

小布施町ふるさと応援寄附金事業にかかる事務業務委託仕様書

本仕様書は、小布施町（以下「町」という。）が、小布施町ふるさと応援寄附金事業にかかる事務業務（以下「本委託業務」という。）を委託するにあたり、受託する事業者（以下「受託者」という。）との間の必要な基本的事項について定めるものである。

1 委託業務名

小布施町ふるさと応援寄附金事業にかかる事務業務

2 実施の目的

町の財源として貴重な財源であるふるさと納税の更なる増加、ため同事業の経験、知識を有する確実で迅速な業務能力があると判断できる事業者に委託するものである。

なお、具体的な寄附金額目標については、第七次小布施町総合計画に基づくものとする。

3 業務委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

4 業務内容

受託者は、次の事業をすべて実施できること。

- (1) 返礼品選定、管理業務
- (2) 広報・シティープロモーション
- (3) 寄附金等データ管理業務
- (4) 返礼品の発注、調達、発送管理
- (5) 返礼品の在庫管理
- (6) 寄附者からの問い合わせ、クレームへの対応
- (7) 事業完了基準
- (8) 新たな返礼品の開拓及び既存返礼品の磨き直し業務
- (9) 返礼品の登録事業者への支援業務
- (10) 寄附動向、寄附の分析等

(11) その他の提案業務

5 業務の詳細

(1) 返礼品選定、管理業務

- ・返礼品は、寄附金額に対して 25%以下（令和 6 年 11 月 1 日告示第 87 号小布施町ふるさと納税返礼品等取扱要綱遵守）の返礼率で、町内で生産・製造・加工したものとし、安定的な供給と品質管理を徹底し、総務省の示す（平成 31 年総務省告示第 179 号第 5 条。以下地場産品基準という。）要件を逸脱することがないように管理すること。ただし、近隣市町村との共同返礼品として登録できるものについては、この限りではない。また、経費の削減等により期間内の返礼率の変更についても対応すること。
- ・返礼品の管理（地場産品基準の適合、総務省への申請内容等）を町と協力して実施する。管理内容については町と適宜共有するものとする。
- ・地場産品基準に適合しなくなると認められる場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに町に報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、町との協議の結果、当該要件に適合しなくなると認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により町が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。
- ・返礼品の開拓、選定にあたっては、返礼品提供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、価格設定、品質管理、個人情報保護を行うこと。
- ・返礼は、品物だけでなく、町内事業者の各種サービスなど、多様な返礼品とする。
- ・新たな返礼品の開発を、返礼品取扱事業者等と連絡調整をするなど、積極的に行うこととする。また、事業者から登録の希望があった場合、速やかに対応すること。

(2) 広報・シティープロモーション（ポータルサイトの返礼品掲載）

- ・各種媒体（インターネット、カタログ、情報誌等）を活用した P R を行う。
- ・以下のふるさと納税寄附受付ポータルサイト（以下「寄附受付サイト」という。）への商品情報（商品画像も含む）の掲載を行う。（令和 7 年 7 月現在）

ア ふるさとチョイス

イ 楽天ふるさと納税

ウ JRE MALL

エ ふるさと納税百選（dショッピング）

オ ふるさぽん

カ まいふる

キ JAL ふるさと納税

ク ANA ふるさと納税

ケ ふるなび

コ ふるさとプレミアム

サ まん福

なお、寄附受付サイトについては町の判断により適宜追加及び削除を行うことができるものとし、追加及び削除に伴い発生する寄附受付サイトの保守等は受託者が行うものとする。返礼品取扱事業者との交渉等による返礼品の新規追加や返礼品の在庫数に変動が生じた場合の在庫数変更や寄附受付サイト間の在庫調整を行う。

ただし、新たな寄附受付サイトへの掲載をする際には、町、受託者どちらからの提案に関わらず、作業に要する費用の負担については委託料に含むものとする。

- ・各ポータルサイトの特色を活かし、新規寄附者の獲得、寄附金額の増加につながるような掲載内容にすること。
- ・寄附者及び寄附を検討している方に対して町の魅力が伝わるような効果的なPRができる画面、構成、発信を行うこと。
- ・ふるさと納税制度の趣旨に沿い、地域の活性化やブランドイメージ構築のため、事業者や地場産品にかかる各種プロモーションを行う。また、寄附金額増のために町に対して各種企画、提案、実務等を行い、実施に係る費用については業務委託料に含むものとする。実施の有無については町と協議の上決定すること。なお、PR等については、平成31年総務省告示第179号第2条に記載のとおりとすること。
- ・AEO及びSEO対策に配慮した品名、及び紹介文などを掲載すること。
- ・返礼品に寄せられるレビュー評価、件数はページの上へのアクセスや返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビューキャンペーンなどのレビュー数を増加する施策を考案し実施することとし、費用は委託料に含むものとする。
- ・返礼品の魅力及び込められた想い、返礼品提供事業者の取組や魅力等が寄附者に伝わるよう創意工夫を凝らしたページを作成すること。
- ・小布施ファン新規獲得のために、小布施町の魅力が伝わるパンフレット、チラシの作成を行うこと。（例として、リアルイベント、物産展等で使用）

- ・返礼品が掲載してあるパンフレットの更新頻度として、在庫の状況に応じて適宜変更すること。更新頻度としては、月2回程度は更新すること。
- ・受託者は、シティープロモーション、小布施町ファン獲得を目的に、「自治体独自の特設サイト」を運営管理すること。

（３） 寄附金等データ管理業務

- ・町が管理する寄附者情報管理システム「ふるさと納税 do」（株式会社 Workthy（旧シフトセブンコンサルタント））を用いて、寄附者情報の保守を行う。ただし、「ふるさと納税 do」と同等程度の管理システムであれば提案を可とする。その場合、システムに関する説明資料は提出資料と別に用意することを認める。システム変更の場合、過去の寄附データを新システムに移行できる仕様であること。また、データの引継作業についても委託料に含めることとし、システム導入時及び担当職員が変わった際には運用のサポートを行うこと。それらに係る経費は全て委託料に含むものとする。

受託者は町が寄附者情報管理システム「ふるさと納税 do」等に取り込みをした寄附者情報の保守を行うものとし、寄附金の収納（各寄附受付サイトからの寄附者情報データダウンロードを含む）及び決済処理業務、寄附のキャンセルにかかる処理については町が行う。

- ・データ管理は次のとおりとする。

ア 寄附に関すること

寄附者氏名、寄附者住所、寄附者連絡先、返礼品発送先住所、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日

イ 返礼品に関すること

希望する返礼品名、発注日、発送日、宅配事業者名、発送伝票番号、商品到着日、返礼品費支払日、返礼品在庫状況

（４） 返礼品の発注、調達、発送管理

- ・寄附金の入金を確認した旨の連絡が委託者からあった際は、速やかに（遅くとも連絡があってから1週間以内）返礼品を発注するものとする。
- ・事業者が返礼品の企画提案を行うにあたっては、（１）に適合する提案がされるよう必要な助言及び指導を行い新しい返礼品については町との協議の上決定する。
- ・受託者は毎月、町が指定する日までに前月分の返礼品発送実績報告書（様式任意）を

町へ提出するものとする。

- ・返礼品に不備等があり、再発送分については事業者負担とする。

(5) 返礼品の在庫管理

- ・返礼品取扱事業者と連携し、在庫管理を行う。在庫管理ツール等を活用し年間を通じて寄附金額が最大、増額となるよう、また、寄附者の寄附機会損失が生じないよう、各寄附受付ポータルサイトの在庫数について過去の寄附実績件数、現状の傾向や寄附金額を参考にし、適宜増減を行う。なお、在庫管理方法について、一定程度の基準を設け、適宜検証を行うこと。検証結果を町へ報告すること。

(6) 寄附者からの問い合わせ、クレームへの対応

- ・小布施町ふるさと納税に対応するための専用電話を設置すること。
- ・対応する時間は、原則として祝祭日を除く平日の午前9時から午後5時30分までとする。
- ・問い合わせについては、経過及び対応等を記録し、速やかに町に報告するとともに、状況に応じて指示を受ける。
- ・返礼品出荷前において、配送情報の変更や不備を寄附者に連絡し、確実な配送が行われるよう適切な措置を講じる。また、同内容にかかるデータ修正や返礼品取扱事業者と連携した返礼品の出荷日変更等の対応も随時行う。

(7) 業務完了基準

- ・業務委託手数料を算出するにあたっての1ヵ月の業務完了基準は、毎月末日23時59分時点で次の基準を満たしたものとする。

ア 寄附金の入金が確認できたとき。ただし、クレジット決済・コンビニ支払等の与信日と入金日が異なる決済手段については、与信審査を通過したとき。

(8) 新たな返礼品の開拓及び既存返礼品の磨き直し業務

- ・小布施町の魅力発信及び地場産品、地域産業の活性化に寄与するような新たな返礼品の開拓を行うこと。
- ・既存の返礼品については、返礼品提供事業者と調整のうえ、返礼品サイトにおいてより一層返礼品の魅力を発信できるよう、写真や商品タイトル、商品内容の説明等

の磨き直しを行うこと。

- ・ 寄附金額の受入が多い自治体などを参考とし写真の更新を行うこと。
- ・ 既存返礼品の商品展開等において、返礼品提供事業者が抱える課題等を明確にし、これまで以上に返礼品の魅力等を伝えていくための適切な支援を行うこと。

(9) 返礼品の登録事業者への支援業務

- ・ 返礼品の発送状況等について適宜確認を行い、返礼品提供事業者に対し必要に応じて支援を行うこと。
- ・ ふるさと納税における支援だけではなく、販路拡大の一助となるような支援を行うこと。

(10) 寄附動向、寄附の分析等

- ・ 寄附の動向、分析を適宜行い、新規寄附者の獲得及び寄付金額の向上に努めること。
- ・ 毎月の実績報告の内容に、分析結果、寄附件数、寄付金額などの詳細データを盛り込みに町に提出すること。分析結果を基に、具体的な方法を町と協議し決めること。

(11) その他の提案業務

本業務の目標達成にあたり、必要と思われる業務や効果的・効率的な独自の手法等があれば提案を認める。なお、上記に明記されていない事項については、町と協議して決めること。

6 業務委託料及び支払方法

(1) 業務委託料（税抜き）

ア 寄附額が4億円以内の場合 寄附額の1%

イ 寄附額が4億円を超え6億円以内の場合 アに4億円を超えた寄附額に3%を乗じた金額を加算した額

ウ 寄附額が6億円を超える場合 イに6億円を超えた寄附額に5%を乗じた金額を加算した額

(2) 支払い方法

毎月、町が指定する日までに前月分の返礼品発送実績報告書を町へ提出するものとし、確認でき次第支払うこととする。

(3) 寄附額

上記寄附額には、以下の方法により寄附を受けた額を除くものとする。

- ・ 現地決済システム
- ・ GCF（ガヴァメントクラウドファンディング）
- ・ 企業版ふるさと納税

7 権利の帰属

本委託業務に基づき作成、変更した町ホームページ等の WEB サイト及びそのページ内容（画像及びテキスト）の著作権、所有権その他の全ての権利は、別段定める場合を除き、町に帰属する。

8 法令の遵守

受託者は業務の遂行にあたり、小布施町財務規則、小布施町個人情報保護条例その他業務に係る法令・条例等を遵守しなければならない。

9 個人情報の保護

受託者は、小布施町個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守し、本業務の履行にあたり知り得た個人情報を他の目的に使用し、又は漏洩してはならない。業務委託期間終了後も同様とする。なお、詳細について別記 1 「個人情報取扱い特記事項」を遵守すること。

10 情報の適切な管理

受託者は、返礼品業務を処理するためネットワーク、情報システム及び情報資産を取り扱うに当たって、別記 2 情報セキュリティ関連業務特記事項を遵守しなければならない。

11 報告及び本業務に係る情報、資料等の保管

受託者は、本業務の事業報告及び遂行した上で得た情報や関係資料等を町に提出し、書面又は電磁的記録は、契約期間中保存するものとし、業務完了後町へ提出するものとする。（引き継ぐ）

12 再委託の禁止

- (1) 受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ町の承諾を得たときは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等業務の主たる部分を除き、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。
- (2) 受託者は、業務を再委託に付する場合、再委託先ごとに再委託する業務の内容、再委託先の概要並びにその体制及び責任者について、書面により再委託先との契約関係を明確にした上で町の承認を得るとともに、再委託先に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

13 報告及び検査

町は、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な事項について、報告を求め検査をすることができる。

14 損害賠償

本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、返礼品提供事業者や寄附者、そのほかの第三者の責めに帰する事由により生じたものは、この限りではない。

15 引継ぎ

令和8年4月1日から支障なく業務が開始できるよう、ポータルサイトのページや管理システムなどの引継ぎを滞りなく進めること。選考結果通知の日から令和8年3月31日までは引継ぎ期間とし、当該期間中は受託者の責任において引継ぎを行い、費用等については委託料には含まれず、受託者が負担するものとする。

16 業務の移行

令和8年3月31日以前の寄附で、令和8年4月1日時点で発送が完了していない返礼品（定期等を含む）の発注や配送管理、請求業務は受託者が行うこと。寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務等も同様であり令和8年4月1日以降は寄附日に関係なく受託者が行うものとする。ただし、受託者と既存受託者との調整により一部の業

務を既存受託者が行う場合はこの限りではない。

17 その他

円滑な事業の運営のため、町と受託者は適宜打合せを行う。なお、打ち合わせの頻度については月 1 回以上行うこと。また、ふるさと納税制度の変更、施策の内容に変更があった場合や、この仕様書に定めのない事項又は仕様書の内容について疑義が生じた場合は、町と受託者は協議を行うものとする。

別記 1

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報（生存する個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、委託業務の処理に当たっては、個人の権利利益を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。

(秘密等の保持)

第2 乙は、委託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てはならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、委託業務を処理するために個人情報を収集するときは、その利用目的を特定し、利用目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により収集しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4 乙は、委託業務の処理に関して知り得た個人情報を当該事務の利用目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の指示があるとき、又はあらかじめ甲の承認を得たときは、この限りでない。

(適正管理)

第5 乙は、委託業務の処理に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又は毀損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。

(複写又は複製の禁止)

第6 乙は、委託業務を処理するために甲から提供を受け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。ただし、あらかじめ甲の承認を得たときは、

この限りでない。

(再委託の禁止)

第7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に再委託してはならない。

(資料の返還等)

第8 乙は、委託業務を処理するために甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、引き渡し、又は廃棄するものとする。また、当該個人情報を電磁的に記録した機器等は、確実に当該個人情報を消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第9 乙は、委託業務に従事する者及び従事した者に対して、在職中及び退職後においても当該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、又は不当な目的に利用してはならないこと等、個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

(実地調査等)

第10 甲は、必要があると認めるときは、乙が処理する委託業務に係る個人情報の取扱状況について報告を求め、又は実地に調査することができる。

(事故報告)

第11 乙は、この特記事項に違反する事態が発生し、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

別記 2

情報セキュリティ関連業務特記事項

(基本的事項)

第 1 乙は、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、この契約による業務の処理に当たっては、乙が受託者として守るべき内容を十分理解するとともにこれらを遵守しなければならない。

(情報資産の取扱い)

第 2 乙は、情報資産(複製されたものを含む。以下同じ。)を外部へ持ち出す場合には、甲の許可を受けなければならない。

第 3 乙は、情報資産が記録された記録媒体を外部へ持ち出す場合には、盗難、紛失、不正コピー等の防止対策を厳重に行わなければならない。

第 4 乙は、情報資産が記録された記録媒体を廃棄する場合には、情報を復元できないよう物理的破壊を行った上、甲の承認を受けなければならない。

(機器等の取扱い)

第 5 乙は、使用する機器、記録媒体等を第三者に使用され、又は情報を閲覧されることのないよう厳重に管理しなければならない。

(ID 及びパスワードの取扱い)

第 6 乙は、甲から使用する機器の ID 及びパスワードを与えられた場合は、当該情報の漏えい等が発生しないよう厳重に管理するとともに、当該業務の利用目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(機器構成の無許可変更の禁止)

第 7 乙は、業務の遂行に当たりネットワーク又は情報システムを構成する機器の増設又は交換が必要な場合には、甲の許可を受けなければならない。

(ネットワークへの無許可接続の禁止)

第 8 乙は、機器端末等をネットワークへ新規接続する場合又はネットワークに接続している機器端末等を他ネットワークへ変更接続する場合は、甲の許可を受けなければならない。

第 9 乙は、業務の遂行に当たり乙が所有する機器端末等をネットワークへ接続する必要がある場合は、甲の許可を受けなければならない。

(ソフトウェアの無許可導入、更新又は削除の禁止)

第 10 乙は、情報システムで使用する端末等においてソフトウェアの導入、更新又は削除を行う場合には、甲の許可を受けなければならない。

(コンピュータウイルス対策)

第 11 乙は、外部から記録媒体によりファイルを取り入れる場合は、必ずウイルスチェックを行わなければならない。

(従事者への周知)

第 12 乙は、この契約による業務に従事する者及び従事した者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと等、情報セキュリティ対策に関し、必要な事項を周知させなければならない。

(事故報告)

第 13 乙は、情報資産が侵害され、又は侵害されるおそれがある場合には、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

第 14 乙は、ネットワーク又は情報システムの異常や障害を発見した場合には、速やかに甲に報告しなければならない。

(法令遵守)

第 15 乙は、業務の遂行において使用する情報資産について、次に掲げる法律を遵守し、

これに従わなければならない。

- (1) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）
- (2) 著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）