山北町ふるさと応援寄附金運営業務（ふるさとチョイス、ふるなび）委託事業仕様書

1　委託業務名

山北町ふるさと応援寄附金運営業務（ふるさとチョイス、ふるなび）（以下「業務」という。）

2　業務の目的

山北町（以下「本町」という。）が実施するふるさと応援寄附金推進事業に係る中間業務を一体的に委託することにより、寄附者の多様な要望に応えられる体制を整備するとともに、本町ふるさと応援寄附金返礼品（以下「返礼品」という。）の充実や寄附者への訴求力を向上させ、寄附金の増加と本町の魅力発信の強化を図る。

3　業務委託期間

契約締結日から令和10年3月31日まで（2回まで自動更新可能）

4　業務内容

本町が利用するふるさと応援寄附金ポータルサイト「ふるさとチョイス」及び「ふるなび」（パートナーサイトを含む。以下「ポータルサイト」という。）の運営管理及び寄附管理、返礼品提供事業者（以下「返礼品事業者」という。）の開拓及び返礼品の開発、寄附者への訴求力向上、返礼品の発注及び配送管理、寄附者への対応、お礼状・寄附受領証明書及び寄附金税額控除に係る申告特例申請（以下「ワンストップ特例申請」という。）に係る案内等の作成・送付ほか、ふるさと応援寄附金推進事業を円滑に運営する業務とする。

5　業務内容の詳細

（1）返礼品事業者の開拓及び返礼品の開発

ア　国の示す各種基準を満たした上で、本町の魅力を効果的に発信でき、寄附金の増加と地域産業の振興に繋がる返礼品事業者の開拓及び返礼品の開発を行うこと。

イ　新たに返礼品として提供予定の品については、関連情報を主体的に収集して基準適合性等を確認の上、必要な資料を調整し、本町の承認を得てポータルサイトに掲載すること。

ウ　返礼品事業者に対し、返礼品に関する商品開発等の企画提案を行うとともに、返礼品の登録・更新まできめ細かく支援を行うこと。

エ　その他、返礼品事業者及び本町間の各種連絡調整を行うこと。

（2）寄附者への訴求力向上

ア　各ポータルサイトの機能、特性等を生かし、本町と返礼品を効果的にＰＲして寄附拡大に繋げる発信について、記事作成や画像加工等を含め提案し、実施すること。

イ　市場動向や寄附者の嗜好等に注視し、経費を抑えた上で、寄附金の増加と本町の魅力発信に繋げる訴求力向上策について提案し、実施すること。また、本町からの要請に応じて、情報提供や分析を行うこと。

（3）ポータルサイトの運営管理及び寄附管理

ア　ポータルサイトの自治体紹介ページ及び返礼品情報の作成、更新等を適切に行い、円滑に寄附の受付けが可能となる環境を構築すること。

イ　ポータルサイトの返礼品情報は、当該返礼品の魅力や生産者のこだわりを加えるなど、多くの寄附者の興味・関心を引く内容とすること。

ウ　ポータルサイトを通じ、寄附の申込み、決済及び返礼品の選択ができ、その実績等を一元的に管理できるシステム（以下「システム」という。）を提供すること。

エ　受け付けた寄附に係る、寄附者氏名、寄附金額、寄附年月日及び返礼品等のデータを、システムにおいて一元的に管理すること。なお、データでの管理を必須とする項目は次のとおりとする。

① 寄附に関すること

寄附者の氏名（フリガナを含む）、住所（郵便番号を含む）、生年月日、電話番号、メールアドレス、寄附年月日、寄附金額、寄附金使途、決済種別、決済日、ワンストップ特例申請希望の有無、ワンストップ特例申請利用に必要な情報

② 返礼品に関すること

返礼品名及び数、送付先、発注日、発送日、配送事業者名、発送伝票番号、到着日、費用支払日、在庫状況

③ その他

お礼状・寄附金受領証明書等の送付状況、自治体からの情報提供の可否

オ　登録されたデータは、本町でも随時確認でき、簡便にMicrosoft Excelで活用できるようCSV形式等での出力が可能なものとすること。また、本町からの要請に応じて、データ加工や他システムへの移行、システム操作の支援等を行うこと。

（4）返礼品の発注及び配送管理

ア　寄附者から返礼品の申込みがあった場合は、寄附金の入金確認後、速やかに返礼品事業者へ発注を行うこと。なお、発注方法は返礼品事業者の希望に沿う形で行うとともに、返礼品事業者の発送伝票への記入が不要な仕組みとすること。

イ　返礼品の在庫管理をきめ細かく行い、在庫切れを起こさないよう、また、在庫を有効に活用できるよう、返礼品事業者と調整すること。補充不可能な場合は、速やかにその旨をポータルサイト上で周知すること。

ウ　返礼品の配送管理を適切に行い、可能な限り寄附者及び返礼品事業者の希望に沿う形で配送を調整するとともに、問合せに応じること。また、配送の遅延や返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが発生した場合は、直ちに配送事業者及び返礼品事業者と連携して寄附者への対応を行い、重大な案件については本町に報告すること。

エ　返礼品の配送完了確認後、速やかに返礼品代金及び配送料の支払いを行うこと。なお、配送費については、極力、返礼品事業者が一時負担を行わないようにすること。

オ　その他、本町、返礼品事業者及び配送事業者並びに寄附者間の各種調整を行うこと。

（５）寄附者への対応

ア　寄附者からの寄附方法、返礼品内容、ワンストップ特例申請、寄附情報の修正、キャンセル等の問合せに対し、専用の連絡先（電話番号・メールアドレス）を備えたコールセンターを設置し、ポータルサイト等において分かりやすく表示するとともに、業務従事者に対する教育・研修を実施し、適切に対応すること。

イ　コールセンターへの問合せ等については、記録を残すとともに、必要に応じて関係事業者及び本町と協議の上、対応すること。また、重大な案件については、経過を本町に報告すること。

ウ　寄附金の入金確認後、速やかにお礼状・寄附金受領証明書を作成し、希望がある場合はワンストップ特例申請に係る案内等を同封の上、寄附者に送付すること。再発行依頼があった場合も随時対応すること。なお、各書類には寄附者情報を印字して送付すること。また、送付物の内容等については、本町と協議の上、決定すること。

（６）その他

市場動向、他自治体の事例、寄附者の嗜好等を注視し、本町の魅力発信や本制度を活用した地域貢献に繋げる方策等があれば随時提案し、本町の承諾を得て実施すること。

6　著作権等に係る権利の処理

（１）　第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行うこと。

（２）　成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証し、万一権利侵害が発生した場合は、一切の責任を負うこと。

7　経費の負担

受託者に支払う経費は次のとおりとし、本仕様書に定める業務全てに要する費用を含むものとする。支払いは原則１か月ごとに行うものとし、請求に際しては、各経費算定の根拠となる寄附金額、件数、返礼品事業者名、返礼品名、数量、発送日、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。なお、各種経費については、地方税法等で経費率の圧縮が強く求められている状況も踏まえ、可能な限り縮減に努めたものとすること。

（１）　業務委託料

ア　運営業務代行料　寄附金額に一定の割合を乗じた額

イ　寄附金受領証明書等送付代行料　送付件数に単価を乗じた額

ウ　その他（ある場合）

（２）　返礼品及び返礼品配送に係る経費

ア　返礼品調達費は、原則として寄附金額の 25%以内（税込み）に設定した商品等提供価格とする。

イ　返礼品配送料は、簡素かつ返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法による運賃実費とする。

8　業務履行状況の報告

（1）　業務遂行にあたり本町とよく連絡を取るとともに、毎月、履行状況を本仕様書５に定める項目ごとにまとめ、その他特記すべき事項とともに書面にて報告すること。

（2）　業務の実施に重大な影響を与え得る事態が生じた場合は、直ちに本町に報告し、対応を協議すること。

（3）　本町が必要と認める場合は、業務の履行状況その他必要な事項について随時報告を行い、検査に応じること。

9　再委託の禁止

（1）　本業務の全部若しくは一部を第三者に委託し又は請け負わせること（以下「再委託」という。）は、事前に書面で本町の承諾を得た場合を除き、認めない。

（2）　再委託しようとするときは、再委託の相手方の名称、住所、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等を記載した書面を本町に提出し、承諾を得ること。再委託の内容を変更しようとする時も同様とする。また、再委託した業務に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。

10　個人情報の保護及び秘密の保持

業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で個人情報を扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」の規定を遵守すること。なお、個人情報保護の取扱いについて疑義がある場合は、本町と協議すること。

11　損害賠償

業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、賠償の責を負うこと。ただし、本町、寄附者又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りでない。

12　その他

（1）　業務の遂行にあたっては、本町への寄附受付け及び魅力発信の窓口としての役割を十分認識し、本仕様書記載の内容及び提案した内容を誠実に実施すること。

（2）　円滑な業務運営のため、必要に応じて、本町及び関係事業者との対面での打合わせを行うこと。

（3）　業務の遂行に関する苦情については、責任をもって対応し、その経過を本町に報告すること。また、緊急時等も連絡・対応が取れる体制を用意すること。

（4）　委託期間内に受けた寄附申込みについては、契約終了後も責任をもって対応を行うこと。

（5）　本業務を他の事業者から引き継ぐ、または、他の事業者に引き継ぐ必要が生じた場合は、委託期間の内外を問わず、業務の継続に支障がないよう必要なデータ等の引継ぎを迅速・適切に行うこと。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含むものとする。

（6）　本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項等については、本町と協議の上、定めるものとする。

13　問合せ先

山北町商工観光課商工観光班

担当者：田中、岩本

ＴＥＬ　０４６５－７５－３６４６（直通）

E-mail　kankou@town.yamakita.kanagawa.jp

（別記）

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

1　受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）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、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

2　受託者は、業務に関して知り得た個人情報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。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（使用者への周知）

3　受託者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においても業務に関して知り得た個人情報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など、個人情報の保護に関して必要な事項を周知徹底しなければならない。

（適正な管理）

4　受託者は、業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び損傷の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（収集の制限）

5　受託者は、業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

（使用等の禁止）

6　受託者は、本町の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を、当該業務を処理するため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

（複写等の禁止）

7　受託者は、本町の指示又は承諾があるときを除き、業務を処理するために本町から貸与され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。

（再委託の禁止）

8　受託者は、業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、本町の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

（資料等の返還等）

9　受託者は、業務を処理するために本町から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、契約の終了後直ちに本町に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、本町が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

（事故発生時における報告）

10　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、速やかに本町に報告し、指示に従うものとする。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（契約の解除及び損害賠償）

11　本町は、受託者がこの個人情報取扱特記事項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ものとする。