

# 業務委託仕様書

## 1. 業務名

野田市ふるさと納税業務支援委託

## 2. 業務の目的

発注者が行うふるさと納税に係る寄附情報の管理、記念品発送業務及び魅力的な記念品の新規開拓等を委託することにより、寄附金の増加と事務の効率化を図るとともに、地域経済の活性化と効果的な本市の魅力発信に寄与する。

## 3. 委託期間

契約締結日から令和8年9月30日までとする。

## 4. 業務の内容

業務の内容は、次の①から⑨までとする。

- ① 野田市ふるさと納税に係る寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- ② 記念品協力事業者への記念品発注、集荷及び配送管理に関する業務
- ③ 記念品協力事業者への精算に関する業務
- ④ 新たな記念品の企画及び記念品協力事業者との調整に関する業務
- ⑤ 発注者が契約する寄附受付サイトの更新及び記念品の紹介記事作成に関する業務
- ⑥ 野田市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- ⑦ 寄附者及び記念品協力事業者等からの問合せに関する業務
- ⑧ 発注者との連絡調整及び報告に関する業務
- ⑨ その他野田市ふるさと納税に関する業務

## 5. 業務の詳細

- ① 野田市ふるさと納税に係る寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
  - ・本契約の業務に係るデータ管理について、特記仕様書の内容を遵守すること。なお、データ管理には、株式会社トラストバンクが提供する「ふるさと納税 do」を一式使用すること。
  - ・発注者が契約する寄附受付サイトを經由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。
  - ・発注者が契約する寄附受付サイトを經由しない寄附の申出（窓口申込・郵送・ファックス・電子メール等）についても一元的に情報を管理すること。
  - ・クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替等の入金状況を管理すること。

- ・ 寄附者に係る情報について、発注者も確認ができるようにすること。
  - ・ 寄附金額及び寄附件数等、発注者が定める項目について、毎月報告を行うこと。
- ② 記念品協力事業者への記念品発注、集荷及び配送管理に関する業務
- ・ 記念品の発注、配送状況の管理を行うこと。
  - ・ 記念品協力事業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、随時行うこと。
  - ・ 希望する記念品協力事業者には配送業者の伝票を作成し、提供すること。
  - ・ 寄付者からの入金手続きの完了を確認した後、指定された記念品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付できるよう手続きを行うこと。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、記念品が季節限定品である場合等1ヶ月以内の発送が困難な場合を除く。
  - ・ 記念品の調達費用及び配送費用等を月次集計の上、発注者に報告すること。
  - ・ 季節限定品、定期発送品の発送時期の管理を行うこと。
  - ・ 記念品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から記念品の到着までに関する情報を、確認できるようにすること。
  - ・ 発注者、記念品協力事業者及び寄附者との各種調整を十分に行うこと。
- ③ 記念品協力事業者への支払いに関する業務
- ・ 記念品の発注について、記念品協力事業者の出荷実績に基づき、記念品代及び配送代の費用を記念品協力事業者へ支払うこと。
  - ・ 上記支払いを発注者へ請求する際には、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。
- ④ 新たな記念品の企画及び選定並びに記念品協力事業者との調整に関する業務
- ・ 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、特産品取扱事業者、商工・観光事業者等と協力して、市外の寄附者向けの新たな記念品の候補を企画し提案すること。
  - ・ 記念品については、本市内の特産品はもとより、本市内の中小企業の製品のほか、サービス提供型プラン等多様な提案が可能であること。
  - ・ 新たな記念品の企画及び選定については、必ず発注者と協議し、発注者の承認を経て記念品協力事業者と契約すること。
  - ・ 事業者から新たな特産品提供の意向を受けてから、1か月以内に寄附受付開始できるよう調整を行うこと。
  - ・ 本事業は地場産業の振興も目的としているため、通信販売を行っていない事業者にも積極的に参加できるよう支援すること。
  - ・ 発注者及び記念品協力事業者の求めに応じ、随時各事業者を訪問すること。
  - ・ 発注者及び記念品協力事業者との各種調整を十分に行うこと。
- ⑤ 発注者が契約する寄附受付サイトの更新及び記念品の紹介記事作成に関する業務
- ・ 発注者が契約する寄附受付サイトは別紙のとおりとする。
  - ・ 発注者が契約する寄附受付サイトの運用を行うこと。新規の記念品の登録および既存の記念品の変更、在庫管理等を行うこと。

- ・登録に必要な写真や紹介文等は受注者で取材・撮影すること。
- ・商品の生産や開発に係る生産者の意図や背景を伝えるなど、創意工夫を凝らした紹介記事を作成すること。
- ⑥ 野田市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
  - ・各種媒体を活用したPRの実施が可能であること。
- ⑦ 寄附者及び記念品協力事業者等からの問合せに関する業務
  - ・記念品の詳細についての問い合わせに対応すること。
  - ・記念品の発送状況についての問い合わせに対応すること。
  - ・記念品に関する苦情・事故に対応すること。
  - ・苦情・事故があった場合は、速やかに発注者へ報告し、指示に従うこと。
- ⑧ 発注者との連絡調整及び報告に関する業務
  - ・業務遂行に当たっては、発注者との連絡調整を十分に行うこと。
  - ・寄附金額及び寄附件数等、発注者が定める項目について、毎月報告を行うこと。
- ⑨ その他野田市ふるさと納税に関する業務
  - ・市内からの寄附者に対しては、記念品は送付できないが、寄附は受入れが可能であることに留意すること。
  - ・現時点で契約を行っている既存の記念品協力事業者についても調整を行うこと。
  - ・受領証明書・ワンストップ特例申請書の住所変更手続きの反映、再発行手続きは寄附者から申出があった際、速やかに行うこと。
  - ・その他、ふるさと納税事業のプロモーション等で独自のサービスがあれば提案すること。

## 6. 準備業務

- ① 業務遂行に係る各種様式の作成等
  - ・委託業務を遂行するに当たり、発注者と連携を取るために必要となる各種様式等は、発注者と協議の上で適宜作成すること。
- ② 業務実施体制の構築
  - ア 要員の確保等
    - ・受注者は、委託業務を遂行するに当たり適切な体制を構築し、業務量の変動に応じた要員の適正配置を行い、効率的、効果的かつ円滑な業務運営に努めること。
  - イ 要員の要件
    - ・受注者は、次に掲げる要員を配置すること。
  - (ア) 現場責任者
    - 委託業務の現場責任者を配置すること。現場責任者は、主に業務実績の報告や業務遂行上必要な協議を発注者で行うなど、受注者における発注者との窓口として機能させるものとする。
  - (イ) 技術責任者

現場責任者を補佐する者として、また、管理者不在時にはその代理として技術責任者を配置すること。技術責任者は、自ら業務を遂行するとともに、担当者の要員教育やOJTに従事するものとする。

(ウ) 担当者

委託業務の実務担当者として、業務内容を理解し、システム端末操作等を的確に行うことができる者を配置すること。

7. 利用機器

- ・本業務を実施するために使用する機器は、全て受注者が用意するものとする。

8. 再委託の禁止

- ・再委託は、原則認めない。ただし、書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

9. データの管理

- ・発注者が契約するポータルサイトから取得したデータ等は、受注者の管理が及ぶセキュリティ対策が十分に施された場所において、善良な管理のもとで保管し、業務完了後速やかに消去する。なお、本業務に係るデータ等は、複写及び複製してはならない。

10. 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

受注者は、委託業務の実施に当たっては、次の事項を遵守すること。

- (1) 受注者は、業務の処理に当たって、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び野田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年野田市条例第23号）並びに野田市情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報及び情報資産（以下「個人情報等」という。）を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受注者は、別記「個人情報及び情報資産の保護に関する情報セキュリティ特記事項」を遵守し、個人情報保護マニュアル及び情報セキュリティに関する組織体制を契約書の最後尾に綴るとともに、発注者が指定する個人情報の保護に関する誓約書等を別途提出すること。（別紙1から3）
- (3) 受注者は、本業務履行に伴い既存システムのサーバ機器の記録媒体に作成・保存された全てのデータ（中間ファイルを含む）を、本契約終了後に市役所職員立会いのもとで、当該媒体に記録された個人情報等をいかなる方法によっても復元が不可能な状態とする方法でデータ消去作業を行うこと。
- (4) 受注者は、記録媒体のデータ復元が不可能になったことを証明する内容を書面（業務完了報告書）にて、(3)の作業実施後速やかに提出すること。

#### 11. 報告及び検査

- ・発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

#### 12. 権利の帰属

- ・契約期間中における本業務で使用するデータ、委託業務遂行のため作成された資料等の一切の所有権は、発注者に帰属するものとする。また、権利及び義務の全部又は一部を、第三者に譲渡もしくは継承させてはならない。

#### 13. 契約期間満了時の取り扱い

この契約の履行期間が満了するとき、又は契約書に基づく契約の解除があるときは、次のとおりとする。

- ・委託業務に関する資料等について、受注者は遅滞なく契約期間満了日又は契約解除日までに発注者に返還しなければならない。
- ・貸与されたものについて、受注者の責めにより貸与物の機能に障害が生じ、貸与物の機能が損なわれた場合又は貸与物の使用に支障が生じた場合、受注者はその機能を回復させるために必要となる費用を負担すること。

#### 14. 損害賠償

- ・受注者の責めに帰する理由によって委託業務の処理に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために必要を生じた経費は受注者が負担するものとする。また、損害が発注者の責めに帰する理由による場合においては、その損害のために必要を生じた経費は発注者が負担するものとし、双方の責めに帰さない事由によって生じた損害については、その額は発注者と受注者とが協議して定める。

#### 15. 履行場所

- ・野田市企画財政部企画調整課指定場所

#### 16. 関係法令等の遵守

- ・受注者は、本仕様書、関係法令、その他関係書類に基づいて業務を履行しなければならない。

#### 17. 委託料の支払いについて

- ・発注者は委託料について、受注者の請求後 30 日以内に支払うこととする。

#### 18. その他

- ・業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時等に提案した内容を遵守し実施すること。
- ・本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて発注者と協議すること。
- ・業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- ・業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、発注者と協議の上対応すること。

別紙 寄附受付サイト一覧

名称
ふるさとチョイス
楽天ふるさと納税
ANAのふるさと納税
ふるなび
a u P A Yふるさと納税※
セゾンのふるさと納税※

※トラストバンクが実施しているパートナーサイトによる受付サイト

## 別記 個人情報及び情報資産の保護に関する情報セキュリティ特記事項

### 1 基本事項

この契約又は協定等（以下「契約等」という。）により、野田市（以下「発注者」という。）から業務の委託又は指定管理者の指定等を受けた者（以下「受注者」という。）は、この契約等による業務を行うに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び野田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年野田市条例第23号）並びに野田市情報セキュリティポリシー（以下「関係法令等」という。）を遵守し、個人情報及び情報資産（以下「個人情報等」という。）を適正に取り扱わなければならないものとする。

### 2 定義

この特記事項において使用する用語の定義は、関係法令等で使用する用語の例による。

### 3 安全管理体制

受注者は、この契約等による業務に係る個人情報等の取扱いについて必要かつ適切な措置を講じるとともに、情報セキュリティに関する安全管理体制として関係法令等及び国が定めるガイドラインに基づく組織体制、従業者への研修、漏えい及び盗難防止等の対策、情報へのアクセス制御等について書面により明らかにしなければならない。また、内容に変更がある場合、受注者は速やかに書面により発注者へ連絡しなければならない。

### 4 私用パソコン等の使用禁止

- (1) 受注者は、この契約等による業務に関して従業者に私用のパソコン等の機器を使用させてはならない。ただし、必要な安全管理措置を講じている等により、あらかじめ発注者の承諾がある場合は、この限りでない。
- (2) 前項ただし書の規定により従業者に私用の機器を使用した場合において個人情報等の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等が生じたときは、受注者はその使用に関する一切の責任を負わなければならない。

### 5 秘密の保持

- (1) 受注者は、この契約等による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は当該業務以外の目的で使用してはならない。
- (2) 受注者は、この契約等による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約等による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は当該業務以外の目的で使用してはならないこと及びその他個人情報等の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。



い。

(3) 前2項の規定は、この契約等が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### 6 業務目的以外の利用等の禁止

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約等による業務に係る個人情報等を当該業務以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

#### 7 複写及び複製の禁止

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約等による業務に係る個人情報等を複写し、又は複製してはならない。

#### 8 個人情報等の受渡し

この契約等による業務に係る個人情報等の提供、返却又は廃棄については、受渡票等で確認し行うものとする。

#### 9 厳重な保管及び搬送

受注者は、この契約等による業務に係る個人情報等の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等を防止するため、個人情報等の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

#### 10 再委託の禁止

(1) 受注者は、発注者の書面による承諾があるときを除き、この契約等による個人情報等の取扱いを自ら行うものとし、その取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受注者は、発注者の承諾を得て個人情報等の取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、当該委託先又は請負先に、この特記事項で要求する事項を遵守させなければならない。

#### 11 派遣労働者等の利用時の措置

(1) 受注者は、当該契約業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

(2) 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

#### 12 事故発生時の報告義務

受注者は、この契約等による業務に係る個人情報等の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等が生じ、又は生じた可能性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。この契約等が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### 13 調査等の実施

- (1) 発注者は、この契約等による業務に係る受注者の情報セキュリティの運用状況に関し定期的に報告を求め、必要に応じて業務履行場所への立入調査及び監査（以下「調査等」という。）を行うことができるものとする。
- (2) 受注者は、発注者から業務履行場所への調査等の申入れがあったときは、特段の理由が認められる場合を除き、協力しなければならない。
- (3) 発注者は、第1項による業務履行場所への調査等による確認の結果、受注者による情報セキュリティの運用状況に瑕疵を認めたときは、期限を定めて改善を勧告するものとする。
- (4) 受注者は、前項による改善勧告を受けたときは、この改善勧告に速やかに応じなければならない。

#### 1.4 個人情報等の返還又は処分

受注者は、この契約等が終了し、又は解除されたときは、この契約等による業務に係る個人情報等を、速やかに発注者に返還し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

#### 1.5 特記事項に違反した場合の契約等解除及び損害賠償

- (1) 発注者は、受注者がこの特記事項に違反していると認めたときは、契約等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。
- (2) 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

#### 1.6 違反事実等の公表

受注者が、この特記事項に違反し、契約等を解除された場合や情報セキュリティインシデントが発生した場合、発注者は、受注者の名称及び事実内容等を公表することができる。

#### 1.7 実施責任

受注者は、受注者内における個人情報等の情報セキュリティ対策を明確にし、発注者が求めた際には速やかに報告しなければならない。

#### 1.8 その他

受注者は、1から17までに定めるもののほか、個人情報等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。



## 個人情報に関する事項の遵守に関する誓約書

(宛先) 野田市長

野田市と受注者との間で契約した野田市ふるさと納税業務支援委託については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び野田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年野田市条例第23号）並びに野田市情報セキュリティポリシーを十分に理解し、これを遵守いたします。

以上、誠実に遵守することを誓います。

年 月 日

受注者



## 個人情報記録した資料等の返還確約書

(宛先) 野田市長

野田市と受注者との間で契約した野田市ふるさと納税業務支援委託に関し、野田市から貸与され、又は受注者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等をすべて返還したことを確約いたします。

年 月 日

受注者

