

益田市ふるさとづくり寄附金業務委託仕様書

1 業務名

益田市ふるさとづくり寄附金業務委託

2 業務の目的

本業務は、ふるさと納税を通じて益田市との関係人口の増加・シティプロモーションとして益田市の発信を行い、益田市を応援していただける方々を増加させるために、効果的・魅力的な事業展開を行うことを目的とする。

それに伴い増加する業務の一部や専門性を持つ業務を委託することにより、業務の効率化を図り、より魅力的な発信を行う。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（3年間）

4 業務内容

（1）ふるさと納税サイト及び管理システム運営支援業務

ア サイト登録・運用・情報更新

- ・複数のふるさと納税サイト（ふるさとチョイス等）における返礼品情報の登録・更新作業
- ・管理システム「ふるさと納税 do」を用いた返礼品管理、寄附データ管理
- ・魅力的な商品ページの作成支援（写真、キャッチコピー、説明文、SEO 対策）
- ・寄附受付情報に基づく事業者への正確な発注と連携調整
- ・サイトごとの掲載状況（表示順位、掲載文面等）の定期的な確認と改善提案

イ 特集・企画ページ作成

- ・季節イベント、地場産品キャンペーンなどの特集ページの企画・提案・作成・更新

（2）事業者向けサポート業務

ア 事業者伴走支援

- ・管理システムの操作指導、問い合わせ対応
- ・出荷・配送業務、在庫管理、受注処理等の実務に関する助言・改善提案
- ・新規提案に向け、地場産品基準や制度改正への適合確認

イ 事業者との協働・育成

- ・業者との定期的なヒアリング（又は訪問）を通じた課題把握と改善提案
- ・事業者の商品開発やふるさと納税以外の EC 展開に関する支援などの育成提案

（3）広報・プロモーション戦略の策定及び実行支援業務

ア 広報戦略立案・実行

- ・年間を通じた寄附額増加に向けたプロモーション戦略の策定（ターゲット選定・チャンネル計画・予算配分等）
- ・メールマガジン、SNS（Instagram、X）等を活用した運用支援（投稿代行・効果分析）
- ・チラシ、パンフレットなどの販促物のデザイン、制作

（４）その他（データ分析・コンサルティング、問い合わせ対応等）

ア データ分析・効果測定

- ・サイト別寄附件数、返礼品別寄附傾向などのデータ収集・可視化
- ・分析に基づく課題抽出と改善施策（ラインナップ、価格、広報施策等）の提案

イ 制度対応・助言・情報共有

- ・総務省の通知や制度改正に関する情報収集、市への定期的な情報提供
- ・運用上の課題・制度対応について市からの相談に専門的視点で助言
- ・総務省調査資料や内部報告書の作成支援

ウ 問い合わせ・苦情対応支援

- ・寄附者からの問い合わせのうち、返礼品の品質・配送等に関する事業者及び寄附者との調整支援
- ・寄附者対応記録と再発防止策の提案

エ 勉強会・研修対応

- ・市や事業者を対象とした制度説明会、戦略勉強会、実務研修の企画・講師派遣等

5 委託成果品

（１）実績報告

受託者は、毎月の業務内容について本市の指定する日までに業務実績報告書を提出し、検査を受けるものとする。

6 委託費の支払い方法

業務実績報告書提出後の毎月支払いとする。

7 秘密の保持

本業務の履行にあたり、知りえた秘密を他の目的に使用し、また他に漏らしてはならない。委託期間が終了した後も同様とする。

特に個人情報については別記「個人情報の取扱いに係る特記事項」を守らなければならない。

8 著作権等

- （１）制作物に関する著作権者の権利（著作権法第 18～20 条）は行使しない
- （２）著作権法第 21～28 条の権利は委託者に無償譲渡する。ただし協議の上、譲渡を行

わない場合もある。その際も使用权と改変権は委託者に留保する。

- (3) 譲渡前の著作権を第三者に譲渡しない。
- (4) 第三者の権利を侵害しないことを保証し、必要手続きを行うこと。
- (5) 侵害により紛争が生じた場合は受託者の責任とする。
- (6) 市から提供された既存情報の著作権は市に帰属する。

9 情報セキュリティの確保

本業務の履行に際し、個人情報を含む全ての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、改ざんその他事故から保護するため、適切な管理を行わなくてはならない。

10 報告又は検査

本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、または検査を行うことができるものとする。受託者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

11 留意事項

- (1) 関係法令に則り、適正に業務を遂行すること。
- (2) 本事業の全部または主たる部分を一括して第三者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ市の承諾を得た場合はこの限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者が全ての責任を負うものとする。
- (3) 事業実施にあたり、事故や運営上の問題などが発生した場合には、速やかに市に連絡すること。
- (4) 本業務の達成にあたり、より効果的かつ魅力的な事業とするため、本仕様に関する新たな提案は妨げない。

12 その他

本業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。その他、業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定すること。

別記

個人情報の取扱いに係る特記事項

(基本的事項)

- 第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- 2 受注者は、個人番号を含む個人情報取扱事務を実施する場合には、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）等関係法令を遵守しなければならない。

(秘密の保持)

- 第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。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。

(目的外利用及び提供の禁止)

- 第3 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

- 第4 受注者は、この契約による業務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個人情報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。

(管理体制)

- 第5 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。
- 2 受注者は、この契約による業務に従事する者（以下「従事者」という。）及びこの契約による業務に関して知り得た個人情報の取扱いの責任者（以下「個人情報保護管理責任者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。
- 3 受注者は、個人情報保護管理責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告し、その承認を得なければならない。
- 4 受注者は、従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

(従事者等への周知)

- 第6 受注者は、個人情報保護管理責任者及び従事者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護について周知しなければならない。

(教育の実施)

- 第7 受注者は、個人情報保護管理責任者及び従事者に対し、この契約による業務に関して知り得た個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令等に基づく罰則の内容その他個人情報の

適正な管理に必要な事項について、教育及び研修を行わなければならない。

(作業場所の特定)

第8 受注者は、この契約による業務に関して知り得た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、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、個人情報保護管理責任者及び従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(第三者への委託等の禁止)

第9 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による業務については自らが行い、第三者（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社を含む。）に委託又は請負（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 受注者は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に報告し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本特記事項に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先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。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対してこの契約による業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

6 2項から前項までの規定は、数次の再委託を行う場合も同様とする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第10 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、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特記事項に基づく一切の義務を遵守させるとともに、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。

(個人情報の管理)

第11 受注者は、この契約による業務に関して知り得た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可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

(2) 発注者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) 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。
- (5) 個人情報を移送する場合は、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) 個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の事故（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。
- (8) 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状況を当該台帳に記録すること。
- (9) 個人情報を利用する作業を行うパソコン等の情報システム機器（以下「個人情報取扱情報システム機器」という。）は、セキュリティ対策がなされたものを使用すること。
- (10) 個人情報取扱情報システム機器に、個人情報の漏えい等につながると考えられる業務に係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (11) 個人情報取扱情報システム機器の修理及び廃棄、リース返却の場合は、記憶装置から、全ての電子データ等を消去の上、復元不可能な状態にする措置を施すこと。
- (12) 個人情報取扱情報システム機器に不要なアクセスがなされないよう、アクセス権を制御するための認証機能を設定するなど必要な措置を施すこと。
- (13) 個人情報取扱情報システム機器への外部から不正アクセスを防止するため、ファイアウォールの設定による経路制御等の必要な措置を施すこと。

（複写又は複製の禁止）

第12 受注者は、この契約による業務を処理するため発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（受渡し）

第13 受注者は、発注者受注者間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

（資料の返還等）

第14 受注者は、この契約による業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後直ちに、発注者が指定する方法により、返還又は廃棄しなければならない。

2 受注者は、この契約による業務を処理するために利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に報告し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、この契約による業務を処理するために利用する個人情報を消去する場合は、当該個人

情報が判読及び復元不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

- 4 受注者は、この契約による業務を処理するために利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読及び復元不可能とするために必要な措置を講じなければならない。
- 5 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し、発注者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。
- 6 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により、発注者に報告しなければならない。

(事故報告)

第15 受注者は、この契約による業務に関し、個人情報の漏えい等の事故が発生、又は発生するおそれがあることを知ったときは、その事故の発生等に係る帰責に関わらず、速やかに、発注者に対し、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、発注者の指示に従うものとする。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。

- 2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 発注者は、この契約による業務に関し、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、受注者の意図に関わらず、市民に対して適切な説明責任を果たすため、必要に応じて受注者の名称を含む事故の内容を公表することができる。

(定期報告及び緊急時報告)

第16 受注者は、発注者から、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、直ちに発注者へ報告しなければならない。

- 2 受注者は、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。

(調査等の実施)

第17 受注者は、発注者がこの契約による業務を処理するに当たっての個人情報の取扱いの状況及び本特記事項に定める事項の遵守状況の報告又は作業場所において実地の検査を求めた場合は、これに応じなければならない。

- 2 前項の規定は、再委託（数次の再委託を含む。）先に対して準用する。

(指示)

第18 発注者は、受注者及び再委託（数次の再委託を含む。）先がこの契約による業務を処理するために利用する個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。

(契約の解除)

第19 発注者は、次のいずれかに該当するときは、契約の解除をすることができるものとする。

(1) この契約による業務を処理するために利用する個人情報について、受注者又は再委託（数次の再委託を含む。）先の責めに帰すべき事由により発注者又はその他の者に損害を与えたとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、受注者が本特記事項に違反していると認めたとき。

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、その損害賠償を請求することはできないものとする。

（損害賠償）

第20 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

（準拠法及び合意管轄）

第21 本特記事項に係る準拠法は、日本法とする。

2 発注者及び受注者は、本特記事項に関し裁判上の紛争が生じた場合は、松江地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

※「発注者」は実施機関、「受注者」は受託者を指す。