

## 柏原市ふるさと納税事業支援業務仕様書

### 1 業務名

柏原市ふるさと納税事業支援業務

### 2 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 3 業務の概要

- (1) 寄附情報管理業務
- (2) 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理業務
- (3) 返礼品提供事業者への支払業務
- (4) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）
- (5) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の提案に関する業務
- (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) その他、本業務に付随する業務

### 4 業務の仕様

#### (1) 寄附情報管理業務

- ① ポータルサイト上（ふるさとチョイス（アライアンスパートナーが提供するふるさと納税サイトを含む）・ふるなび・楽天）の寄附申込フォームから申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 システムは、現行システム（(株)エッグ提供のシステムを利用）と同等以上の機能を持つものを受注者が用意することとし、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。これらのシステム導入に係る費用はすべて業務委託料に含むものとする。
- ③ 本市が発行する納付書等による入金状況を、システム上に反映できること。
- ④ 寄附者がポータルサイトを介さず、申込書等によって本市に直接行われた寄附についても、本市が寄附情報の提供を行った上で、①と同様に一元管理すること。
- ⑤ 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、データ出力（CSV形式）が可能とすること。

#### (2) 返礼品提供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提供事業者が発注し、配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滞等に関する問い合わせについては、速やかに返礼品提供事業者と連携して対応すること。なお、重大な案件については、本市に報告すること。
- ③ 返礼品毎の配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 返礼品提供事業者と連携して在庫管理を行い、過剰な発注を受けないよう必要に応じてポータル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、在庫切れが発生した場合は、速やかにポータルサイト上で周知を行うとともに、本市に報告すること。

### (3) 返礼品提供事業者への支払業務

- ① 返礼品提供事業者に対して返礼品代金及び配送料を支払うこと。
- ② 返礼品提供事業者が返礼品代金及び配送料の支払いについて、受託者が指定する方法と異なる方法を求めた場合においても、双方協議の上でこれに対応すること。
- ③ 受託者は、返礼品が発送されたことを確認後に、月次集計のうえ、返礼品提供事業者に対する支払の詳細が分かる資料を付して市に請求すること。

### (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提供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、受注者の負担に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、電話の他、メール、FAXなど多様な手段にて対応すること。

### (5) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の提案に関する業務

- ① 本市が提供する情報の他、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、返礼品提供事業者の開拓を行い、新たな返礼品の提案を行うこと。
- ② 返礼品については、本市の地場産品はもとより、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、本市の承認を経て掲載すること。また、総務省が示す返礼品に関する基準に合致するものであることを説明する資料を添付すること。
- ④ 返礼品の価格については、ポータルサイトごとに金額が異なるように管理すること。
- ⑤ 返礼品提供事業者への登録申し出があった場合は、本市の指示により当該事業者を訪問のうえ、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にPRできるポータルサイトのページ内容の提案、編集を行うこと。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
- ③ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本市と協議の上、実施すること。

(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送付すること。(再発行を含む。)
- ② 本市が同封物を希望する場合は、協議の上、対応すること。

(8) その他本業務に付随する業務

- ① 寄附金額、寄附件数、返礼品別・企業別寄附ランキングなど、寄附に関するデータについて、本市からの依頼に応じて集計し、提出すること。
- ② 本市が事務手続を変更した場合や総務省によるふるさと制度の改正により業務の見直しが必要となった場合は、市と協議の上、対応すること。

5 各業務期間と対象となる柏原市ふるさと応援寄附金

「3 業務の概要」に掲げる業務について、各業務期間と対象となる柏原市ふるさと応援寄附金は以下のとおりとする。

(1)～(4)及び(7)

令和6年4月1日から令和8年8月31日までに申し込みされた柏原市ふるさと応援寄附金を対象とする。

(5)及び(6)

契約締結日から令和8年8月31日までを業務期間とする。

ただし、契約締結日から令和6年3月31日までは、令和6年4月1日から令和8年8月31日までの各業務を実施するための準備業務のみ行うものとする。

6 業務報告書の提出

- (1) 受注者は、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) 市は、上記のほか必要があると認めるときは、受注者に対して業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができるものとする。

7 その他

- (1) 本業務に係るふるさと納税の受付開始は、令和6年4月1日とする。
- (2) 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。
- (3) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (4) 受注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、市の求めに応じて引き渡すこと。
- (5) 再委託は、原則認めない。ただし、業務の一部を再委託することについて、あらかじめ書面により市の承諾を受けた場合は、この限りではない。
- (6) 個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らすてはならない。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。

(8) その他業務の履行上必要な事項については、市と受注者で協議の上決定すること。

## 個人情報取扱特記事項

### (基本事項)

第1 この契約により、柏原市（以下「発注者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、この契約による事務を処理するに当たり、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 受注者は、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 受注者は、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他に漏らしてはならないこと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 受注者は、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 受注者は、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の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 受注者は、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

### (委託目的以外の利用等の禁止)

第6 受注者は、発注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 受注者は、発注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 受注者は、この契約による事務の処理については、発注者の庁舎内及び受注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き、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、あらかじめ発注者に届け出て、発注者の承諾を得た場合は、当該作業場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 受注者は、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、発注者に報告し、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 受注者は、この契約による業務を行うため発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、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発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注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 発注者は、受注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 発注者は、受注者がこの契約による業務を行うに当たり、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 受注者は、前第1から第12に掲げるもののほか、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。