

丹波市ふるさと寄附金事務包括支援業務 公募型プロポーザル仕様書

1 業務名称

丹波市ふるさと寄附金事務包括支援業務

2 業務目的

ふるさと納税制度の活用は、寄附金による収入の増大にとどまらず、地場産業を活性化し、地域経済の好循環を生み出すことにつながる。

一方、寄附の増加に加え、繁忙期による業務の集中などの制度特性によってその事務は複雑化しており、さらに国の制度改正によって、返礼品の品質管理等において高度な判断が求められる。

丹波市では、ふるさと納税制度を積極的に活用するため、複雑化かつ高度化する事務を専門的な知見やノウハウを有する事業者へ委託することで、業務遂行における徹底した品質管理や返礼品等の遵法性のもと、より多くの寄附者の共感と応援を得て、地域の魅力向上につなげていくことを目的とする。

3 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※業務の継続性の観点から3年間程度の特命随意契約を予定している。

※契約締結後から令和8年3月31日までは、引継ぎ及びシステム運用等の準備期間とし、この間の支払い義務は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) 運営管理を委託するポータルサイトは以下の①～⑮とする。この他に、「さとふる」、「Yahoo!ふるさと納税」についても利用しているが、委託するポータルサイトには含めない。

なお、運営管理を委託するポータルサイトは、増減する場合があります。発注者が委託契約期間中に新たにポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附についても協議の上、「11 業務委託料」で示す業務委託料の範囲内で業務を遂行すること。

- ① ふるさとチョイス
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ 市特設サイト「おかえり丹波」
- ④ ふるなび
- ⑤ auPAYふるさと納税
- ⑥ セゾンのふるさと納税
- ⑦ Amazonふるさと納税
- ⑧ ふるラボ
- ⑨ JRE MALLふるさと納税
- ⑩ KABU&ふるさと納税
- ⑪ Vふるさと納税
- ⑫ ふるさと納税デパート

- ⑬ マルイふるさと納税
- ⑭ ケアネットふるさと納税
- ⑮ まいふる by AEON CARD

※③ 市特設サイト「おかえり丹波」はシフトプラス株式会社が提供するLedgHOMEクラウドにより構築している。

(2) 運営管理を行うふるさと寄附金管理システムは、LedgHOMEクラウド(以下、「管理システム」という。)を利用すること。

同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ管理システムを提案し、受注者の責任において丹波市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については、委託料に含めるものとする。

なお、現在利用している管理システムが変更となる場合、寄附情報等のデータの引継ぎ方法等は、丹波市と受注者、現在の委託事業者が協議の上決定するものとする。

(3) ポータルサイトのCMS(コンテンツ・マネジメント・システム)を適切に運用すること。発注者が契約する管理システムへのデータ連携を行い、円滑に運用すること。また、寄附申込情報、寄附金の納付状況、配送状況等寄附申込に係る進捗状況について、随時発注者へ情報提供が可能であるとともに、データは随時発注者でも確認でき、CSV形式でダウンロードが可能とすること。

(4) 受注者が丹波市のふるさと寄附金に係る返礼品の提供を行う場合、発注者と協議の上、承諾を得てから提供開始すること。

また、発注者に対し、受注者が提供する返礼品の寄附状況について、四半期に1回以上、報告すること。

5 業務内容

(1) 寄附の受付・寄附情報の管理に関すること

- ① ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、管理システムにより一元的に管理すること。
- ② ポータルサイトで受け付けた寄附金及びポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附金、返礼品の配送等の管理を適切に行うこと。
- ③ ポータルサイトを經由せず、発注者に直接寄附金の申し込みがあったものの内、発注者が管理を依頼した寄附金については、提供された寄附者情報を管理システムへ入力し、発注者所定の納入通知書や郵便局の払込取扱票を送付するとともに、返礼品の発送や寄附金の収納状況の管理を行うこと。
- ④ クレジット決済等の各種決済、納入通知書や郵便振替等の入金管理を適切に行うこと。
- ⑤ 寄附者が希望する場合は、発注者所定の納入通知書や郵便局の払込取扱票を送付すること。

- ⑥ ポータルサイトを経由して受け付けた寄附者情報については、原則として寄附金申込受付日の翌日までに管理システムへの取込作業を実施すること。ただし、寄附金申込受付日の翌日が土曜日、日曜日又は祝日にあたる場合は発注者の翌開庁日までに、寄附金申込受付日が年末・年始（12月28日から1月3日まで）である場合は、1月4日又は発注者と協議の上、年始までに取込作業を実施すること。
- ⑦ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援金等の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 各ポータルサイトの管理運営及び各ポータルサイトを通じた情報発信に関すること

- ① 返礼品等の掲載については、返礼品の魅力が十分に伝わるよう、必要な写真撮影・加工、返礼品の紹介文の作成等を行い、寄附者に対する求心力を高める工夫を凝らすこと。また、返礼品提供事業者と調整の上、定期的な改善を行い、返礼品・事業者の魅力が寄附者に伝わるようにすること。
- ② ポータルサイトにおける返礼品の追加、変更等の運営管理を適切に行うこと。
- ③ ポータルサイトが提供するサービスは、本業務を遂行するにあたり、寄附者の利便性向上、効率的な広報活動に資するよう積極的に利用することとし、利用にあたっては、発注者と協議すること。これらの費用については、委託料に含めるものとする。
- ④ ポータルサイトにおいて、特集記事や広告等を積極的に掲載するよう努めること。これらの費用については、委託料に含めるものとする。
- ⑤ 返礼品の魅力が高まるよう、返礼品の写真や記事作成等を工夫するとともに、各ポータルサイトにおいて、返礼品に関する寄附者からのレビューの増加、改善を図る取組を実施すること。
- ⑥ ポータルサイトを利用したGCF（ガバメントクラウドファンディング）を実施する場合は、記事作成や返礼品提供事業者との調整等、発注者の指示に従うこと。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理に関すること

- ① 管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行い、発注者が随時確認できること。
- ② 返礼品の在庫確認、発送状況を確認し、確実な配送管理を行うこと。
- ③ 寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品提供事業者に対して返礼品を発注し、寄附者へ配送手配すること。また、季節商品の配送遅延等を防ぐため、時期管理・在庫管理を徹底し、確実に配送されるよう適切な措置を講じること。
- ④ 寄附者への返礼品配送は、受注者又は返礼品提供事業者の責任で行うものとし、適宜、返礼品提供事業者と連携する等、遅延のないようにすること。
- ⑤ 返礼品提供事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに行うこと。

- ⑥ 返礼品提供事業者と密に連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護を行うこと。また、生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、返礼品提供事業者に返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- ⑦ 返礼品の品質の管理について、ふるさと納税制度に係る総務省通知、関係法令等を遵守するよう、返礼品提供事業者に対して適切な助言や指導監督を行うとともに、登録済みの返礼品について定期的にチェックを行うこと。（年1回以上）
- ⑧ 返礼品の数量の管理について、在庫切れが生じないように、ポータルサイト別に在庫設定を行うとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについて、適切に行うこと。
- ⑨ 残数を超えた申込の制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品発送対象外の寄附者（丹波市民）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑩ 配送遅延、返礼品の欠品、破損等の発注・配送に係るトラブルが生じた場合、寄附者等への対応を丁寧かつ速やかに行い、発注者に報告すること。
- ⑪ 特別な事情により返礼品の配送が遅れる場合は、その理由を付し、寄附者及び発注者に報告すること。また、発注者が寄附金の申込みから返礼品の到着までに関する情報を管理システムで確認できるようにすること。
- ⑫ 配送先の住所、出荷データ等を送り状に記入し、返礼品提供事業者へ送付する等、返礼品提供事業者の配送に係る負担を軽減する仕組みを整えること。
- ⑬ 寄附キャンセルや再配送がある場合に備えて、受注者と返礼品提供事業者、配送業者との間で契約を交わす等、費用の負担先を予め協議しておくこと。

（4）返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送料の支払いに関する事

- ① 返礼品の費用について、出荷実績が確定したものを月次集計し返礼品提供事業者を支払うこと。配送費用についても、出荷実績が確定したものを月次集計し配送業者等に支払うこと。
- ② 返礼品代金及び配送料については、月次集計の上、発注者に請求すること。なお、発注者への委託料の請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、発送日等の内訳が分かる明細を添付すること。

（5）寄附者への関係書類の送付に関する事

- ① 入金を確認できた寄附者へお礼状及び寄附金受領証明書（受領後10日以内を標準とする。）を送付すること。
- ② 入金を確認できた寄附者の内、ワンストップ特例申請を希望される寄附者へ必要書類を送付するとともに、年末については寄附が増額するため、提出期限等を鑑み、寄附者に不利益が生じないように迅速に送付すること。
- ③ 書類の校正・詳細については、発注者と協議の上決定することとし、委託期間中に見直しを行う場合は適宜対応すること。

- ④ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料金、送付用の封筒及び受領証明書、ワンストップ特例申請書返信用封筒作成用紙は、受注者の負担において作成すること。また、寄附者の負担とならないよう、受取人払い登録等の措置を講ずること。
- ⑤ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

(6) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の新規開発に関すること

- ① 発注者が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品登録に向けて生産者・事業者と交渉し、ふるさと寄附金のトレンドを踏まえた魅力ある新たな返礼品の企画及び商品開発について発注者に提案すること。
- ② 返礼品提供事業者の開拓及び新たな返礼品の開発に向けて、生産者・事業者訪問や説明会の開催、募集チラシの配布等、主体的な取り組みを行うこと。
- ③ 返礼品については、市内の地場産品基準はもとより、市内で提供できるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ④ 発注者への提案にあたっては、受注者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ⑤ ポータルサイトへの掲載にあたって、返礼品の写真、説明文といったコンテンツを準備し、掲載内容の充実を図り、発注者の承認を経て、掲載すること。また、掲載にあたり返礼品提供事業者から収集・加工した写真・画像データは全て発注者に帰属するものとし、契約期間終了後には、発注者が使用できるよう提供すること。
- ⑥ 返礼品の開発に係る返礼品提供事業者との打ち合わせ状況を書面にて記録し、発注者からの求めに応じて、適宜書面を提出すること。
- ⑦ 返礼品は総務省の定める地場産品基準や丹波市ふるさと寄附金事業実施要綱に適合するものであるか事前に確認すること。
- ⑧ 寄附者の満足度向上のため、返礼品の品質確認を行うこと。

(7) 返礼品提供事業者との各種調整に関すること

- ① 本業務を遂行するにあたり、返礼品提供事業者と十分に各種調整を行うこと。
- ② 既存の返礼品について、申込状況や市場の動向を踏まえ、商品内容や価格等の見直しを行うことで魅力向上を図ること。
- ③ 返礼品提供事業者と定期的に連絡をとり、在庫管理、返礼品の取り扱い等について把握すること。

(8) 寄附者、返礼品提供事業者等からの問い合わせに関すること

- ① 受注者は本業務に関する問い合わせに対応するため、発注者専用の電話番号、メールアドレス等を取得するとともに、コールセンターを設置し、ポータルサイト上で明示すること。

- ② 複数担当制により、担当者が不在であっても対応できるよう、業務内容の共有及び引継ぎを含めた体制を整えること。
- ③ 返礼品の詳細、配送状況、寄附金受領証明書の間合せ等、寄附金に関するあらゆる問い合わせに対応すること。
- ④ ポータルサイトを利用できない寄附希望者に対しては、返礼品カタログ等を作成し、対応すること。なお、返礼品カタログ等の作成に係る費用は、委託料に含めるものとする。
- ⑤ 配送遅滞や返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者へ対応すること。
- ⑥ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、総務省の定める地場産品基準や丹波市ふるさと寄附金事業実施要綱を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて発注者に確認等を行い、適正に対応すること。
- ⑦ 返礼品に関する苦情や事故があった場合は、対応経過等について、管理システムのメモ機能等に履歴を残し、重大案件については、発注者へ書面により速やかに報告すること。
- ⑧ 発注者から苦情や事故に関して指示があった場合は、それに従い誠意をもって対応すること。
- ⑨ その他、寄附者からの問い合わせは、対応の履歴を残すこと。
- ⑩ 年末・年始の繁忙期については、発注者と協議の上、受付時間の延長や休日の受付など、臨機応変に対応すること。

(9) 広告による魅力発信など、寄附訴求力の強化に関すること

- ① 返礼品提供事業者の意向を確認の上、返礼品の写真撮影及び文字入れ等のデザイン加工を行うなど、返礼品の訴求力を高めること。専門業者による返礼品の撮影及び加工を行う場合は、返礼品の選定等、発注者と協議の上、決定すること。
- ② 次に掲げる方法その他の手段によりPRを実施し、発注者の魅力を積極的に発信すること。
 - ・ 広告媒体で、発注者の魅力を発信し、発注者への寄附金を促すこと。
 - ・ 総務省告示に則ったカタログ等を受注者にて作成し、広く周知を図ること。詳細については、発注者と調整の上、決定すること。作成に係る費用は、委託料に含めるものとする。
- ③ リピーターの増加、ファンの獲得・拡大のための効果的な手法を提案し、発注者と協議の上、連携して実施すること。
- ④ その他ふるさと納税制度の活用の推進や寄附額の増加につながる効果的な手法を提案すること。

(10) 「さとふる」、「Yahoo!ふるさと納税」の返礼品登録の推進に関すること

ポータルサイト間で返礼品数の偏りがでないよう、「さとふる」、「Yahoo!ふるさと納税」の返礼品登録の推進について、発注者の求めに応じて、必要な調整及び支援すること。

(11) ワンストップ特例申請の受付及びデータ整理に関すること

- ① 寄附者から提出されたワンストップ特例申請書の受付業務を行うこと（「さとふる」、「Yahoo!ふるさと納税」経由の寄附者から提出された申請書類を含む）。書類の受付にあたり、添付書類が剥がれ落ちないように、適切に対応すること。
- ② ワンストップ特例申請書の返信用封筒を受注者にて作成し、寄附者の負担とならないよう、受取人払い登録等の措置を講ずること。また、寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、発注者を經由せず、受注者が直接受領できるスキームであること。また、寄附者から発注者へ申請書が送付された場合は、発注者から申請書を受領し、受付等の業務を行うこと。なお、これらの費用は、委託料に含めるものとする。
- ③ 受付業務の内容は、申請書類の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請書を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応及び税控除申告用のeLTAXに取り込むためのデータ作成とする。また、受付状況については、管理システム等により確認ができるよう、都度入力すること。
- ④ 申請書の原本は、個人情報の漏えい防止のため、施錠された棚等に厳重に保管すること。
- ⑤ 発注者への納品日及び納品方法については、発注者と協議を行うとともに指示に従うこと。
- ⑥ 納品後、データに不備等があった場合、発注者の指示のもと適切に対応すること。

(12) 業務報告に関すること

- ① ふるさと寄附金の実績報告書について、寄附金の受入状況等を毎月10日までに発注者へ提出すること。
- ② 各ポータルサイトの寄附金について、対前年・対前月比較による分析を行い、業務改善に努めること。
- ③ 返礼品のアクセス数や分析を定期的に行い、業務改善に努めること。
- ④ 発注者に業務報告及び今後の寄附金額の増加に向けて取組協議を行うための定例会を毎月開催すること。発注者と受注者の協議により、オンライン開催を可とする。
- ⑤ 受注者は定例会後に議事録を作成し、1週間以内に発注者に提出すること。
- ⑥ 実績報告書には、広告料の内訳を記載すること。
- ⑦ 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ⑧ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ⑨ 返礼品調達費を含むふるさと寄附金関連の経費が寄附金額の50%を超えないよう、業務全般にわたって経費抑制に努めること

⑩ 食品返礼品の取り扱いにおいては、産地名の適正な表示を確保するよう、返礼品提供事業者に対し必要な調査、確認を行うなど適切に対応すること。また、契約においても適正な表示を確保するために必要と考えられる内容を盛り込むこと。

(13) 国や県、その他関係機関からの調査に関すること

ふるさと納税に関する現況調査等が実施される場合、受注者は発注者の指示に従い、指定する日までに資料を作成し提出すること。

(14) 業務の引継ぎに関すること

本業務を他事業者へ引継ぐ場合には、事務が滞り寄附者及びその他ふるさと寄附金に係る者に悪影響がないよう、他事業者と協議の上、本業務終了までに、遅滞なく確実に引継ぎを実施すること。

(15) 著作権等の取り扱いに関すること

① 本業務により、新たに制作した成果物の著作権は発注者に帰属するものとし、発注者における二次利用を可能とすること。なお、成果物とは以下のとおりとする。

ウェブページ：返礼品ページ、特集ページ等を含むポータルサイトに掲載しているすべての情報。

画像：本業務により取得・制作されたカタログ等のすべての画像データ。

② 発注者は、成果物を他の広報に使用できるものとする。また、発注者が認める場合には、受注者は第三者による成果物の使用を了承するものとし、使用料は発生しないものとする。

③ 受注者は、成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物が第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受注者が負うものとする。

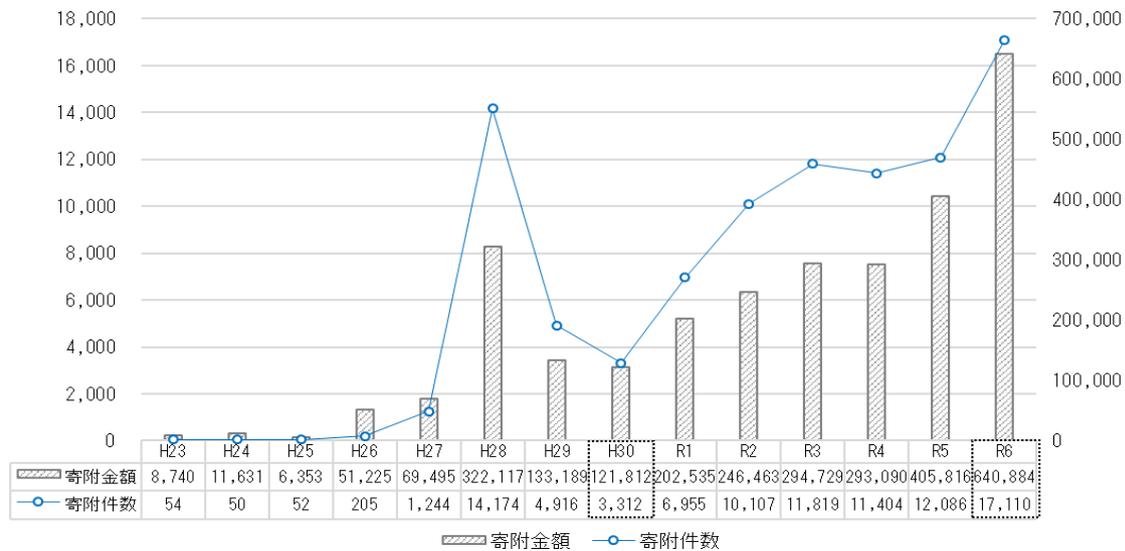
④ 発注者は、成果物の内容（デザイン、設計等を含む）を自由に変更することができるものとする。

⑤ 上記、①～④の記載は、本業務終了後又は解約後も適用されるものとする。

6 ふるさと寄附金の現状

丹波市のふるさと寄附金額は、平成30年度以降、増加傾向を維持している。

平成30年度から令和6年度までにポータルサイトを11サイト追加し、合計12ポータルサイトとしたことや市内製造の工業製品の開拓を進めたことにより、寄附金額は、平成30年度の121,812千円から令和6年度の640,884千円へと約5.3倍に増加し、寄附件数も平成30年度の3,312件から令和6年度の17,110件へと約5.2倍に増加している。また、丹波市の返礼品における直近5年間の年度別ランキングについては別紙のとおりとする。



7 提案内容

次の各項について、企画提案書により提案を行うものとする。

(1) 基本的な取組方針について

本仕様書を踏まえ、本業務の基本的な取組方針を示すこと。また、令和8年度から令和10年度までの3年間の目標金額を示すこと。

(2) 返礼品の新規開発と登録の推進について

返礼品の新規開発については、市内の企業や地場産品を調査し、丹波市の資源である、「農産物」「加工品」「工業製品」などを活かし、次の①から⑦に示す項目を踏まえ、返礼品数の増加及び魅力ある返礼品の開発に向けた方策を提案すること。

- ① 現在の各種サイトに掲載されていない新たな返礼品の提案
- ② 定期便や事前予約制度の提案
- ③ 加工品の提案
- ④ パッケージ化、セット化の提案
- ⑤ 女性や子どもなどターゲットを絞った返礼品の提案
- ⑥ 体験型返礼品の提案
- ⑦ その他、寄附金額の増加に向けた訴求力ある返礼品の提案

なお、市内の企業情報について、次のポータルサイトを参考とすること。

- ・ 市ポータルサイト「キャリアたん」
URL : <https://career-tamba.com/>
- ・ 市ポータルサイト「である、はじめる、丹波de農業」
URL : <https://agri-tambacity.jp/>

(3) 返礼品提供事業者の獲得について

ふるさと寄附金による地域経済・地場産業の活性化を図るため、市内の返礼品提供事業者との信頼関係の構築・継続する方策及び新規返礼品提供事業者を獲得する方策について提案すること。

- (4) 各ポータルサイトのコンセプト・デザインの向上について
 丹波市が利用している各ポータルサイトについて自治体紹介ページを含め、コンセプト・デザインを向上するための方策を提案すること。
 また、丹波市の現行返礼品の中から3点以上の返礼品を選び、返礼品ページデザインについて、寄附訴求力を高める掲載案をそれぞれ提案すること。
- (5) 市特設サイト「おかえり丹波」への誘導策について
 丹波市では、ふるさと寄附金の拡大を図るために運営している、市特設サイト「おかえり丹波」へ寄附者を誘導する方策を提案すること。
 ※市特設サイト「おかえり丹波」とは、丹波市ふるさと住民登録者同士が交流できる掲示板や丹波市へ寄附金の申し込みができるサイト

市特設サイト「おかえり丹波」を利用した寄附件数及び金額（参考）

おかえり丹波	令和4年度	令和5年度	令和6年度
寄附件数	19件	26件	22件
寄附金額	3,785,000円	3,918,000円	3,936,000円

※市特設サイト「おかえり丹波」は次のURLから確認すること。

URL：<https://furusato-tamba.jp/>

※市特設サイト「おかえり丹波」は、ふるさと住民登録制度とふるさと寄附金制度を一体にしたサイトであるが、それぞれ拡大したサイトとなるよう令和7年度中に改修予定である。

- (6) 広告及び情報発信力の強化について
 丹波市の魅力を広く発信するため、全国の寄附者ニーズ・トレンドを踏まえた、ふるさと寄附金額の増加につながる広告や情報発信の方策について提案すること。
- (7) 安定した業務の実施体制について
 丹波市に本店・支店又は営業所（以下、「事務所」という。）の有無及び事務所の開設予定について報告・提案すること。
 また、本業務が円滑に実施できる実施体制であるかを判断するため、「実施体制（様式7）」に次の①～④の項目を記載の上、提案すること。
 ①実施体制及び業務執行のための役割分担（総括責任者、事務担当者、専門人材、再委託、専任又は兼任等）
 ②勤務時間及び常勤換算による人員体制
 ③年末等の繁忙期における実施体制
 ④市内雇用の創出策
- (8) 発注者との連携、役割分担、協力体制について
 各ポータルサイトの寄附実績の分析及びふるさと寄附金額の増加に向けた検討を行うことで、発注者との連携、役割分担、協力体制について提案する

こと。

また、発注者及び返礼品提供事業者の事務負担軽減等に貢献する方策について提案すること。

(9) 同種・類似業務における取組事例と実績について

ふるさと寄附金業務における他自治体等での取り組み事例や実績、ノウハウについて、報告・提案すること。

また、ふるさと寄附金業務における経験や実績がない場合は、ふるさと寄附金業務に類似する広報活動や地場製品の開発、営業事例等について報告すること。

(10) 国指定基準の遵守状況の定期的なチェックについて

返礼品が国指定基準に適合することを確保するため、登録審査や既存返礼品の適正性を確保する方策について提案すること。

また、ふるさと納税制度による国指定基準を満たしていない返礼品が発覚した場合の対応策について提案すること。

(11) 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保について

個人情報を含む情報の取扱について、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するための具体的な方策について提案すること。

(12) その他、丹波市ふるさと寄附金の寄附拡大に関する業務について

上記の他、寄附拡大に関する独自の方策などがあればその内容を提供すること。

8 実施体制の確保及び業務の品質管理

(1) 受注者は、総括責任者を1名、本業務の専任従事者を2名以上配置し、本業務を適切に履行できる十分な運営体制を整え、実施体制表ならびに緊急時における連絡体制を発注者へ提出すること。

(2) 受注者は、本業務を受注した場合におけるサービス提供水準を、次の項目を参考にあらかじめ定めることとし、その内容を示すこと。

- ① 各ポータルサイトの寄附に関するデータを管理システムに取り込むことに要する最大遅延日数
- ② 返礼品の発注に要する最大日数
- ③ 寄附者等からの要望・トラブルを覚知してから、相手方への連絡に要する最大日数
- ④ 定めたサービス提供水準が未達成の場合の改善策の検討方法及び実施体制

9 財務の健全性

受注者は、返礼品提供事業者への支払いが滞ることがないよう財務の健全性を確保すること。

また、季節によって大きく寄附金の変動があることや、発注者からの入金前に返礼品提供事業者等に対して返礼品代金や配送料を支払うことになることを承知し、年間を通じて安定した業務運営が行える体制を整えること。

10 寄附申込完了基準

1か月の寄附申込完了基準は、毎月末日23時59分時点で次の基準を満たしたものとす。

- (1) 寄附者が返礼品を希望した寄附申込みの場合は、返礼品の配送が完了したものとす。
- (2) 寄附者が返礼品を希望しない寄附金申込みの場合は、寄附金の入金を確認できたものとす。ただし、与信審査を通過した上で入金が行われる決済手段（クレジット決済等）については、クレジットカード会社又はクレジットカード決済代行会社の与信審査を通過したものとす。

11 業務委託料

- (1) 業務委託料は、単価契約とし、寄附申込完了基準に基づく毎月の寄附金額に対して10,000円あたりの契約金額の割合（%）を乗じ、消費税及び地方消費税を加算した金額を支払う。
- (2) 返礼品代金及び配送料は、業務委託料とは別に受注者の請求に基づき実費を支払う。
- (3) 業務委託料において、「さとふる」、「Yahoo!ふるさと納税」の寄附金額は除くものとす。
- (4) 受注者の負担とすべき費用が、ポータルサイト利用料等と合わせて発注者に請求される場合は、委託料から当該費用を減算するものとす。

12 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 発注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

13 寄附金情報等の管理

受注者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により保存するとともに発注者の求めに応じて提供すること。

14 再委託

受注者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、写真撮影やサイトデザインなど特定の業務において再委託先があるときは、丹波市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとす。この場合、あらかじめ書面により丹波市の承認を得なければならない。

15 報告及び検査

発注者は、受注者に対して本業務の履行状況その他の必要事項について報告を

求め、又は検査することができる。受注者は、発注者から求めがあった場合には、誠実に対応すること。

16 法令遵守及び個人情報の保護

受注者は本業務の実施にあたり、地方税法及びその他関係法令を遵守するとともに、業務上取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律を遵守し、保護の徹底を図ること。

また、本業務終了後又は解約後も同様とする。

17 守秘義務

受注者は、業務の実施にあたり知り得た情報を第三者に提供、目的外に利用してはならない。

また、本業務終了後又は解約後も同様とする。

18 情報セキュリティの確保

本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、次の点に留意し、適切な管理を行わなければならない。

- (1) 本業務を行うパソコンや周辺機器は、使用者を限定することとし、他の業務と区分すること。
- (2) パソコンは、ログイン時に生体認証や複雑性の保たれたログインパスワードを設定する等、情報セキュリティの保護措置を講じること。
- (3) 本業務を行うパソコンを事務所外に持ち出したり、フラッシュメモリ等に情報を保存して持ち歩いたりすることは、緊急時を除いて原則禁止とし、情報の漏えい、紛失、盗難等からセキュリティを保つこと。
- (4) 管理システムやポータルサイトへのアクセスに必要なパスワード等は、厳重に管理すること。
- (5) 管理システムやポータルサイトの情報は、適切にバックアップをとり、システム障害時には適切に復元できる体制を整えるなど、冗長性を確保すること。

19 その他

- (1) 業務内容については、仕様書の内容及び公募型プロポーザルにて提案した内容を遵守し履行すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、発注者と協議を行い、発注者の意見等を取り入れながら実施すること。
- (3) 本業務終了後、受注者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受注者は速やかに発注者が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受注者の負担とする。
- (4) 仕様書に記載のない事項、その他業務の履行上必要な事項については、発注者と受注者で協議を行い決定する。