

## 名張市ふるさと納税事務業務委託 仕様書（案）

### 1. 目的

本業務は、ふるさと納税制度を活用した寄附にかかる受付（受付サイトの管理を含む）、返礼品事業者への連絡・調整、寄附受領証明書の発行、寄附金控除に係る申告特例に関する申請書の送付及び受付、関連自治体への通知書の送付、新たな返礼品の提案など、ふるさと納税に関する業務を委託することにより、業務の効率化及び民間企業のノウハウを活用し、さらなる寄附の獲得を目指すものである。

### 2. 委託業務名

名張市ふるさと納税事務業務委託

### 3. 履行期間

平成30年11月上旬から平成31年3月31日まで

ただし、契約日から履行期間の開始日までは、業務を履行するための準備及び引継ぎ期間とする。なお、引き継ぎ期間にかかる経費等は受注者の負担とする。

なお、上記に定める契約期間満了後においても、契約期間内に受け付けた本件寄附にかかる返礼品に関する受注者による発送業務等による支払については、本契約に従い履行されるものとする。

### 4. 業務履行場所

三重県名張市鴻之台1番町1番地（名張市役所内）

ただし、発注者と協議の上、受注者は上記以外の場所を業務履行場所とすることができる。

### 5. 前提条件

- (1) 発注者が利用している（利用予定含む）インターネット上において運営されている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。）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) 各種法令遵守はもちろんのこと、ふるさと納税制度の改正等に随時対応できること。

### 6. 委託料

業務委託に関する委託料について、発注者は受注者に対し、システム導入に係る初期経費、業務経費に係る固定経費、寄附1件または寄附金額に一定の割合を乗じた額を合計した金額を支払うものとする。

## 7. 業務の概要

- (1) ふるさと納税寄附者の情報を管理するためのシステムの提供および管理・運用に関する業務を行うこと。
- (2) ふるさと納税返礼品の発注および配送管理等返礼品に関する業務を行うこと。
- (3) 対応可能なポータルサイトにおいて返礼品情報の更新・自治体ページの更新等を含めた保守管理に関する業務を行うこと。
- (4) 寄附者からの問い合わせに関する業務を行うこと。
- (5) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等寄附額の向上に関する業務を行うこと。
- (6) 寄附金受領証明書の送付、寄附金控除に係る申告特例申請書の送付及び申請受付、関係自治体への寄附金税額控除に係る申告特例通知書の送付等、寄附者等への送付物の配送に関する業務を行うこと。
- (7) その他本業務に関連する業務を行うこと。

## 8. 業務の仕様

- (1) **寄附者情報管理システムの提供および管理・運用に関する業務について**  
寄附者情報、返礼品等の管理するシステムを管理・運用すること。なお、システムについては、下記の機能を提供すること。
  - a) 寄附者情報の取込及び入力については、ポータルサイト、書面、FAX等での寄附に対応すること。なお、どのポータルサイトから申込みされた寄附であるか区別がつくように管理すること。
  - b) 銀行振込、郵便払込、クレジットカード決済システムでの決済情報等の入金状況を、システム上で管理できること。
  - c) ポータルサイト掲載の返礼品情報を取り込み、システムで管理できること。また、返礼品の一覧を出力できること。
  - d) 返礼品の在庫管理、返礼品毎の発送状況等返礼品に係る情報を管理できること。
  - e) 礼状、寄附金受領証明書等を作成・印刷できること。
  - f) 寄附金控除に係る申告特例に係る申請書、通知書等を作成・印刷できること。
  - g) 各種条件での検索ができること。
  - h) システムでの作業をログとして記録し、保管できること。
  - i) システムが保有する情報を表計算ソフト等により、集計が可能な形式によりシステムから随時取得できるようにすること。
  - j) 事業開始以前に申込みがあった寄附者情報をシステムに取り込み、事業開始後に申込みがあった寄附者情報と同様に扱えるようにすること。
  - k) システムの管理・運用については、受注者が基本的に行うこととし、状況に応じて発注者も利用できるよう発注者側にもシステムを導入した端末を設置するなどの環境にすること。

## **(2) ふるさと納税返礼品の発注および配送管理等返礼品に関する業務について**

- (ア) 返礼品を提供する事業者（以下、「返礼品提供事業者」という。以下同じ。）と連絡・調整を行う事業者（とれたて名張交流館、名張市観光協会、名張市物産振興会）（以下、「返礼品取扱事業者」という。以下同じ。）と交渉をし、商品の選定、価格の調整、品質管理・個人情報保護を行うこと。なお、返礼品の選定等については、発注者の要望に柔軟に対応すること。
- (イ) 寄附者が寄附に当たって返礼品を希望した場合、これを調達し、寄附者あて発送等を行うこと。また、季節商材等の発送時期管理も行うこと。なお、発送が確実に行われるよう、適切な措置を講じること。
- (ウ) 返礼品取扱事業者と連携し、在庫管理を行うこと。
- (エ) 返礼品取扱事業者との連携を密にし、返礼品提供事業者から相談に応じることができる体制を構築すること。
- (オ) 返礼品の発送情報について、返礼品取扱事業者と連携を密にし、随時情報を把握すること。

## **(3) 対応可能ポータルサイトの更新等の保守管理に関する業務について**

発注者が契約をしているポータルサイトについて、自治体情報や返礼品情報の更新および各種ページの変更修正などを含む保守管理を行うこと。なお、ページ情報については、多くの寄附が獲得できるよう工夫すること。

## **(4) 寄附者からの問い合わせに関する業務について**

- (ア) 寄附者からの問合せ対応を行ない適切に回答すること。また、行政に関する質問については、発注者へ転送すること。電話および電子メールによる対応を可能とすること。
- (イ) 返礼品出荷前において、申込み内容の不備が発覚した場合は、寄附者に連絡し対応すること。また、随時データ修正・返礼品の出荷変更等の対応も行うこと。
- (ウ) 寄附者からのクレーム、行政への転送依頼等に適切に対応すること。

## **(5) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等寄附額の向上に関する業務について**

新たな返礼品など返礼品の充実や寄附額向上に向けたPR等について、受注者が有する地元産品や観光資源に関する知識やノウハウを生かし、積極的に発注者に提案し、協議を行うこと。

## (6) 寄附者への送付物の配送に関する業務について

- (ア) 寄附金受領証明書の発送業務を行うこと。また、寄附金受領証明書については電子公印を使用すること。
- (イ) 発注者が独自で発行する案内資料等の発送を同封させる場合は、寄附金受領証明書と礼状の送付時に同梱する等の方法で発送すること。
- (ウ) 寄附金控除に係る申告特例申請書の送付及び受付に関する業務を行うこと。

## (7) その他本業務に関連する業務について

本仕様書に定めのない業務についても、本業務の履行に必要な業務について対応を行うこと

## 9. 委託料の請求

委託料の請求については、当該月において、下記の請求基準を満たしたものについて、当該月の翌月に発注者に書面にて請求できるものとする。

<請求基準>

### (1) 寄附者が返礼品を希望した寄附申込みの場合

返礼品提供事業者または返礼品取扱事業者による寄附者への返礼品の配送手配が済んだとき。

### (2) 寄附者がお礼の品を希望しない寄附申込みの場合

寄附金の入金を確認できたとき。ただし、クレジット決済等の与信日と入金日が異なる決済手段については与信審査を通過したとき。

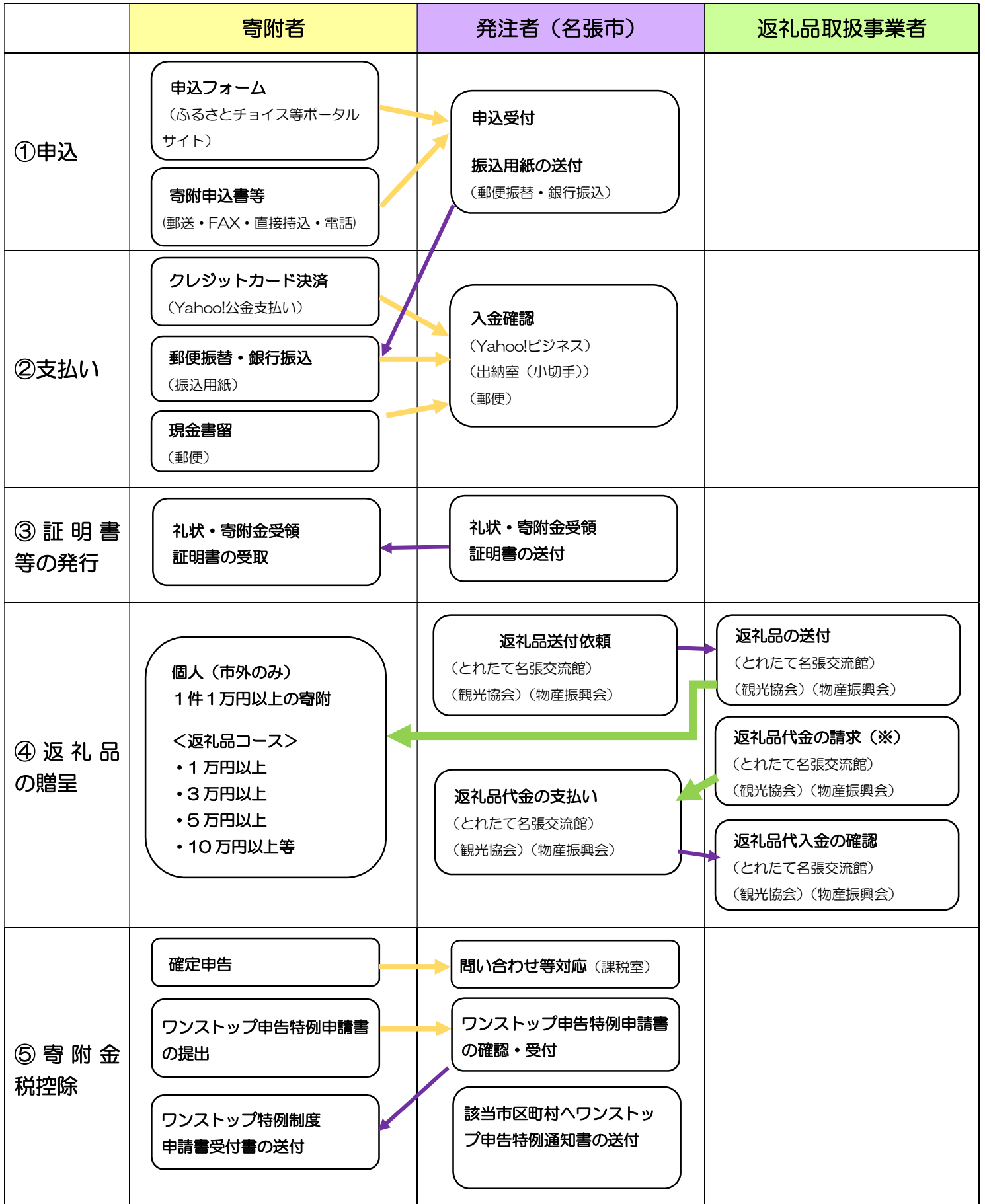
## 10. 個人情報保護対策

個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。なお、このことに関しては、名張市情報セキュリティポリシーおよび名張市個人情報保護条例をあわせて遵守すること。

## 11. その他

- (1) 本仕様書に記載のない細部事項は、発注者と受注者が協議の上決定する。
- (2) その他委託内容に疑義が生じたときは、発注者と受注者が相談を行い決定する。

## ふるさと納税業務の流れ（委託前）



※事業者への委託とした場合、返礼品取扱事業者が名張市へ返礼品代金を請求する際は、事前に受注者による請求内容の確認を受けることとする。

◆上記の他、ふるさと納税ポータルサイトの更新・管理・ポータルサイトを活用したPR業務を行う。

名張市ふるさと納税事務業務委託プロポーザル評価基準書

評価項目		評価基準	評価点
1	経営状況	○会社の規模、財務状況等について特に問題はないか。	5
2	業務実績	○これまでに行政からふるさと納税に関する業務委託等同様な業務の受託実績があるか。	10
3	質の高い管理システム	○発注者のニーズに対応し、かつ分かりやすいふるさと納税管理システムを提供しているか。	10
4	組織体制、管理者、業務従事者配置計画	○発注者との連絡調整やシステム運用に対するバックアップ体制、管理責任者の質の確保等が的確に考慮されているか。	5
		○責任者を現場に配置するなど、指揮命令系統が明確にされているか。	5
5	採用方針、業務体制	○地元(市内)からの採用について十分に配慮されているか。	5
		○業務に関連する法律、規則等、業務の流れを熟知した業務従事者を配置するとともに、研修の実施など業務従事者の質の確保について考慮されているか。(寄附者や事業者等への対応、業務内容への理解など)	5
		○業務遂行上発生した苦情やトラブルへの対応について、具体的な対応策を示しているか。	10
6	寄附額向上に対する取組	○民間ノウハウを活かした取組や寄附額の向上について具体的に取り組む方法が提案されているか。	10
7	個人情報保護、社内規定	○個人情報保護に対する認識やその漏洩防止策等について具体的に考慮されているか。	5
		○特定個人情報(マイナンバー)の取扱について、具体的に考慮されているか。	5
8	人員体制	○急な欠員や繁忙期の人員体制について、具体的な対策が考慮されているか。	5
9	返礼品取扱事業者との連携	○返礼品取扱事業者(名張市物産振興会・名張市観光協会・とれたて名張交流館)との円滑な連携・調整が可能か。	10
10	価格 (見積額、費用対効果)	○企画提案内容に見合った適切な見積金額となっているか。	10
総合評価点			100

個人情報の取扱いに関する特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

また受注者は、個人番号を含む個人情報を取扱う業務を実施する場合には、「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。)等関係法令を遵守すること。

(漏えい等の防止)

第2条 受注者は、名張市個人情報保護条例(平成15年条例第1号。以下「条例」という。)

第11条第2項の規定に従い、個人情報の漏えい、滅失、毀損又は改ざん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。

(秘密の保持)

第3条 受注者は、条例第11条の2の規定に従い、この契約による業務に関して知ることができた個人情報を発注者の承諾なしに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。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。

(個人情報の適正処理等)

第4条 受注者は、この契約による業務を行うために利用する個人情報は、次の各号の定めるところにより、適正に処理及び管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、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すること。
- (2) 個人情報の保管場所については、安全かつ厳重に格納できるよう必要な措置を講ずること。
- (3) 業務の処理に関連する施設については、入退室管理の措置を講ずるとともに、個人情報の管理に関し安全を確保するための措置を講ずること。
- (4) 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媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (5) 個人情報を管理するための台帳を整備し、責任者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (6) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (7) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられ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ないこと。

(収集の制限)

第5条 受注者は、この契約業務による事務を処理するために個人情報を収集するときは、

事務の目的を明確にするとともに、事務の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。

- 2 受注者は、この契約業務による事務を処理するために個人情報を収集するときは、発注者が指示した場合を除き、本人から収集しなければならない。

(再委託の禁止)

第6条 受注者は、この契約による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、発注者が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。また、発注者の承諾を得て受注者が再委託する場合には、再委託の受注者は、本特記事項に基づき必要な措置を講ずるものとし、再々委託を行う場合以降も同様とする。

- 2 受注者は、個人情報の処理を再委託する場合又は再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を発注者に提出して前項の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託先
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託が必要な理由
- (5) 再委託先に求める個人情報保護措置の内容
- (6) 前号の個人情報保護措置の内容を遵守し、個人情報を適切に取り扱うという再委託先の誓約
- (7) 再委託先の監督方法
- (8) その他発注者が必要と認める事項

- 3 受注者は、再委託を行ったときは遅滞なく再委託先における次の事項を記載した書面を発注者に提出しなければならない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託先
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託先の責任体制等
- (5) 再委託先の個人情報の保護に関する事項の内容及び監督方法
- (6) その他発注者が必要と認める事項

- 4 受注者は、前項の内容を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

- 5 受注者は、再委託を行った場合、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託先との契約内容にかかわらず、発注者に対して、再委託先による個人情報の処理及びその結果について責任を負うものとする。

- 6 受注者は、再委託を行った場合、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。



(複写及び複製の禁止)

第7条 受注者は、この契約による業務に係る一切の個人情報を、発注者の許可なく複写・複製してはならない。

(事故発生時の対応)

第8条 受注者は、この契約による業務の処理に関して個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、発注者と協議のうえ、二次被害の防止、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。

(持出しの禁止等)

第9条 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

2 個人情報を、前項の規定による発注者の指定に基づき電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第10条 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の返還、廃棄又は消去)

第11条 受注者は、この契約による業務を処理するために発注者から引き渡され、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報について、業務完了後、発注者の指示に基づいて個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 受注者は、第1項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、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 受注者は、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、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。

4 受注者は、個人情報を廃棄又は消去したときは、廃棄又は消去を行った日、責任者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により発注者に報告しなければならない。

5 受注者は、廃棄又は消去に際し、発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

(点検の実施)

第12条 受注者は、発注者から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに発注者に報告しなければならない。

(検査及び立入調査)

第13条 発注者は、この契約による業務に係る個人情報の取扱いについて、本特記事項に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先等に対して検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、作業場所を立入調査することができるものとし、受注者に対して必要な情報を求め、又はこの契約による業務の執行に関して必要な指示をすることができる。

(責任体制の整備)

第14条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の報告)

第15条 受注者は、この契約による個人情報の取扱いの責任者（以下「個人情報保護責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「作業従事者」という。）を定め、書面により契約から7日以内に発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報保護責任者及び作業従事者を変更する場合は、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

(作業場所等の特定)

第16条 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下、「作業場所」という。）とその移送方法を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所及び移送方法を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

3 受注者は、発注者の業務所内に作業場所を設置する場合は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、身分証明書を常時携帯させ、名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

(監督及び教育の実施)

第17条 受注者は、この契約による業務の適切な履行について、業務に従事している者を管理・監督しなければならない。

2 受注者は、この契約による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、その業務に関して知ることができた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、名張市個人情報保護条例（以下「条例」という。）第11条及び条例第11条の2、条例及び番号法に定める罰則規定並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項、その他この契約による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修をしなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第18条 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本特記事項に定める一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者による個人情報の処理に関する結果について責任を負うものとする。

(契約の解除)

第19条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約による業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第20条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

# 情報セキュリティに関する特記仕様書

「名張市情報セキュリティポリシー」に基づき下表のとおり措置するものとする。

名張市情報セキュリティポリシー	受託者は、名張市情報セキュリティポリシー基本方針及び情報セキュリティポリシー実施手順を遵守しなければならない義務を負う。
業務上知り得た情報の守秘義務	受託者は、業務上知り得た情報の守秘義務を負う。
提供した情報の目的外利用及び受託者以外への提供の禁止	名張市より提供した情報を、受託者が目的外に利用すること及び受託者以外への提供は禁止する。
提供した情報の返還義務	受託者は、名張市より提供した情報のうち、特に返還を求めた物は、速やかに返還する義務を負う。
名張市に対する報告義務	受託者は、作業の進捗やセキュリティの遵守状況に対して、名張市に報告する義務を負う。
名張市による定期的な報告徴収、監査・検査の実施	名張市より、情報セキュリティポリシーや本要求事項にもとづいて、受託者より報告を徴収することがある。また、受託者に、監査や検査を実施することがある。
従業員に対する教育の実施	受託者は、名張市の情報セキュリティポリシーについて、受託者の従業員に対し、教育を実施すること。
情報セキュリティポリシー遵守のために構築する体制	受託者は、名張市の情報セキュリティポリシー遵守のために構築する体制を構築し、名張市に報告しなければならない。
情報セキュリティポリシーが遵守されなかった場合の規定	受託者に、名張市の情報セキュリティポリシーに違反があった場合、名張市はその結果生じたあるいは、生じるであろう損害の賠償を受託者に請求することがある。
重要性分類 I の情報資産の取扱について	受託者は、特に、重要性分類 I の情報資産に関しては、単にシステム内の取扱いのみでなく、データバックアップ等外部施設等への搬送時においても情報資産の盗難、不正コピー等の防止を厳重に実施しなければならない。
特定個人情報の適正な取扱いについて	受託者は、特定個人情報の取扱いに注意し、システム内の取扱いのみでなく、データのバックアップやデータ輸送時においても盗難、不正コピー防止に努めなければならない。 特定個人情報の漏えいや法令違反があった場合、名張市はその結果生じたあるいは、生じるであろう損害の賠償を受託者に請求することがある。