ、その発送・配送実績を正確に把握すること。
- イ 受注者は、確認した出荷実績に基づき、事業者へ支払うべき返礼品調達費及び配送事業者に支払うべき配送費用等を適正に算定し、発注者に対して代理請求及び代理受領の手続きを行うこと。
- ウ 受注者は、発送が完了した月の翌月末までに、返礼品提供事業者及び配送事業者が指定する金融機関の口座へ適切に支払い（振込）を行うこと。
- エ 受注者は、事業者等への支払実績を取りまとめ、毎月の精算内容について発注者へ正確に報告・提出を行うこと。

(10) その他本事業を推進するために発注者が必要と認める業務

- ア その他、本事業を推進するために必要な業務については、受注者は発注者と協議のうえ、実施すること。
- イ 本仕様書に明記されていない事項であっても、本業務を適正かつ円滑に実施するにあたり、技術上・事務上当然必要と認められる事項については、受注者の責任において対応すること。
- ウ 業務遂行の過程において新たな課題や必要が生じた場合は、発注者及び受注者が協議の上、柔軟かつ適切な対応を図るものとする。

6. 経費の負担区分

本業務の実施に必要な一切の経費は、原則として受注者の負担とする。

ただし、次に掲げる費用は、発注者が負担することとする。

- (1) 返礼品調達費（返礼品の代金）
- (2) 返礼品配送費（返礼品の発送に係る送料実費）
- (3) 書類発送費（寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請関連書類等の郵送料・切手代等実費）
- (4) 各種広告に係る費用の一部（※実際の負担額は、発注者が決定する）

7. 業務報告及び管理体制

- (1) 受注者は、毎月の寄附受付実績及び委託業務実績について、翌月 10 日(10 日が閉庁日の場合は、翌開庁日)までに実績報告書を作成し、発注者へ報告しなければならない。
- (2) 業務遂行に当たっては、統括責任者及び各業務の担当者を明確にした実施体制を整備すること。
- (3) 業務実施に重大な影響を与える事態が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じるとともに、発注者へ報告し協議すること。

8. 契約満了時（事業者変更時）の業務引継

- (1) 受注者は、本業務の期間が満了する場合、または次年度以降の事業者（以下「次期受注者」という）が変更となる場合には、事業の継続性に支障が生じないように、本市および次期受注者に対して、責任をもって業務の引き継ぎを行わなければならない。
- (2) 受注者は、前項の引き継ぎを円滑に行うため、契約期間満了日の 90 日前までに、業務引継ぎ計画書（業務マニュアルの更新、引き継ぎスケジュール、担当者の体制等を含む）を本市に提出し、承認を得るものとする。
- (3) 受注者は、本市の指示に基づき、契約満了前における次期受注者への実務指導や、必要書類（引継書等）の引き渡し等、必要な措置を講じなければならない。なお、これらに要する費用は受注者の負担とする。

9. 情報セキュリティ及びリスクマネジメント

- (1) 業務上取得した個人情報及び特定個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び別紙「個人情報取扱特記事項」並びにプライバシーマーク認証若しくは ISMS 認証等の基準に基づき、個人情報（マイナンバー等を含む）の適切な保護及び情報セキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (2) 個人情報の漏洩、不測の事態（誤送付、誤配送等）及びシステム障害等の発生を予見し、未然防止策及び発生時の迅速な対応手順を策定・実施すること。

10. 守秘義務

- (1) 受注者は、本業務の履行中に知り得た発注者の機密情報（発注者が機密であると指定した一切の情報を含む）及び個人情報を、本業務の遂行目的の範囲内でのみ使用するものとし、第三者に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。本規定は、本業務の完了後又は契約解除後においても同様とする。
- (2) 受注者は、契約期間が満了し、又は契約が解除されたときは、本業務に関して保有する個人情報及び一切の関連データを、発注者の指示に従い速やかに返還又は完全に消去し、その旨を証明する書面を発注者に提出しなければならない。

11. 著作権の帰属

受注者が本業務の一環として作成・制作した著作物（ポータルサイト用写真、紹介文、PR 動画、デザイン、各種プロモーション素材等）の著作権は、全て発注者に帰属するものとする。

本規定は、本業務の完了後又は契約解除後においても同様とする。

12. 再委託等の制限

本業務の根幹をなす主要な部分（全体統括、寄附情報の総括管理等）の再委託は禁止する。なお、業務の一部（コールセンター等）を再委託する場合は、あらかじめ発注者の承認を得なければならない。

13. 協議事項及び指示の書面化

- (1) 本仕様書に定めのない事項、又は業務内容の変更・追加が生じた場合は、発注者及び受注者が誠意をもって協議の上定めるものとする。
- (2) 業務の実施にあたり、発注者と受注者との間で行う指示、報告、協議及び承諾等は、すべて書面（電子メールを含む）により行うものとし、口頭のみによる約束・指示等は効力を有しない。

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1条 受託者は、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）第2条第9項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）の重要性を認識し、この契約による業務を遂行するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）及び番号法の規定を遵守し、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。

（秘密の保持）

第2条 受託者は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。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。

（従事者の明確化）

第3条 受託者は、この契約による業務（以下「本件業務」という。）に従事する者を明確にし、発注者から報告の求めがあったときは、これを拒んではならない。

（従事者に対する周知）

第4条 受託者は、本件業務に従事する者に対し、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の内容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、これに違反したときは、個人情報保護法及び番号法の規定に基づき処罰されるおそれがあることその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

（従事者に対する監督及び教育）

第5条 受託者は、本件業務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

（再委託の禁止）

第6条 受託者は、この契約による個人情報の取扱事務を第三者に委託し、又は請け負わせて（以下「再委託等」という。）はならない。ただし、当該事務の一部について、第三者に再委託等をする必要がある場合は、あらかじめ再委託等をする事業者（再委託等先が受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）（以下「再受託者等」という。）の名称、所在地、再委託等の内容、理由、事業執行の場所及び従事者を発注者に書面をもって通知し、発注者の書面による承諾を得なければならない。

2 受託者は、前項ただし書の規定により再受託者等に当該事務を取り扱わせる場合は、再受託者等に対して当該事務に関する報告を行わせるとともに、その内容を発注者に書面で報告しなければならない。

3 受託者は、再受託者等の当該事務に関する行為及びその結果について、受託者と再受託者等との契約の内容にかかわらず、発注者に対して責任を負うものとする。

（複写等の禁止）

第7条 受託者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本件業務を処理するために発注者から引渡し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。

（収集の制限）

第8条 受託者は、本件業務を処理するために個人情報を取得する場合は、その目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により収集し

なければならない。

（目的外利用及び提供の禁止）

第9条 受託者は、本件業務の履行により知り得た個人情報をお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。ただし、個人情報保護法及び番号法の規定により当該利用又は提供が認められ、かつ、発注者の書面による事前の承諾がある場合は、この限りでない。

（個人情報の安全管理）

第10条 受託者は、本件業務を処理するために収集し、若しくは作成した個人情報又は発注者から提供された資料に記録された個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理措置のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

2 受託者は、発注者から本件業務を処理するために利用する個人情報の引渡しを受けた場合は、発注者に受領書を提出しなければならない。

3 受託者は、第1項の個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも同様とする。

4 受託者は、発注者が同意した場合を除き、第1項の個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

5 受託者は、第1項の個人情報を運搬する場合は、その方法（以下この項において「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも同様とする。

6 受託者は、本件業務を処理するために作業場所に私用パソコン、私用記録媒体その他の私用物を持ち込んで使用してはならない。

7 受託者は、本件業務を処理するパソコン等に個人情報の漏えい等につながるおそれがある業務に関係のないアプリケーションをインストールしてはならない。

8 受託者は、第1項の個人情報を秘匿性等その内容に応じて、次に定めるところにより管理しなければならない。

（1） 個人情報は、金庫、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室等に保管しなければならない。

（2） 個人情報を電子データで保存し、又は持ち出すときは、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。

（3） 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。

（4） 個人情報を管理するための台帳を整備し、当該台帳に個人情報の受渡し、使用、複写若しくは複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者氏名を記録しなければならない。

（5） 個人情報が、外国において取り扱われる場合、当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（返還、廃棄又は消去）

第11条 受託者は、本件業務を処理するために発注者から引き渡され、又は自ら作成し、若しくは取得した個人情報について、本件業務完了時に発注者の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 受託者は、前項の個人情報を廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読又は復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

3 受託者は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合は、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読又は復元できないように確実に消去しなければならない。

4 受託者は、第1項の個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した

旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、立会者及び廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を発注者に提出しなければならない。

- 5 受託者は、廃棄又は消去に際し、発注者から立会を求められたときは、これに応じなければならない。

（再受託者等による個人情報の取扱い）

第 12 条 第 1 条から前条までの規定は、第 6 条第 1 項ただし書の承諾を受けた再受託者等が本件業務を行う場合における個人情報の取扱いについて準用する。

（事故発生時の対応）

第 13 条 受託者は、本件業務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合（再受託者等による本件業務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合も含む。）は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により発注者に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、前項の漏えい等があった場合には、直ちに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。

- 3 受託者は、発注者と協議の上、2 次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

（立入調査等）

第 14 条 発注者は、本件業務の処理に伴う個人情報の取扱いに係る作業の管理体制、実施体制、個人情報の管理の状況等について、受注者に書面により報告を求めることができる。

- 2 本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認するため必要があると認めるときは、発注者は、受託者（再受託者等を含む。以下この項において同じ。）に報告を求めること及び受託者の作業場所を立入調査することができるものとする。この場合において、受託者は、発注者から改善を指示された場合は、その指示に従わなければならない。

- 3 受託者は、第 6 条第 1 項ただし書の規定により再委託等をした場合は、再受託者等に対し、前 2 項に準じた措置を実施しなければならない。

（契約の解除）

第 15 条 発注者は、受託者が本件特記事項に定める義務を果たさない場合は、本件業務に関する契約の全部又は一部を解除することができるものとする。

- 2 受託者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

（損害賠償）

第 16 条 受託者は、本件特記事項に定める義務に違反し、又はその義務を怠ったことにより、発注者が損害を被った場合には、発注者にその損害を賠償しなければならない。

（注） 個人情報を取り扱う事務の委託の実態に即して、適宜、必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略するものとする。