

## (別紙 1) 岩見沢市ふるさと応援寄附運営管理業務 要求水準書

### (適用範囲)

第1条 本水準書は、岩見沢市（以下「市」という。）が発注する「岩見沢市ふるさと応援寄附運営管理業務」（以下「本業務」という。）に適用するものである。

### (業務の目的)

第2条 市が実施する「ふるさと応援寄附」に係る、寄附者情報のシステム管理、返礼品発送業務等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、効果的な市の魅力発信に寄与することを目的とする。

### (委託期間)

第3条 契約締結日から令和10年12月31日まで

なお、本業務に係る委託の契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、本契約締結日の属する年度の翌年度以降において、歳出予算の当該金額に減額又は削除があった場合、市は、この契約を変更又は解除することができる。

### (準拠する法令等)

第4条 本業務は、次に記載する関係法令等を遵守することを原則として、本要求水準書の要求水準を満たすものとする。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方税法（昭和25年法律第226号）
- (3) その他関係法令通達等
- (4) 岩見沢市の条例及び規則並びに関係諸計画

### (前提条件)

第5条

業務の遂行に当たり、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、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム（令和5年8月末現在、本市は中央コンピューターサービス(株)が提供するシステムを使用している。）を活用することとし、システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料については委託料に含むこと。

本市が利用している、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。本市の利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」、「ふるさとチョイス」経由で利用している「auPAYふるさと納税」・「セゾンのふるさと納税」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」であるが、委託期間中にポータルサイトを変更・追加する場合がある。

(業務内容)

第6条 本業務内容は、次のとおりとする。

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- (2) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (3) 返礼品の新規開拓・企画に関する業務
- (4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請の受付等に関する業務
- (6) 岩見沢市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (7) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務
- (8) ふるさと納税制度の改正等に対する対応に関する業務
- (9) その他

(業務の詳細)

第7条 前条に定める各業務内容の詳細は、次のとおりとする。

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理に関する業務
  - ・寄附は、市への直接申込によるもののほか、ポータルサイトを使用するものとする。
  - ・市が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。
  - ・ポータルサイトについては、市と受託者が協議のうえ、市が決定する。
  - ・ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。
  - ・ポータルサイトに返礼品情報を掲載すること。特に、返礼品ページの写真、詳細ページ作成・更新の際には工夫を凝らすこと。
  - ・ポータルサイトで使用した返礼品画像の著作権は、市または事業者に帰属するものとする。
  - ・ポータルサイト上の自治体ページ以外にも、各バナー及び返礼品のサムネイル画像の作成、メールマガジンの配信等の運営管理を行うこと。なお、運営管理にあたっては、常に最新のトレンドを把握し、本市への情報提供及び協議のうえ、魅力的な返礼品の情報発信に努めること。
  - ・ポータルサイトに寄せられた寄附者からの意見等を市にデータで提供すること。
  - ・ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
  - ・寄附者に係る情報等は、市がポータルサイトから直接、抽出できるようにすること。
- (2) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務
  - ・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うこと。

- ・返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理、寄附者の個人情報保護等を適切に行うこと。
  - ・返礼品提供事業者に対し、当該システムの利用方法の説明等サポートを行うこと。
  - ・返礼品の発注・配送管理は、市が随時確認できるシステムで行うこと。
  - ・返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（精算含む）。なお、送料については、配送業者と価格交渉をするなど、なるべく安価となるように努めること。
  - ・受託者は、寄附者からの問い合わせ等に対応するとともに、事故等が発生した場合は返礼品提供事業者、配送業者等と連携して、寄附者への対応を行うこと。
  - ・受託者は、返礼品の提供に関して、より多くの事業者が参加することができるよう、事業者の事務の簡素化を図ること。
- (3) 返礼品の新規開拓・企画に関する業務
- ・随時、新たな返礼品の開拓を行うこととし、市は受託者に返礼品及び返礼品提供事業者に関する情報を提供するものとする。
  - ・本市の返礼品の申込状況や他自治体の動向を注視し、傾向に合った返礼品を開拓すること。
  - ・返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、返礼品協力事業者へ公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、商品の選定、寄附額設定を行うこと。なお、返礼品及び寄附額の決定は市が行う。
- (4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- ・入金が確認された寄附について、「寄附金受領証明書」「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）」「礼状」「返信用封筒」を作成し、寄附者に送付するとともに、問い合わせ等に対応すること。なお、送付物の内容については、市と協議のうえ決定する。また、公印の印影は市が指定するものを使用すること。
  - ・市からPRパンフレットなどの追加書類の同封要請があった場合には、可能な限り対応すること。
  - ・発送に係る用紙や封筒など必要なものを用意すること。
- (5) ワンストップ特例申請の受付等に関する業務
- ・寄附者からワンストップ申請書を受領し、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。なお受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行うこと。
  - ・申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。なお、その場合に生じる郵送料等は、受託者からの請求に基づき、市が負担する。
  - ・ワンストップ特例に係る情報を管理システムに登録すること。また、eLTAX伝送用データ（以下「ワンストップ特例通知用データ」という。）を作成し、市が定める日までに市に提供すること。
  - ・ワンストップ特例通知用データの変更、修正が発生した場合、市の指示によりデータを修正し、修正後のデータを提供すること。

- ・業務に係るマイナンバー情報は、個人情報保護委員会の定める『特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）』に準拠して取扱うこととし、アクセス制限を設けるとともに全ての情報を暗号化したうえで、他の情報とは別のデータベースで管理すること。
  - ・マイナンバー情報等の個人情報の管理状況を、月1回市へ報告すること。
  - ・ワンストップ申請書原本は、受託者において管理し、ワンストップ特例通知終了後に市へ受渡すこと。なお、書類運搬等については、受託者において十分なセキュリティ対策を講じること。
- (6) 岩見沢市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- ・受託者独自の広告媒体等の活用、メルマガ配信等により、本市のさらなる魅力発信や寄附獲得に向けての効果的なPRを行うこと。
  - ・インターネット広告配信用及び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。
  - ・本市が行うプロモーション活動に協力するとともに、常に情報連携すること。
  - ・返礼品や寄附金額、寄附者の状況を分析し、新たな寄附獲得、リピーターの確保に向けた取り組みを行うこと。
  - ・返礼品、寄附額、寄附者の属性等の寄附状況を分析し、月1回市へ報告すること。また、同様に1年間の寄附状況の分析について、年1回市へ報告すること。
- (7) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応に関する業務
- ・本業務に係る問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。
  - ・コールセンター等は、ポータルサイトに関すること、寄附の申し込み手続きに関すること、返礼品に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、返礼品提供事業者からの問い合わせ、その他本市ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。
  - ・返礼品提供事業者が返礼品掲載、発送、寄附者に対する対応などを円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと。
  - ・問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本市においても随時確認ができるようにすること。
  - ・緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と受託者の協議の上で対応すること。
- (8) ふるさと納税制度の改正等に対する対応に関する業務
- ・ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、サイトの変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (9) その他
- ア 管理システムについて
- ・ポータルサイトとの連携も含め、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の「総合行政ネットワーク ASP ガイドライン」に準拠すること。
  - ・受託者との間のデータ送受信及びシステムの提供等については、LGWAN-ASP

- ・を使用すること。
  - ・本業務において使用する、寄附者情報等を一元的に管理するシステム（以下「管理システム」という。）は、予め委託者が指定する操作環境において動作確認を行うこととし、また、複数のブラウザで同時に操作することができることとする。
  - ・管理システムは、24 時間 365 日稼働することとし、保守等により運用の停止を行う必要がある場合は、あらかじめ市と協議し承諾を得るものとする。
  - ・管理システムは、ID とパスワードによるログイン認証を行うとともに、操作ログを記録すること。
  - ・管理システムには、受託者が予め指定する端末以外の端末からのアクセス制限等を設けること。
  - ・本業務における全ての通信は、SSL で暗号化すること。また、常にセキュリティの向上に努めること。
- イ 寄附について
- ・受託者は、市よりポータルサイトを經由しない直接入金 of 寄附申込があった旨の情報提供があった場合は、寄附申込者に対して郵便振替、銀行振込等の方法により入金を支援すること。
  - ・受託者は、ポータルサイトを經由して郵便振替での寄附申込を受けた場合、または、市より委託者に直接郵便振替での寄附申込があった旨の情報提供があった場合は、寄附申込者に対して郵便払込票の送付を行うこと。なお、その場合に生じる送付代行料及び郵送料等は、受託者からの請求に基づき、市が負担する。
- ウ 業務全体について
- ・受託者は、業務の処理にあたっては、個人情報 の取扱いに十分注意するとともに、漏えいの防止のために必要な措置を講じること。
  - ・受託者は、業務の遂行にあたっては、事務の合理化や経費の抑制に努めること。
  - ・平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項及び令和 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。
  - ・受託者は、前期事業者からの引継ぎを行うこと。また、契約終了時に受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期事業者への業務の引継ぎを行うこと。
  - ・契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。

（委託成果品）

第 8 条 本業務の受託にかかる成果の報告については次のとおりとする。

（1）月例報告

受託者は、月ごとに委託業務の実績をまとめ、市が定める期日までに市に提出するものとする。

## (2) 実績報告及び完了検査

受託者は、契約期間の各年度終了後に、当該年度の業務実績に係る実績報告書及び委託完了届を提出し、市の検査を受けるものとする。

### (委託料の考え方)

第9条 本業務の実施にあたって発生する各費用の考え方は次のとおりとする。

- (1) 返礼品の調達に要する費用は、寄附1件ごとに当該寄附額の30%を超えてはならない。
- (2) 返礼品の調達に要する費用及び返礼品の配送に要する費用の計は、寄附1件ごとに当該寄附額の40%を超えてはならない。なお、令和5年9月8日現在の返礼品の調達に要する費用及び返礼品の配送に要する費用の登録状況は、実施要領別紙2「ふるさと応援寄附受入実績等」の「5. 返礼品別金額設定」のとおりである。
- (3) 令和5年9月8日現在、返礼品の配送に関する費用は、返礼品1品目ごとに、発送先の地域に関わらず定額制（関東料金）としているが、より安価になる等現在より改善される場合には実費でも可とする。
- (4) ポータルサイト使用料及び寄附金に係る決済手数料は、市が直接負担する。
- (5) 令和5年9月8日現在、市が使用しているポータルサイトの使用料は、寄附額10,000円あたり税抜き「ふるさとチョイス」1,000円、「ふるさとチョイス」経由で利用している「auPAY ふるさと納税」1,000円・「セゾンのふるさと納税」1,000円、「楽天ふるさと納税」510円、「ふるなび」1,000円である。
- (6) 令和5年4月から8月までにおける寄附金の決済に係る決済方法の種別及び手数料等の額は、実施要領別紙2「ふるさと応援寄附受入実績等」の「4. 決済方法別寄附額」のとおりである。
- (7) 令和5年4月から8月までにおける寄附金に占める決済方法ごとの割合は、実施要領別紙2「ふるさと応援寄附受入実績等」の「4. 決済方法別寄附額」のとおりである。
- (8) ポータルサイト使用料及び寄附金に係る決済手数料のほか、消耗品、印刷費、広告費、市職員の人件費等に要する市の事務費等は年額約390万円である。
- (9) 年度あたりの寄附額に対する寄附募集経費（本委託業務、ポータルサイト使用料、寄附金の決済に係る決済手数料、消耗品、印刷費、広告費、市職員の人件費等）は、当該年度の寄附総額の50%を超えてはならない。委託期間の初年度は運用開始から3月まで、最終年度は4月から12月までの期間につき同様とする。なお、返礼品送付等業務に要する経費は、当該返礼品調達の事由となった寄附の決済日を基準とする。

### (委託料の支払い方法)

第10条 委託料の支払方法については、業務の実績に基づく月払いを原則とし、詳細については双方協議して定める。

### (事故等への対応)

第11条 受託者は、本業務の履行にあたり、事故等が発生した場合は直ちに市に連絡し、その指示を仰がなければならない。

(委託業務終了時の対応)

第11条 受託者は、委託期間の終了又は委託契約の解除等により、本業務が終了した場合には、市の指示する方法により、市へのデータ移行等に協力しなければならない。

(個人情報保護)

第12条 受託者は、個人情報の保護に関する法律並びに市の定める個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、委託期間の終了後も同様とする。

(作業打合せ・協議)

第13条 受託者は、本業務の履行期間中において、月に1回以上市と打合せを行うとともに緊密な連絡を保ち、作業を遂行しなければならない。

(報告及び検査)

第14条 市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。受託者は、市からこれらの求めがあった場合には誠実に対応しなければならない。

(連絡体制)

第15条 受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者を2名選任し、市にその旨を届け出るものとする。

(再委託の禁止)

第16条 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に委託することについて、あらかじめ書面で市の承諾を得たときはこの限りではない。

(疑義)

第17条 本水準書および履行に関して疑義または定めのない事項が生じた場合は、市と受託者が協議し、定めるものとする。

(関係官公署との折衝)

第18条 受託者は、本業務遂行のために関係官公署等との折衝が必要な場合は、速やかに市に申し出て指示を受けるものとする。

(仕様書)

第19条 契約に当たっては、双方協議のうえ、別に仕様書を作成するものとする。