

玉城町公告第32号

玉城町ふるさと応援寄附金受付業務に係る業者選定を下記のとおり実施する。

令和8年6月26日

玉城町長 中川 泰成

記

玉城町ふるさと応援寄附金受付業務プロポーザル実施要領

1 目的

玉城町(以下、「本町」という。)が実施しているふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報管理、お礼の品の発注、ポータルサイトの情報更新、保守管理業務、関係書類の作成・発送、ワンストップ特例申請受付等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図ることを目的とする。

2 業務の内容

- | | |
|----------|-----------------------------|
| (1) 業務名 | 令和8年度 第16号 玉城町ふるさと応援寄附金受付業務 |
| (2) 業務内容 | 玉城町ふるさと応援寄附金受付業務仕様書のとおり |
| (3) 契約期間 | 締結日～令和9年3月31日まで(準備期間を含む) |

3 提案限度額

5,252,000円(消費税及び地方消費税相当額を含まない)
(寄附金額 100,000,000円 ワンストップ申請 1,400件想定)

4 業者選定方法

(1) 方法

公募によるプロポーザル方式

(2) 選定

業者選定は玉城町ふるさと応援寄附金受付業務プロポーザル審査委員会(以下「委員会」という。)が実施する。

プレゼンテーション審査方式とし、提出された技術提案書等とプレゼンテーションの内容を下記評価基準のとおり審査し決定する。

提案事業者は、提出した技術提案書を使用してプレゼンテーションを行う。

ただし、プレゼンテーション内容は技術提案書と合致したものであること。

また、技術提案書の変更・追加は原則的に認めないものとする。

5 参加資格

(1) 参加者要件は、委託業務を効果的かつ効率的に実施することができる法人であって、次の要件を満たした者とする。

- ① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。
- ② 玉城町入札参加資格者名簿に登録されていること。また、国・地方公共団体の指名停止又は指名除外の措置を受けていない者であること。
- ③ 手形交換所により取引停止処分を受ける等経営状態が著しく不健全な者でないこと。
- ④ 会社更生法（昭和14年法律第154号）に基づく会社更生手続き開始若しくは更生手続き開始の申立がなされている場合、又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始若しくは再生手続き開始の申立がなされている場合にあつては、一般競争（指名競争）入札参加資格の再審査に係る認定を受けていること。

6 参加表明書等の提出について

(1) 提出書類

以下の提出書類を提出すること。

- ① 参加表明書（様式1）
- ② 会社概要書（様式2）
- ③ 直近3事業年度分の決算書の損益計算書の写し
- ④ 業務実績調書（様式3）
- ⑤ 前提条件等チェック表（様式4）
- ⑥ 企業パンフレット（参考資料）
- ⑦ 技術提案書等（様式5）（詳しくは「7 技術提案書等の作成及び提出について」を参照）

(2) 提出部数

①～⑦の書類正本1部（要押印）、副本5部 計6部

(3) 提出期限

令和8年7月15日（水）午後4時まで（必着）

※ 土・日曜日・祝日を除く、平日の午前8時45分から午後4時30分まで

※ 各種様式については、本町ホームページに掲載したものをダウンロードすること（窓口での配布は行わない）。

(4) 提出場所

〒519-0495 三重県度会郡玉城町田丸 114 番地 2
玉城町役場 産業振興課

(5) 提出方法

上記提出場所に持参・郵送(書留郵便に限る)により提出すること。

参加表明書を郵送で提出する場合は、提出期限までに電話にて産業振興課
(電話：0596-58-8204) に受理の確認を行うこと。

7 技術提案書等の作成及び提出について

(1) 作成要領

別紙、「玉城町ふるさと応援寄附金受付業務 仕様書」の業務内容や下記(2)の表中「内容に関する留意事項」を踏まえ、次の要領で以下必要書面を提出すること。

- ・提案書等はA4の用紙(図表等の場合はA3可、折り込み必要)
- ・提案書等の各ページにはページ番号(通し番号)を記載すること。
- ・提案書等の書体や文字サイズは問わない。
- ・提出書類は左綴じで1冊にまとめること。

(2) 提出書類

以下の提出書類を①～⑦の順で左綴じ1冊にまとめて提出すること。

提出書類	内容に関する留意事項
① 技術提案書表紙(様式5)	・代表者印は不要。
② 業務実施体制表(任意様式)	・本業務の実施体制を図表等に示し、業務全般の責任者及び業務従事者等の各個人の経験年数、保有資格、役職、担当業務内容等を記載すること。 ・休日、夜間や繁忙期、緊急時の体制や対応を記載すること。
③ 技術提案書(任意様式)	・これまでの他自治体における成功事例について ・使用する管理システムについて ・「LedgHOME」以外の管理システムを使用する際のデータ引継方法、お礼品提供事業者への説明方法について ・寄附者情報の管理方法について ・お礼の品の発注・発送の仕組みについて

	<ul style="list-style-type: none"> ・お礼の品提供事業者との連携体制について ・受領証明書等書類の発送方法について ・ワンストップ特例申請受付方法について ・寄附者からの問い合わせ等の対応方法とその体制について ・自社の優位性について ・本業務の成果見込について
④ 個人情報保護・情報セキュリティ対策とその運用について (任意様式)	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報等の情報漏洩防止対策について ・データのバックアップ、ウイルス、システムダウン等のセキュリティ対策について
⑤ 業務実施工程表 (任意様式)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の実施工程 (年間の事業実施計画及び業務引き継ぎスケジュール) を記載すること。
⑥ 見積書 (様式7)	<p><見積条件></p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案金額は寄附額 100,000,000 円、ワンストップ特例申請 1,400 件を想定した本業務及び附帯する業務に係る単価を記載すること。 ・寄附受付業務については、寄附金額に対する割合 (パーセント) とし、ワンストップ特例申請の受付については、1 件あたりの金額を記載すること。 ・見積価格は、消費税及び地方消費税相当額を含まない金額 (税抜額) を記載すること。なお、当該見積価格に 100 分の 110 を乗じた額 (1 円未満切り捨て) が契約希望金額となる。 ・上記の想定数が増減した場合の委託料について提案すること
⑦ 見積内訳書 (任意様式)	<ul style="list-style-type: none"> ・見積金額における内訳・明細表を記載すること。 ・業務内容に基づき、具体的な積算根拠を記載すること。 ・寄附額に対する歩合額以外の固定費がある場合については記載すること。 ・実費請求の場合はその旨記載すること。 ・その他委託料に関する提案があれば記載すること。

8 質問及び回答

(1) 受付期間

令和8年7月8日(水) 正午まで(必着)

※ 土日祝及び時間外は受け付けません。

(2) 受付方法

質問書(様式6)をFAX(0596-58-4494)で受付。

なお、玉城町役場産業振興課(電話:0596-58-8204)へ到着の確認を行うこと。

(3) 回答方法

一括してとりまとめ、後日質問者全員にFAXで回答する。

(4) 回答日

令和8年7月13日(月)までに回答

9 審査方法・評価基準

(1) 審査方法

プレゼンテーション審査方式とし、提出された提出書類とプレゼンテーションの内容を下記評価基準のとおり審査し決定する。

提案事業者は、提出した技術提案書を使用してプレゼンテーションを行う。

ただし、プレゼンテーション内容は技術提案書と合致したものであること。

また、技術提案書の変更・追加は原則的に認めないものとする。

(2) 評価基準

①財務状況

②業務実績

③業務担当体制

④業務遂行スキル

⑤委託料の妥当性

⑥個人情報の取扱及び情報セキュリティ

〈審査項目・評価基準表〉

審査項目	全体に占める割合	評価基準
財務状況	10/100	別紙1参照
業務実績	20/100	別紙1参照
業務担当体制	10/100	別紙1参照
業務遂行スキル	20/100	別紙1参照

委託料の妥当性	15/100	別紙1参照
個人情報の取扱及び情報セキュリティ	25/100	別紙1参照

(3) プレゼンテーション開催日

令和8年7月23日(木)

※参加方法や時間は参加表明者に別途通知する。

※1事業者15分間以内を予定(応募事業者数により変更あり)。

※審査員からの質疑10分間程度。

(4) 審査結果

審査結果は、令和8年7月29日(水)午後5時までに町ホームページで公表予定。

(5) 契約予定者の選定

- ・審査の結果、総合点数の最も高い事業者を契約予定者として選定する。ただし、当該最高点数事業者が複数ある場合は、審査員の協議により選定する。
- ・なお、当該契約予定者がやむを得ず辞退した場合は、次に総合点数の高い事業者を契約予定者として選定する。
- ・提案者が1事業者のみの場合でも、内容の審査を行い選定の可否を決定する。ただし、各審査員の評価点の合計点が満点の60%に満たない場合は、契約の相手方の候補者として認めないものとする。

(6) その他

審査結果についての異議申し立ては一切受け付けない。

10 提案書の無効及び失格

次のいずれかに該当する場合は、無効又は失格とする。

- (1) 審査員に対して、故意に接触を求めること。
- (2) 他の提案者と応募提案の内容又はその意思について相談を行うこと。
- (3) 事業者選定終了までの間に、他の提案者に対して応募提案の内容を意図的に開示すること。
- (4) 提出書類に虚偽の記載があった場合。
- (5) プレゼンテーション終了後に、参加資格を満たしていない事実が発覚した場合。
- (6) 選定結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合。
- (7) その他、技術提案にあたり著しく信義に反する行動等があった場合。

11 留意事項

- (1) プレゼンテーションを辞退する場合は、辞退届(様式自由)を産業振興課に持

参、FAX、又は郵送により提出すること。なお、玉城町産業振興課（電話：0596-58-8204）へ到着の確認を行うこと。

- (2) 提案者は、複数の提案書の提出をできないものとする。
- (3) 提出期限後の提出書類の変更、差替え又は再提出は認めない。
- (4) 提出書類は、理由の如何を問わず返却しないものとする。
- (5) 技術提案書の作成、提出等プレゼンテーション参加に要する経費等は、すべて提案者負担とする。
- (6) 提出された提案資料等については、玉城町情報公開条例（平成11年玉城町条例第17号）に基づき情報公開の対象となる。
- (7) 提出書類の内容に含まれる著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理手法等を用いた結果生じた事象に係る責任は、すべて提案者が負うものとする。
- (8) プレゼンテーション及び契約の手続きにおいて用いる言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時および計量法によるものとする。
- (9) 委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等は、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」を遵守すること。
- (10) その他必要な事項は、玉城町会計規則（平成9年玉城町規則第10号）の規定による。

12 連絡及び提出先

〒519-0495

三重県度会郡玉城町田丸114番地2

玉城町役場 産業振興課

担 当：藤井

電話番号：0596-58-8204 F A X：0596-58-4494

E-mail : t-make@town.tamaki.lg.jp

(別紙1)

玉城町ふるさと応援寄附金受付業務に係る業者選考

審査項目・評価基準

審査項目	評価事項	評価点	得点
財務状況	直近3事業年度の決算状況	<ul style="list-style-type: none">・優れている(10点)・やや優れている(7点)・普通(5点)・やや劣っている(2点)・劣っている(0点)	
業務実績	同種・類似業務の経験・実績 <ul style="list-style-type: none">・自治体数・寄附金額(最大)・寄附件数(最大)・お礼の品年間取扱数(最大)・取組可能ポータルサイト	<ul style="list-style-type: none">・優れている(20点)・やや優れている(15点)・普通(10点)・やや劣っている(5点)・劣っている(0点)	
業務担当体制	<ul style="list-style-type: none">・業務を適正かつ確実に実施するための人員体制が整っているか・繁忙期の体制は整っているか・緊急事態体制は整っているか	<ul style="list-style-type: none">・優れている(10点)・やや優れている(7点)・普通(5点)・やや劣っている(2点)・劣っている(0点)	
業務遂行スキル	<ul style="list-style-type: none">・ふるさと納税管理システムは寄附者情報を適正に管理できる仕様か・新しい管理システムを導入する場合は、迅速かつ安全に引き継ぐことができるか・寄附者情報の管理及び収納情報の管理を適正に行われる仕組みを有しているか・お礼の品提供事業者との連携を密にし、配送に係る業務を円滑に実施できる体制になっているか。また、配送のトラブルや苦情に適切に対応できる体制になっているか・受領証明書やワンストップ申請書等の作成と封入作業を適切に実施できる体制になっているか・ワンストップ特例申請受付業務を的確に行える体制が整っているか・寄附者からの問合せ及び苦情に対し、丁寧	<ul style="list-style-type: none">・優れている(20点)・やや優れている(15点)・普通(10点)・やや劣っている(5点)・劣っている(0点)	

	<p>かつ適切に対応することが可能か</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ふるさと納税に関する業務遂行における、自社の強みや優位性 		
委託料の妥当性	<p>【想定】 寄附額：100,000,000円 ワンストップ特例申請：1,400件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託料は提案内容に見合った、適切な見積もりになっているか ・想定数が増減した場合の委託料の提案 ・その他委託料に関する提案 	<ul style="list-style-type: none"> ・優れている（15点） ・やや優れている（10点） ・普通（8点） ・やや劣っている（3点） ・劣っている（0点） 	
個人情報の取扱い及び情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取扱の方針を有し、適切に運用されているか ・個人情報等の漏洩を防止するための対策が講じられており、有効性のあるものになっているか ・十分な情報セキュリティ対策が講じられているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・優れている（25点） ・やや優れている（20点） ・普通（15点） ・やや劣っている（5点） ・劣っている（0点） 	
合 計 得 点			

参加表明書

玉城町ふるさと応援寄附金受付業務プロポーザルに関係書類を添えて参加を表明
します。

年 月 日

(宛先) 玉城町長 宛

提出者
住所 〒
商号又は名称
代表者

担当者連絡先
所 属
氏 名
電 話
F A X
E-mail

<提出書類（正本1部、副本5部）> ※□にチェックして下さい。

- ① 参加表明書（本紙）（様式1）
- ② 会社概要書（様式2）
- ③ 直近3事業年度分の決算書の損益計算書の写し
- ④ 業務実績調書（様式3）
- ⑤ 前提条件等チェック表（様式4）
- ⑥ 企業パンフレット（参考資料）
- ⑦ 技術提案書等（様式5）

会社概要書

商号又は名称	
本社所在地	
代表者職・氏名	
支店（営業所）名	
契約事務所所在地	
契約事務所代表者役職・氏名	
会社設立年月日	
資本金	
事業所数	
社員数	
事業内容	

【直近 3 事業年度の決算状況】

	事業年度	金額
経常利益	年度	円
	年度	円
	年度	円

※直近 3 事業年度分の決算書の損益計算書の数値を用いること。

※連結親会社の場合は連結財務諸表、連結子会社の場合は、単体の財務諸表を用いること。

※内容が確認できる書類として直近 3 事業年度分の決算書の損益計算書を添付すること。

(令和 7 年度) 業務実績調書

	自治体名 例：(〇〇県〇〇市)	業務概要 (ふるさと納税委託業務のうち請 け負った部分について記載。)	寄附件数(件)	取扱い 返礼品数
			寄附金額(千円)	
(記入例)	三重県度会郡玉城町	・サイト管理、寄附受付から 返礼品発送業務、書類送付ま でを一括代行。	12,000 件	100 品
			1 億 2,000 千円	
1			件	品
			千円	
2			件	品
			千円	
3			件	品
			千円	
4			件	品
			千円	
5			件	品
			千円	
6			件	品
			千円	
7			件	品
			千円	
8			件	品
			千円	
9			件	品
			千円	
10			件	品
			千円	
合計			件	品
			千円	

※令和 7 年度の業務実績のうち、寄附額の多い順に 10 件以内で記載して下さい。

【取扱い可能ポータルサイト】※可能なものに○して下さい。

ふるさとチョイス・楽天・さとふる・ふるなび・ANA・その他 ()

前提条件等チェック表

下記に記載の項目について、該当する場合、□にチェックをお願いします。

※ 全ての項目にチェックが入らない場合（1項目でも未チェックの場合）は、参加表明書を提出いただけません。

【前提条件】

玉城町が現在利用しているポータルサイト(ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税 等)の運用継続及び新たなポータルサイト追加の対応が可能である	□
「LedgHOME」等ふるさと納税管理システム使用による寄附者情報一元管理が可能である	□
令和 8 年 9 月 30 日までに運用開始が可能である	□
令和 7 年度中に他自治体のふるさと納税業務に関する委託実績を 3 件以上有している	□
令和 7 年度中に他自治体のふるさと納税業務において、個人情報を含む寄附受付を計 1 万件以上扱った経験を有している。(複数自治体の合計数)	□

【対応可能な業務について】

ポータルサイトの更新、保守管理業務	□
寄附の受付・寄附者情報管理業務	□
寄附金収納業務	□
お礼の品事業者管理業務（発注～精算）	□
受領証明書の作成、発送業務	□
ワンストップ特例申請書の作成、発送、受付業務	□
寄附者からの問合せ対応（コールセンター業務）	□

技術提案書

玉城町ふるさと応援寄附金受付業務プロポーザルについて、技術提案書を提出します。

年 月 日

(宛先) 玉城町長 宛

提出者

住所 〒

商号又は名称

代表者

担当者連絡先

所 属

氏 名

電 話

F A X

E-mail

【提出書類】

下記書類一式を綴り、合計 6 冊を提出すること。(正本 1 部・副本 5 部)

(1) 技術提案書表紙 (本紙) (様式 5)	<input type="checkbox"/>
(2) 業務実施体制表 (任意様式)	<input type="checkbox"/>
(3) 技術提案書 (任意様式)	<input type="checkbox"/>
(4) 個人情報保護・情報セキュリティ対策とその運用について (任意様式)	<input type="checkbox"/>
(5) 業務実施工程表 (任意様式)	<input type="checkbox"/>
(6) 見積書 (様式 7)	<input type="checkbox"/>
(7) 見積内訳書 (任意様式)	<input type="checkbox"/>

※□にチェックをしてください。

年 月 日

玉城町長 宛

商号又は名称
代表者
連絡先

プロポーザルに関する質問書

玉城町ふるさと応援寄附金受付業務プロポーザルにかかる、次の項目について質問いたします。

質 問 事 項

注意事項
質問がない場合は、質問書を提出する必要はない。

見 積 書 (委託業務関係用)	
見 積 価 格 (小数点第1位まで)	寄附受付等業務 単価 (寄附金額に対して) %
	ワンストップ特例申請 単価 (1件) 金 円
施行 (履行) 場所	
委託 (業務) 名	玉城町ふるさと応援寄附金受付業務
入札保証金	なし
<p>※ 想定数が増減した場合の委託料の提案は見積内訳書に記載</p> <p>上記金額で玉城町会計規則 (平成9年玉城町規則第10号) 及び指示のあった条件によって請負したいから見積します。</p> <p>なお、上記金額に100分の110を乗じた額 (1円未満の端数は切り捨てる。) が契約希望金額です。</p> <p style="text-align: center;">令和 年 月 日</p> <p style="text-align: center;">見積者 住 所</p> <p style="text-align: center;">氏 名</p> <p style="text-align: center;">玉 城 町 長 宛</p>	

玉城町ふるさと応援寄附金受付業務 仕様書

1. 業務名

令和8年度 第16号 玉城町ふるさと応援寄附金受付業務

2. 業務の目的

玉城町（以下、「本町」という。）が実施しているふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報管理、お礼の品の発注、ポータルサイトの情報更新、保守管理業務、関係書類の作成・発送、ワンストップ特例申請受付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ことを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで(準備期間を含む)

4. 契約上限額

5,252,000円（消費税及び地方消費税相当額を含まない）以内とする。

（寄附金額 100,000,000円 ワンストップ申請 1,400件想定）

※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とし、本契約の締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る発注者の歳出予算において減額又は削除があった場合、本契約の変更または解除をすることができるものとする。

5. 前提条件

・町が利用し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。現在、本町が利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、「Amazonふるさと納税」、「au PAY ふるさと納税」、「FC.ISE-SHIMA」、「JALふるさと納税」、「JRE MALL」、「KABU&ふるさと納税」、「Vふるさと納税」、「ケアネットふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるラボ」、「マルイふるさと納税」であるが、他のポータルサイトを追加した際には対応できること。

・シフトプラス株式会社が提供する、ふるさと納税管理システム「LedgHOME」を使用し、寄附者情報などを一元的に管理すること。利用できない場合は同システムと同等以上の機能を持つ寄附管理システムを有すること。

・令和8年9月30日までに運用開始できること。

・令和7年度中に他自治体のふるさと納税業務に関する委託実績を3件以上有していること。

・令和7年度中に他自治体のふるさと納税業務において、個人情報を含む寄附受付を計1万件以上扱った経験を有していること。

6. 業務概要

- (1) ふるさと納税の寄附受付、寄附者情報の管理業務
- (2) 寄附金の収納に関する業務
- (3) お礼の品提供事業者へのお礼の品の発注、配送管理、精算に関する業務
- (4) お礼の品提供事業者への支援に関する業務
- (5) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務
- (6) ワンストップ特例申請の受付業務
- (7) 寄附者からの問合せ対応
- (8) ポータルサイトの情報更新、保守管理業務
- (9) 制度遵守及び適正な募集運用に関する業務
- (10) その他本業務に関連する業務

7. 業務の詳細

- (1) ふるさと納税の寄附受付、寄附者情報の管理業務
 - ・本町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。
 - ・電話やFAXなど、ポータルサイト以外からの寄附申込に対しても一元的に管理し、必要に応じて、寄附申込書の郵送等を行うこと。
 - ・シフトプラス株式会社が提供するふるさと納税管理システム「LedgHOME」を使用し、寄附者情報などを一元的に管理すること。利用できない場合は同システムと同等以上の機能を持つ寄附管理システムを有すること。現在本町では「LedgHOME」を使用しているがデータ等を引き継ぐ際は、迅速かつ適切に、新たなシステムに引き継ぐこと。
 - ・データは随時本町でも確認できるようにすること。
- (2) 寄附金の収納に関する業務
 - ・各ポータルサイトの収納代行を担う公金収納代理会社と連携を図り、寄附金の収納状況を確認すること。
- (3) お礼の品提供事業者へのお礼の品の発注、配送管理、精算に関する業務
 - ・お礼の品の発注は、システムで管理する寄附者の情報に基づき行うこととし、原則毎月2回（1日、16日）以上速やかに行うこと（一部例外あり）。また、指定されたお礼の品を原則1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付するよう、お礼の品提供事業者と調整を図ること。ただし、寄附者がお礼の品の受取日を指定した場合や季節限定品である場合等、1か月以内の発送が困難な場合はこの限りでない。
 - ・お礼の品提供事業者と連絡を密にするとともに、お礼の品等の配送に関して必要な措置を講ずること。

・お礼の品提供事業者と連携して、適切に在庫管理を行うこと。在庫切れ等が生じた場合は速やかにお礼の品提供事業者や本町へ連絡するとともに、ポータルサイト上でも周知を行うこと。

・一部のお礼の品は事前に寄附者へ文書等により到着日の確認をすること。

・お礼の品の配送に係るトラブルや、お礼の品に対するクレーム等が生じた場合は、寄附者への対応を丁寧に行うこと。

・お礼の品代（商品代、梱包代、送料及び消費税等）は受注者がお礼の品提供事業者へ支払うこと。なお、ゆうパックの送料については、日本郵便(株)から本町に直接請求することとなっている。

・支払った費用については、毎月、事業者ごとの出荷実績の内訳が分かる資料と併せて本町に請求すること。

（４）事業者の支援に関する業務

・お礼の品の発送状況及び梱包状況等について適宜確認を行い、必要に応じてお礼の品提供事業者に対し助言及び支援を行うこと。

・お礼の品の企画提案に関する助言、システム利用に関する支援等、お礼の品提供事業者の運営全般に係るサポートを行うこと。

・本町と協議の上決定した事項について、お礼の品提供事業者に対し定期的に情報提供を行うとともに、当該情報に関する問い合わせに対し速やかに対応すること。

・お礼の品について、地場産品基準への適合性を確認し、必要に応じてお礼の品提供事業者から根拠資料の収集及び内容確認を行うこと。

・食品表示法、景品表示法その他関係法令に基づき、お礼の品の表示内容の確認及びお礼の品提供事業者への助言・指導を行うこと。

・お礼の品提供事業者の情報発信力及び品質向上を図るため、研修又は勉強会（以下「研修会等」という。）を企画し、本町に提案のうえ実施すること。

・研修会等は、制度理解、関係法令の遵守及び効果的な情報発信に資する内容とし、原則として年度内に1回以上開催するものとする。また、必要に応じて追加開催を行うこと。

・総務省の制度改正や運用見直しがあった場合は、速やかに内容を把握し、本町へ情報提供するとともに、お礼の品提供事業者への周知及び必要な対応を行うこと。

（５）寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

・寄附金入金確認後、管理システムにて管理する寄附者情報に基づいて書類を作成し、送付すること。送付においては、封入の入れ違いが生じないよう必要な措置を講ずること。作成、送付する書類は下記①～④のとおり。

①寄附金受領証明書

②ワンストップ特例申請書及び記入例

③ワンストップ特例申請用返信用封筒

④その他本町が指示する書類（町の観光PRリーフレット等）

- ・寄附金受領証明書は、本町が提供する公印が刷り込まれた様式を使用することとし、寄附金受領証明書の作成以外には一切使用しないものとする。

- ・なお、郵送料については、圧着ハガキ等を積極的に活用し、なるべく安価となるように努めること。

(6) ワンストップ特例申請の受付業務

- ・ワンストップ特例制度利用申請書の審査を行うこと。なお、受付完了時は利用者へ郵送または電子メールにて受付完了通知を行うこと。

- ・ワンストップ特例制度利用通知書データを作成し、本町が指定する期日までにデータを提出すること。他自治体への送付は本町が行うものとする。

(7) 寄附者からの問合せ対応

- ・ふるさと納税制度全般、申込、お礼の品の発注発送、受領証明書の発送、ワンストップ特例申請等、寄附者からの問合せ対応を行うこと。対応については随時記録を残し、定期的に本町へ情報提供を行うこと。

- ・問合せ対応時間は、原則として9時から18時までとし、時間外についてはなるべく自動音声応答（IVR）等の活用等により適切に対応すること。

- ・業務実施拠点において対応が困難となった場合においても、他拠点による代替対応が可能な体制を確保し、寄附者対応が滞ることのないよう運用すること。

- ・緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本町に報告し、本町と受注者の協議の上で対応する。

(8) ポータルサイトの情報更新、保守管理業務

- ・本町が利用する各ポータルサイトへのお礼品の登録等の情報の更新、修正等を、本町からの依頼内容に基づき速やかに適切に行うこと。

- ・ポータルサイトの本町サイトのトップページ及び詳細ページの作成、各バナー及びサムネイル画像の作成、メールマガジンの配信等のサイト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、本町への情報提供及び協議のうえ、魅力的なサイト運営管理に努めること。

- ・お礼の品の魅力を最大限に引き出すため、必要に応じてお礼の品提供事業者への取材及び写真撮影を行い、ポータルサイト掲載情報の充実及び改善を図ること。

- ・お礼の品の地場産品基準への適合性に関する内容について、必要に応じて区域内で行われた工程その他の根拠をポータルサイト上に適切に反映すること。

- ・ポータルサイトに関し、本町のふるさと納税の魅力向上に関する取組提案などがあれば、本町と協議のうえ、費用の範囲内で行なうことができるものとする。

- ・ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。

- ・利用するポータルサイトが増えた場合にも対応すること。

- ・広範な寄附データに基づく分析知見を活用し、本町の寄附拡大及び返礼品の魅力向上に資する支援や分析データの提供を行うこと。

(9) 制度遵守及び適正な募集運用に関する業務

・総務省が定める指定基準及び関係通知に基づき、本町と協議の上、適正な募集の実施に向けた運用支援を行うこと。また、お礼の品を過度に強調した広告、寄附先の適切な選択を阻害する表現、経済的利益の付与を伴う募集等について、本町と情報共有のうえ、必要に応じて助言を行うこと。

・募集に要する費用については、本町の方針に基づき、本町と協議の上、適切な運用となるよう支援及び助言を行うこと。

・誤発送、誤表示、品質不良、個人情報漏えいのおそれ等の事案が発生した場合は、速やかに本町へ報告し、本町の指示に基づき必要な対応を行うこと。

(10) その他本業務に関連する業務

・本仕様書に定めのない業務についても、本業務の履行に必要な業務について対応を行うこと。

8. 実施体制

・本業務の円滑な遂行にあたり、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。

・本業務の作業場所、その他必要となる環境については、受注者の負担によるものとする。

・個人情報保護の観点から、受注者は業務担当者以外が、閲覧・作業できないような措置を講ずること。なお、当該作業場所以外で業務を実施しないこと。

・個人情報保護の観点から、本業務に従事する者は、あらかじめ本町の承認を受けた者のみとし、それ以外の者を従事させてはならない。

9. 委託料について

・委託料は、契約により定められた額とする。

・受領証明書等各種書類を送付する際の郵送料、お礼の品代（商品代、梱包代、送料、消費税等）は本町が負担することとし、委託料に含めないものとする。

・お礼の品代については、委託料とは別に請求すること。

・本町は請求を受けた当月の月末までに支払うものとする。

10. 実績報告

(1) 業務実績報告書

ふるさと納税の受付、入金状況等については、毎月1日から末日までの実績について、翌月10営業日までに提出すること。それ以外にも本町が求めた場合には速やかに作成し、提出すること。

(2) その他成果品

前項の業務以外については、提案書、資料、説明書等、成果品完成の都度提出すること。

11. 個人情報保護

個人情報の収集や利用、管理については、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「玉城町個人情報保護法施行条例(令和5年4月1日施行)」等の趣旨を

踏まえ、以下のことに留意すること。

(1) 個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、受注者が必要と認める範囲内で収集すること。

(2) 収集した個人情報を本業務の目的以外の目的で利用したり、他の者に漏らしたりすることがないように徹底すること。委託期間終了後も同様とする。

(3) 個人情報の取扱者を限定するとともに、業務を行う中で知り得た情報を他の者に知らせ、又は不当な目的に利用することがないように徹底すること。

(4) 収集した個人情報は、漏えい、紛失、盗難、改ざん等を防止するとともに安全確保の措置を講ずること。

(5) 受注者は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。

12. 再委託

本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に本町に承諾を得た場合は、この限りではない。

13. 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した障害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、利用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。

14. 報告及び検査

本町は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託業務の履行情報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。

15. その他

仕様書に定めのない事項その他業務の履行上必要な事項については、本町と協議の上、決定することとする。

別記

「個人情報の取扱いに関する特記事項」記載例

注) 「甲」は実施機関を、「乙」は受託者をいう。

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

また乙は、個人番号を含む個人情報取扱事務を実施する場合には、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。「保護法」という。)及び「行政手続における特定の個人を識別する番号の利用等に関する法律」(平成25年法律第27号。以下「番号法」という。)等関係法令を遵守すること。

(秘密の保持)

第2条 乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報を甲の承諾なしに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(責任体制の整備)

第3条 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の報告)

第4条 乙は、この契約による個人情報の取扱いの責任者(以下「個人情報保護責任者」という。)及び業務に従事する者(以下「作業従事者」という。)を定め、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、前項の個人情報保護責任者及び作業従事者を変更する場合は、あらかじめ甲に報告しなければならない。

(作業場所等の特定)

第5条 乙は、個人情報を取り扱う場所(以下、「作業場所」という。)とその移送方法を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所及び移送方法を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、甲の事務所内に作業場所を設置する場合は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、身分証明書を常時携帯させ、名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

(収集の制限)

第6条 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、事務の目的を明確にするとともに、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な

手段により行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、甲が指示した場合を除き、本人から収集しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第7条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の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。

(教育の実施)

第8条 乙は、この契約による事務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その事務に関して知ることができた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的外の目的に使用してはならないこと及び保護法並びに番号法に定める罰則規定並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項、その他この契約による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修をしなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 乙は、この契約による事務を派遣労働者、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 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者による個人情報の処理に関する結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

第10条 乙は、この契約による事務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

また、甲の承諾を得て乙が再委託する場合には、乙は、本条第2項から第6項の措置を講ずるものとし、再々委託を行う場合以降も同様とする。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合又は再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して前項の承諾を得なければならない。

一 再委託する業務の内容

二 再委託先

三 再委託の期間

四 再委託が必要な理由

五 再委託先に求める個人情報保護措置の内容

六 前号の個人情報保護措置の内容を遵守し、個人情報を適切に取り扱うという再委託先の誓約

七 再委託先の監督方法

八 その他甲が必要と認める事項

3 乙は再委託を行ったときは遅滞なく再委託先における次の事項を記載した書面を甲に

提出しなければならない。

- 一 再委託先
- 二 再委託する業務の内容
- 三 再委託の期間
- 四 再委託先の責任体制等
- 五 再委託先の個人情報の保護に関する事項の内容及び監督方法
- 六 その他甲が必要と認める事項

4 乙は、前項の内容を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

5 乙は、再委託を行った場合、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託先との契約内容にかかわらず、甲に対して、再委託先による個人情報の処理及びその結果について責任を負うものとする。

6 乙は、再委託を行った場合、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(個人情報の適正管理)

第11条 乙は、この契約による事務を行うために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。

- 一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- 二 甲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。
- 三 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。
- 四 甲から引き渡された個人情報を甲の指示又は承諾を得ることなく複製又は複写しないこと。
- 五 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。
- 六 個人情報を管理するための台帳を整備し、責任者、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。
- 七 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他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。
- 八 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。

(受渡し)

第12条 乙は、この契約において利用する個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、個人情報の引渡しを受けた場合は、甲に受領書を提出しなければならない。

(個人情報の返還、廃棄又は消去)

- 第13条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡され、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報について、事務完了後、甲の指示に基づいて個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。
- 2 乙は、第1項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 3 乙は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
- 4 乙は、個人情報を廃棄又は消去したときは、廃棄又は消去を行った日、責任者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により甲に報告しなければならない。
- 5 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

(点検の実施)

- 第14条 乙は、甲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、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに甲に報告しなければならない。

(調査)

- 第15条 甲は、乙がこの契約による業務を処理するにあたり取り扱っている個人情報の状況について、随時、調査することができる。第10条第2項の規定により再委託を行う場合も同様とする。
- 2 この特記事項において遵守すべきと定められた項目について、乙が甲に定期的に報告を行い、甲が必要事項を確認できた場合は、前項に規定する調査に代えることができる。

(事故発生時の対応)

- 第16条 乙は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、甲と協議のうえ、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(契約の解除)

- 第17条 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約による業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、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、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。