

5-7 アイラブつくばまちづくり寄附推進業務委託仕様書

1 委託業務名

5-7 アイラブつくばまちづくり寄附推進業務委託

2 業務目的

本業務は、アイラブつくばまちづくり寄附制度（ふるさと納税制度）によるつくば市（以下「当市」という。）への寄附の促進と、地元特産品の販売促進や観光PRなどの地域振興、移住や定住の促進のために実施する。

本業務において、寄附者に返礼品の魅力を伝えることや、当市のシティプロモーションのための具体的な取組を実現するためには、専門的なノウハウが必要である。また、当市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送等、事務的な業務については、民間事業者が持っているノウハウを活用し、効率的かつ効果的に実施したい。そのため、本仕様書に定める業務を委託する。

3 委託期間

令和6年(2024年)2月1日から令和8年(2026年)3月31日まで

なお、令和6年(2024年)2月から3月までの期間は、引継ぎやシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

使用す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。）は、委託業務を受託する者（以下「受託者」という。）の提案により決定する。ただし、当市が現在使用しているポータルサイトである、「ふるさとチョイス」、「さとふる」、「楽天ふるさと納税」、「JRE MALL」は、継続して使用する前提とする。

なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、当市と当該事業者との間で直接締結するものとする。また、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、当市と協議の上、疑義等が生じないよう確認すること。

(2) 寄附管理システムについて

寄附情報等の管理に当たっては、寄附情報を一元管理できるシステム（以下「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附管理システムの利

用環境の構築費用については、委託料に含む。

(3) 市との協働について

本業務の遂行は受託者へ委託するが、市担当職員も、返礼品の開発や返礼品協力事業者とのコミュニケーションを通して地域の産業をより深く理解し、その上で本業務の目的を達成するための取組を、受託者と共に成長しながら、協調して実施する。

(4) 委託費用について

寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲とするが、本事業の目的を遂行するため、当該範囲を最大限有効活用すること。

5 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルで決定した受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄附管理運営システムの管理運営業務
- (3) 寄附金受領証明書等の発行及び発送に関する業務
- (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) ワンストップ特例制度に関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理
- (10) その他

6 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、使用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと（クラウドファンディングを含む。）。ただし、受託者が掲載内容を編集できないポータルサイトがある場合は、返礼品情報の掲載・更新について、市と事業者の支援を行うこと。

イ 寄附の受付及び配送に関する通知を寄附者、返礼品協力事業者及び市に行うこと。

ウ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ

等)、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。

エ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れられるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

オ ポータルサイトの利用が困難な方で当市への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。ただし、当市で返礼品のカタログを作成しているため、受託者はそれを元にカタログを編集することができる。また、当該カタログにすべての返礼品情報を掲載する必要はない。なお、現状で当市では、年間5件程度の問合せを受領し、カタログを発送している。

(2) 寄附管理システムの管理運営業務

ア 使用する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、返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに当市に寄附を行った場合においても、当市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

ウ 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。

エ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時当市への情報提供が可能であること。また、当市において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。

オ 寄附金額、寄附件数、寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び改善策について、当市へ毎月報告を行うこと。

カ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、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、当市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、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。なお、導入に当たっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業や費用等については受託者が負担するものとする。

キ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日

の翌日までに「寄附管理システム」ヘデータの取込作業を行うこと。（土・日祝日については当市の翌開庁日まで）

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、当市指定の様式にて寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入・封かんし、原則２週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、12月に行われた寄附は、ワンストップ特例申請期限（1月10日）を考慮して寄附金受領証明書等が寄附者へ到着するよう対応すること。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、当市と協議の上、決定する。

- ①お礼状・寄附金受領証明書
- ②ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
- ③ワンストップ特例申請書記載例
- ④返信用封筒

ウ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者の負担において準備すること。

オ 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。

カ 発送する書類も、寄附者との貴重なタッチポイントの一つと捉え、その内容やデザインにも、可能な限り配慮すること。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品等取扱事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。

イ 返礼品協力事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

ウ 返礼品協力事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

エ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

オ 返礼品の品質管理につき、返礼品協力事業者への指導監督を行うこと。

カ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損

等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。

キ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、当市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品協力事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

ク 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。

ケ 寄附者や返礼品協力事業者、当市との各種調整を行うこと。

コ 本業務については、契約終了日（令和8年(2026年)3月31日）以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。

(5) コールセンター業務

ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前8時45分から午後4時30分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、当市と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、当市と情報共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品協力事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、当市に報告を行うこと。

エ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対し、当市の返礼品等募集要領や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品協力事業者からの問合せについては、必要に応じて当市に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア 当市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、当市が定める「アイラブつくばまちづくり寄附推進業務協力事業者募集要領」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品協力事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に対して提案すること。

- イ 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ウ 市の承認を受けた返礼品及び返礼品協力事業者については、受託者が返礼品協力事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- エ 当市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- オ 成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- カ 返礼品の募集に当たっては、個別訪問等を行うこと。なお、説明会を開催する場合は、当市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。また、募集の状況について定期的に当市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については当市と協議の上、決定するものとする。
- キ ポータルサイトで返礼品のレビューを獲得し、かつ良好な結果になるよう努めること。
- ク 返礼品の登録、変更又は廃止に関する最終決定は、当市にて行うものとする。

(7) 広報・PR業務

- ア 当市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。その際、首都圏に近接している当市の立地上の特徴を生かしたプロモーション策も含めて、提案・実施すること。なお、この提案・実施についても、原則委託料に含めること。
- イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、流行を踏まえて、受託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、当市と協議の上、実施すること。
- ウ インターネット広告配信用や市ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
- エ 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、当市と協議の上、実施すること。
- オ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

(8) ワンストップ特例制度に関する業務

- ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を当市に代わり行うこと。受付方法については当市と協議の上、決定するものとする。
- イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請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)、これらに関する問合せ対応、控除申告用データの作成(e L T A X送信レイアウトに合わせること)とする。

ウ 本業務に関して電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、より一層の情報漏えいに対する必要な対策を講じ、当市の承認の上、実施すること。

(9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

平成31年総務省告示第179号第2条第2項、令和5年総務省告示第244号に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務(提案する新たな取組を含む)を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費(ポータルサイト使用料、決済手数料等)も含めた管理を行うこと。

(10) その他

ア 委託業務の実施に当たっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ ふるさと納税で獲得した寄附や、委託業務の遂行を通して、ふるさと納税の趣旨を鑑み、当市へ還元できる内容を提案すること。

ウ その他、市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

7 著作物の取扱い

受託者が委託業務の遂行のために新たに制作した著作物の著作権は、当市に帰属する。また、当市は、当該著作物を自由に二次利用できる。受託者は、当市に対して著作人格権を行使しない。

受託者が、その著作物の中に、第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作者の承諾を得て利用する。

8 寄附情報等の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

9 再委託の禁止

受託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、当市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により当市の承認を得るものとする。

10 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月当市に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 当市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、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。

11 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「10 (1) 業務報告書」を毎月当市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

(1) 基本委託料

- ア 寄附金額に対する一定割合とする。
- イ 本項(2)～(4)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、当市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費やクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受付、発送及びデータ作成に要する費用。

(5) その他

(1)～(4)に分類されない、アイラブつくばまちづくり寄附制度（ふるさと納税制度）による当市への寄附の促進と、地元特産品の販売促進や観光PRなどの地域振興、移住や定住の促進に資する取組に要する費用。

12 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払いについては、当市が別に定める期別（原則1か月、ただし、当市と受託者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない）ごとに寄附受納状況を当市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、当市は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

13 返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任

- (1) 当市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

14 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 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（平成15年法律第57号。以下、「個人情報保護法」という。）を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

15 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、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、適切な管理を行うこと。

受託者は、本サービスの実施に際し取得した個人情報（個人情報保護法第2条第1項に定めるものをいう。）の取扱いについては、別紙「つくば市個人情報等の取扱い業務に係る特記事項」に従うものとする。

16 損害賠償

委託業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品協力事業者、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、この限りではない。

17 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行に当たっては、当市と十分に協議を行い、当市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出に当たっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者及び担当者を記載すること。
- (4) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営でき

- るよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 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、当市と受託者で協議の上、決定する。

別紙

つくば市個人情報等の取扱業務に係る特記事項

受託者は、委託業務の履行に際して知り得た個人情報等の適切な管理のため、以下に規定する事項について遵守することとする。なお、本特記事項において用いる用語の定義は、本特記事項において特に定めるものを除き、本契約に定めるところによる。

(秘密の保持)

第1条 受託者は、委託業務の履行に関連して当市から提供を受けた秘密事項（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。）第2条第1項に規定する個人情報であって当市が受託者に提供したもの（以下「個人情報」という。）を含む。）を他に漏えいしてはならない。この契約が終了した後においても同様とする。

(目的外使用の禁止)

第2条 受託者は、当市の許可なく業務上知り得た個人情報を、この契約の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。この契約が終了した後においても同様とする。

(個人情報又は資料等の複写)

第3条 受託者は、あらかじめ当市の書面による承諾を得なければ、委託業務の履行のために必要な範囲を超えて個人情報（原始資料又は成果品を含む。）を複写又は複製してはならない。

(事故の報告義務及び公表)

第4条 受託者は、委託業務の履行に当たり資料又は成果品を紛失する等の個人情報の漏えい、滅失等に係る事故が発生した場合は、直ちにその状況を当市に報告し、当市の指示を受け、これに従わなければならない。

2 当市は、委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

3 本業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合であって、受託者の故意又は過失を問わず受託者がこの契約の条項に違反し又は怠ったことにより当市に対し損害を発生させたときは、受託者は、当市に対し、その損害を賠償しなければならない。

(委託業務の検査等)

第5条 当市は、必要と認めるときは、受託者に対して委託業務の処理状況につき監査若しくは検査をし、又は報告を求めることができる。

2 当市は、本業務に係る「(秘密の保持)」で規定する個人情報の取扱いについて、この契約の規定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、受託者及び再委託等先に対して監査若しくは検査をし、又は報告を求めることができる。

(記憶媒体等の返却又は廃棄)

第6条 受託者は、個人情報記録された当市が受託者に引き渡した媒体を、委託業務の終了後、当市の指定した方法により、返還又は廃棄しなければならない。

(法令遵守)

第7条 受託者は、個人情報保護法及び電子計算機処理に係るデータ保護管理規程等当市が定める情報セキュリティに係る規定及びその他の関係法令を遵守しなければならない。

(責任者、業務従事者及び作業場所の特定)

第8条 受託者は、委託業務の内容を十分理解し、責任者及び業務従事者を定め、書面により当市に報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う場所を定め、業務の着手前に書面により当市に報告しなければならない。

(業務従事者への教育及び研修)

第9条 受託者は、委託業務に係る責任者及び業務従事者に対して、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他の業務の適切な履行に必要な教育及び研修等を実施するとともに、この契約、関係法令及び関係規定等を遵守させなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(情報セキュリティ対策の報告)

第10条 受託者は、委託業務を適切に履行するために必要な情報セキュリティ対策を講じ、その実施状況について当市に報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第11条 受託者は、当市から、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、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(個人情報の管理)

第12条 受託者は、委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 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で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 当市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さないこと。
- (3) 個人情報を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すこと。
- (4) 業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 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。
- (7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、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。
- (8) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の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。
- (10) 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。