

藤沢市ふるさと納税中間支援等業務委託
仕様書

2024年（令和6年）9月

藤沢市

藤沢市ふるさと納税中間支援等業務委託 仕様書

本仕様書は、藤沢市（以下、「当市」という）が、藤沢市ふるさと納税中間支援等業務（以下、「本業務」という）を受託者に委託するにあたり、必要な基本的事項について定めるものとする。受託者は、この仕様書に定めるもののほか、業務の意義、趣旨を理解し、適正かつ効率的に業務を履行するものとする。

第1 目的

本業務に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、お礼品の発注・配送管理・新規開発等に関する業務を受託者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、当市の取組みに共感・応援してくださる寄附者を増やし、ふるさと納税制度を活用した歳入確保、当市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

第2 業務委託期間

1 契約期間

契約締結日から2025年（令和7年）3月31日まで

※ただし、業務継続により寄附者やお礼品提供事業者の利便性を確保するとともに、寄附者の動向等を把握した事業に係る提案、実施等の改善を図る観点から、委託期間における受託者の実績が良好である場合、最長で令和11年度までの5年間について、単年度ごとに随意契約を行うことがある。

※2025年（令和7年）3月1日までに速やかに寄附受付を開始できるよう、前任の受託事業者から引継ぎ等の準備を進めること。

※当市または受託者は、書面により6か月前までに相手方に通知することにより本契約を解約できるものとする。

2 準備期間

2025年（令和7年）3月1日までの引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、当期間に発生した費用については、受託者が負担することとする。なお、契約締結後、引継ぎによるポータルサイト改修のため一定期間の寄附受付の停止を認めるが、速やかに寄附受付を開始するための事前準備を当市と協議の上、行うものとする。

第3 業務内容

本業務の内容は、以下のとおりとする。

1 ポータルサイトとのデータ連携に関する業務

当市が指定する以下の(1)～(15)のふるさと納税ポータルサイトとのデータ連携（API自動連携等）が可能であること。また、データ連携ができない場合、代替の手段

により業務の実施に支障が生じないようにすること。

なお、契約締結後は、当市と協議を行った上でポータルサイトを変更及び新規に追加する場合があります、その場合も同様に業務の対象とする。

また、(15)さとふるについては、現在中間支援業務についても、株式会社さとふるが行っているため、実際の運用や管理業務については委託しないが、WEBページに掲載する画像の準備やシステム（事業者登録やお礼品登録、運用等）登録に関する作業について、当市及びお礼品提供事業者のサポートを別途実施すること。

【指定ポータルサイト】

- (1) ふるなび
- (2) 楽天ふるさと納税
- (3) ふるさとチョイス
- (4) セゾンのふるさと納税
- (5) ANAふるさと納税
- (6) J R E M A L Lふるさと納税
- (7) a u P A Yふるさと納税
- (8) まいふるby AEON CARD
- (9) アソビュー！ふるさと納税
- (10) マイナビふるさと納税
- (11) J A Lふるさと納税
- (12) dショッピングふるさと納税百選
- (13) パンスクふるさと納税
- (14) どこでも納税
- (15) さとふる

2 寄附受付、寄附情報の管理運用に関する業務

(1)当市が指定するふるさと納税ポータルサイトにおける自治体ページ及びお礼品詳細ページを作成し、掲載情報の更新及び管理運営を適切に行うこと。

(2)当市が指定するふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附申請及び電話・郵送・FAX・電子メール等による寄附申請に関し、管理システムを使用して一元的に管理すること。

(3)管理システム（令和6年度現在履行中の契約の場合、当市はレッドホースコーポレーション株式会社が提供するシステム「Furusato360」及び株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税do」を使用している。）上で、当市も寄附者情報の確認が随時可能であること。

(4)寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力（CSV形式等）による集約等が可能であること。また、お礼品毎にポータルサイト別の実績内訳が確

認できる等、寄附状況分析のための機能が備わっていること。

(5) 寄附情報管理、寄附者情報管理、お礼品管理、お礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う管理システムを使用し、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業務に含めることとし、管理システム導入時、及び担当職員が替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すべて委託料に含むものとする。なお、契約期間満了後は、別途契約により本契約期間中に申込を受付けた寄附のお礼品発送、及び寄附者への対応を行うものとする。（管理システム利用を含む。）

(6) 新規に導入する管理システムの利用環境構築費用及び利用料については、今回の契約額に含むものとする。

3 お礼品提供事業者へのお礼品の発注、配送管理及び精算等に関する業務

(1) お礼品提供事業者へのお礼品の発注及び配送管理並びに在庫管理を行うこと。在庫管理については、お礼品毎にポータルサイト別の数量設定ができ、ポータルサイト間での在庫配分が容易にできる仕様であること。

(2) お礼品の発注・配送管理について管理システムを使用して一元的に管理すること。

(3) お礼品の発注・配送方法は、お礼品提供事業者と十分協議し、対処すること。

(4) 個数限定品の受付管理及び季節限定品の発送時期の管理を行うこと。

(5) お礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、指定されたお礼品を原則1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、定期便や寄附者が受取日を指定した場合及びお礼品が季節限定品や受注生産品であり1か月以内の発送が困難な場合を除く。

(6) お礼品の調達費用及び配送費用等を月次集計の上、当市に報告すること。

(7) お礼品提供事業者へのお礼品代金及び配送業者への送料代金等、お礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。なお、お礼品提供事業者への支払いは月末締め翌月末払いとすることとし、精算の作業に係る費用については、委託料に含むものとする。また、お食事券などの小型かつ軽量なお礼品の配送については、宅配便などによる方法とは別に、より安価な配送手段を用意するなど経費の低減に努めること。

(8) 配送会社の送り状の発行代行システムを利用できるものとし、管理システムと連携して配送状況等が確認できる仕様であること。また、お礼品に適した配送会社を利用すること。

(9) 当市及びお礼品提供事業者並びに寄附者との各種調整を行うこと。

(10) 特に10～12月を中心とした寄附受付の繁忙期においては、お礼品提供事業者と随時連絡を取り、欠品が発生しないように在庫管理を行うこと。

(11) 寄附者から申込のあったお礼品について、やむを得ない事情により代替品による対応となった場合には速やかにお礼品提供事業者及び寄附者との調整を図ること。

(12)お礼品の調達費及び配送費は最終的に本市が負担することとなるが、本市への請求にあたり、毎月の実績を集計のうえ、お礼品提供事業者名、お礼品の名称、お礼品価格（単価）、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

(13)旧受託者からの引継ぎ時においては、必要に応じてお礼品提供事業者に対して説明会を開催するなど、遅滞なく新たなシステム・仕組みに移行させること。

(14)お礼品提供事業者から入館券や各種引換券等のお礼品の配送について、別途依頼があった場合は本市と協議のうえ、対応及び業務を実施すること。

4 お礼品の品質保持等の管理に関する業務

(1)お礼品は、総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう管理することとし、令和6年6月28日付の総務省の告示改正による各種要件についても、遵守すること。特に、食品お礼品取扱事業者との契約においては、食品お礼品の産地名を適正に表示する旨の規定や食品表示法を遵守することの記載、また、事業者が食品お礼品の産地名の不適切な表示を行った場合の措置についても明記し、産地名の適正な表示を確保すること。なお、事業者に対して定期的に必要な調査等を行うとともに、食品お礼品の産地名の適正な表示が行われていないこと又は地場産品基準に適合しないことが疑われる場合には、事業者に対して速やかに実地調査等を行うこと。

(2)上記の要件に適合しなくなったと認める場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに本市へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、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本市がお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。

5 お礼品の企画、開拓、選定、交渉に関する業務

(1)お礼品の企画、開拓、選定にあたっては、お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。なお、お礼品とするかの決定は本市が行う。

(2)お礼品は、市内の特産品はもとより、市内の各企業の製品ほか、サービス提供型プラン等多様な提案を行うこと。

(3)お礼品提供事業者との交渉は本市においても実施するが、契約に向けての調整は、本市と協議のうえ受託者において実施すること。

(4)お礼品の追加について、お礼品提供事業者から提供の希望があった場合、速やかに対応すること。

(5)お礼品提供事業者及びお礼品の新規登録は、事前に本市の承認を受けること。また、お礼品の内容変更や寄附受付の停止等の場合も同様とする。

(6)総務省告示における地場産品基準を理解した上で、お礼品提供事業者と製造工程などの確認を行い、総務省の照会に関する記載内容について考案すること。

(7)お礼品の提供事業者数、お礼品数等の情報等を月次集計の上、当市に提供すること。

(8)お礼品提供事業者に対し、電子商取引対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すことで、事業者の発展を促進すること。また、事業者間のつながりの強化及び当市におけるふるさと納税事業の推進に向けた研修会を開催し、制度の周知徹底や、お礼品提供事業者の意識向上に努めること。内容、及び回数については当市と協議を行った上で決定する。

(9)お礼品提供事業者及び当市職員とスムーズにコミュニケーションが図ることができるチャットツール導入などを活用し、体制を構築すること。

(10)定期的にお礼品提供事業者を直接訪問してコミュニケーションを図るとともに、良好な関係を構築すること。

6 ふるさと納税ポータルサイトの管理及びお礼品のプロモーションに関する業務

各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者に訴求するための効果的な戦略の立案、お礼品ページの掲載内容の刷新、お礼品提供事業者やお礼品を取り上げた特集の実施など、寄附額を増加させる施策を実施すること。なお、施策実施後のデータ分析・改善を併せて実施することとし、各施策の実施にあたっては、総務省の定めるルール等を遵守して、実施すること。

【ポータルサイト管理、ポータルサイト上でのプロモーション】

<総論>

(1)当市が利用するポータルサイトのお礼品等の掲載情報について、迅速かつ適切な管理・更新対応を実施すること。

(2)新規お礼品の掲載や既存お礼品の更新については、市の承認後、概ね1週間以内に掲載・更新を完了し、掲載取下げ、在庫切れの際の対応も速やかに行うこと。

(3)ポータルサイトに登録する全てのお礼品に対し、掲載内容を作成するとともに定期的な改善を行うこと。なお、各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、それぞれの特徴を捉え、適した内容に修正したり、積極的に掲載内容の工夫、及びキャンペーン等の利用など、ポータルサイト毎に個別対応し効果を最大限に発揮すること。

<アクセス>

(4)SEO対策に配慮した品名、及び紹介文などを掲載すること。

(5)検索順位を上昇させアクセス数を増加させるのに有効な検索連動型広告を中心としたポータルサイトの広告を運用すること。また、寄附額増加への期待値が非常に高く、かつ、総務省が示す募集適正基準を踏まえた経済性に優れた広告媒体等を、客観的な資料と併せて当市に提案すること。なお、広告運用を実施する場合、費用については当市と協議を行うこと。

(6)お礼品に寄せられるレビューの評価・件数は、ページへのアクセスやお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。

(7)メルマガ配信などによるお礼品や当市の魅力発信を積極的に実施すること。

<転換率>

(8)お礼品の魅力、及び込められた想い、お礼品提供事業者の取組や魅力等が寄附者に伝わるように創意工夫を凝らしたページを作成すること。

(9)お礼品の魅力が十分に伝わるデザイン性の高い写真の撮影及び加工等を施した上で、ポータルサイトごとの仕様に適したサイズで画像を掲出して、寄附者に選ばれやすいお礼品となるよう、お礼品提供事業者と調整を計りながら、掲載情報を充実させること。また、画像の掲載数については制約を設けず、ポータルサイトの掲載可能数上限まで対応すること。なお、写真撮影・画像制作に係る手数料については委託料に含むものとする。

(10)使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他の権利に抵触しないこととし、お礼品提供事業者から提供を受けた写真データは速やかに当市にも共有すること。

(11)レビュー返信については対応を当市と協議すること。

<寄附単価、その他>

(12)回遊促進や特集ページ作成、定期便など、寄附者1人あたりの寄附単価を上昇させるような取組を行うこと。

【ポータルサイト外でのプロモーション】

(13)当市の所有するSNSアカウントの運営等を行い、寄附者に選ばれるためのプロモーション施策を当市と協力して作成すること。アカウントのパスワードは十分な長さ（8文字以上推奨）とし、文字列は想像しにくいもの（アルファベットの大文字及び小文字の両方を用い、数字や記号を織り交ぜる等）設定できること。また、パスワードを知る担当者を限定し、パスワードの使い回しをしないなど、不正アクセス、アカウント乗っ取りの対策を行うこと。アカウント乗っ取りを確認した場合には、被害を最小限にするための措置を講じること。なお、非公開情報や個人情報等はSNS等で発信しないこと。

(14)ポータルサイト運営会社や、報道・雑誌媒体等各種メディアが提案する取材・記事作成等無料のキャンペーン、パブリシティー等に対して、当市に代わって事務を協力すること。

(15)寄附先として選ばれるため、当市へ繰返し寄附いただけるリピーターの増加や当市の交流人口・関係人口の創出に寄与することを目的に、寄附者に向けた当市のお礼品や観光情報が掲載されたパンフレット作成やイベント実施を支援するなど、当市と連

携した情報発信を実施すること。なお、経費が生じる場合は当市と協議を行った上で決定すること。

(16) 当市のふるさと納税やお礼品をPRするために、当市がイベント等に出店する際には、お礼品提供事業者との調整や出店ブースの運営支援を行うこと。

7 寄附者及びお礼品提供事業者等からの問い合わせに関する業務

(1) 寄附の方法、お礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等、寄附者等からの問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口（電話、FAX 及びメール）を設置し、使用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示すること。

(2) 問い合わせ窓口（電話）の対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期（2024年12月29日～2025年1月3日）については、当市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日の対応等を行うこと。

(3) 受託者は、問い合わせ窓口へ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録し、随時当市と情報共有すること。

(4) お礼品提供事業者からのお礼品発送、精算などに関する問い合わせに対応すること。

(5) 緊急及び重要な問い合わせ案件、お礼品に関するクレームの場合には、速やかに当市へ電話または対面にて報告し、当市と協議の上で対応すること。また、必要と認められる場合は、お礼品提供事業者や配送業者等に対して対策を求めるなど、クレームの解消に向けた調整を行うとともに、適宜、当市及び寄附者に報告を行うこと。

8 寄附金受領証明書とワンストップ特例申請に関する業務

【寄附受付に関する書類の発送】

(1) 入金（決済）を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、封筒に封入のうえ、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末の寄附に係る書類発送については、ワンストップ特例申請期限の関係上、原則寄附翌年の1月3日までに発送すること。

(2) 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、当市と協議を行った上で決定すること。

ア お礼状・寄附金受領証明書

イ 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）

ウ ワンストップ特例申請書記載例

エ ワンストップ特例申請書返信用封筒（郵便料金受取人払い）

(3) 寄附金受領証明書の作成に必要な公印の印影については、当市が指定するものを使用すること。

(4) ワンストップ特例申請書には寄附者情報、及び寄附情報等を印字の上、送付すること。なお、ワンストップ特例申請を希望しない寄附者に対してはワンストップ特例申

請書の送付を省略できるものとする。

(5) 発送後、住所不明等での返礼分については、寄附者に対して電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送する等、適切な対応を行うこと。

9 その他の業務

本事業の実施にあたっては、各法令等の内容を遵守すること。

(1) 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用はお礼品代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、本業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び取組支援を行うこと。

(2) 履行期間内に受けた寄附申出に対するお礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任をもって行うこと。

(3) 本仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、通常の業務形態において当然と認められる事項については受託者の責任において補充するとともに、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

第4 お礼品の契約不適合責任

(1) 本市は、寄附者に対して、お礼品の契約不適合責任を負担しない。

(2) お礼品の不備等、寄附者に対する契約不適合責任はお礼品提供事業者が負うものとし、受託者は、責任問題が生じた際は、上記第3の7により寄附者に対応すること。

第5 委託料及びお礼品代金等の支払い方法等

(1) 本仕様書「第3 業務内容」に係る委託料率は、令和6年度については5%（1,000千円（税抜き））を上限とし、令和7年度以降については、本市と協議の上、別途定めるものとする。

(2) 委託料の支払いは、1か月ごとに収納状況を本市に報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、本市は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

(3) 受託者は、毎月のお礼品の代金（税・梱包代込）及び送料の額を翌月の末日まで（3月分については速やかに）に本市に報告し、請求する。本市は、受託者の指定する口座に、請求日の30日以内に請求額を支払うものとする。なお、お礼品の代金（税・梱包代込）及び送料以外の中間手数料等は一切認めない。

第6 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受託者による業務継続が困難となった場合の措置は次のとおりとする。

(1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、本市は契約

を解除することができる。この場合、当市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。なお、当市又は次期受託者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。

(2) その他の事由により、業務継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、当市及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、当市または受託者は、書面で通知することにより契約を解除できるものとする。なお、委託期間の終了若しくは契約の解除等により次期受託者に業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

第7 再委託の禁止

- (1) 受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、当市との協議の上、業務の一部を委託することができるものとし、この場合、あらかじめ書面により市の承認を得るものとする。また、再委託する場合、受託者は、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (2) 当市は、受託者に対して、業務の一部を委託し、又は請け負わせた第三者の商号又は名称その他必要な情報の提供を請求することができる。

第8 個人情報の保護、情報セキュリティ

- (1) 本業務に当たって個人情報（特定個人情報を含む）を取扱うときは、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）及び藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例等を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に当市に状況を報告し、指示を受けること。
- (3) 個人情報（特定個人情報を含む）又は個人番号の取り扱いについては、別紙1「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守すること。
- (4) 本業務で取扱う情報に対する、セキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (5) 受託者は、契約期間中、及び契約期間後においても本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (6) 寄附金受領証明書及びお礼状を印刷する際に使用する電子公印の印影は契約期間満了後、速やかに当市に返却しデータを破棄すること。

- (7)本業務を履行するに際し、ウェブサイト等のセキュリティについては、別紙2「ウェブサイト等のセキュリティ対策に関する仕様書」に基づき、対応すること。
- (8)個人情報を取り扱う端末については、次の内容について対策を実施すること。
- ・利用する端末や操作者を特定し、アクセス制御や通信の暗号化などの不正アクセス対策を実施すること。
 - ・ユーザごとにIDを設け、パスワードは十分な長さ（8文字以上推奨）とし、文字列は想像しにくいもの（アルファベットの大文字及び小文字の両方を用い、数字や記号を織り交ぜる等）設定できること。
 - ・マルウェア対策や脆弱性対策を実施すること。
 - ・外部媒体制御や端末の盗難・紛失対策を実施すること。
 - ・可能な限り外部ネットワークとの接続を避けること。
- (9)個人情報を取り扱う作業場所については、次の内容について対策を実施すること。
- ・紙媒体や外部記録媒体等で個人情報を保管する際は、鍵のかかるキャビネット等に保管すること。
 - ・機械警備、監視カメラ、有人監視、IDカード等によるセキュリティ管理を講じること
- (10)情報の取扱い場所は、バックアップデータも含め、国内かつ国内法の適用範囲のみを可能とする。

第9 著作権等の取扱い

- (1)「第3 業務内容」の遂行に当たり、第三者（当市及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。
- (2)受託者が制作し「第3 業務内容」の業務を行う上で生じた既存のお礼品ページ、及び情報・画像（前号の素材を除く）・レビューや評価等の権利は、全て当市に帰属するものとし、当市による二次利用を可能とする。
- (3)受託者は上記の権利について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

第10 業務内容の引継ぎ

- (1)本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、当市の指示に従い円滑に業務の引継ぎを行うこと。本契約終了時に受託者が処理途中であるものが発生した場合はその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含めるものとする。
- (2)ポータルサイトに掲載されているお礼品情報（お礼品コードや画像、詳細等）等、公

開又は運用している事項及び管理データについては次期受託者に引き継ぐこと。

- (3) 当市が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行い、問い合わせにも応じること。

第 1 1 損害賠償

- (1) 受託者の故意、又は過失により当市に損害を与えた場合、受託者は当市にその損害を負うこと。
- (2) 当市の責めによらない理由により受託者が契約を解除した場合、又は事業期間の継続を行わず事業が終了した場合は、当市に賠償責任はないものとする。

第 1 2 契約の解除

- (1) 当市は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、契約を解除することができる。
- ア 受託業務が受託業務工程表等のとおり進行せず、契約期間内に委託業務の完了の見込みがないと認められるとき。
- イ 正当な理由がなく、着手期日を過ぎても受託業務に着手しないとき。
- ウ 受託者が当市の職員の検査又は監督に対し、職務の執行を妨げ、又は妨げようとしたとき。
- エ 契約不履行のおそれがあると認められるとき。
- オ 前各号に掲げるもののほか、受託者が本契約に違反したとき、又は契約事項を履行しないとき。
- (2) 当市は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちに契約を解除することができる。
- ア 委託業務を完了させることができないことが明らかであるとき。
- イ 受託者が委託業務の債務の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- ウ 受託者の債務の一部の履行が不能である場合又は受託者がその債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。
- エ 委託業務の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行をしないでその時期を経過したとき。
- オ 業務の履行において必要な許可、免許、登録、認定等が取り消され、資格が抹消され、若しくは基準を満たさなくなったとき又は営業の停止の処分を受けたとき。
- カ 前各号に掲げる場合のほか、受託者がその債務の履行をせず、当市が前項の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明ら

かであるとき。

- (3) 前2項の規定により行った契約の解除により受託者に生じた損害については、当市は、その責任を負わない。
- (4) 当市または受託者は書面により6か月前までに相手方に通知することにより本契約を解約できるものとする。

第13 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書及び受託者選定時の提案に基づく内容を基本として実施すること。
- (2) 当市が会議等への出席等、業務の要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。
- (3) 業務に支障が生じた場合、又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、当市と協議を行った上で積極的に改善に取り組むこと。
- (4) 本仕様書に記載のない事項であっても、目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、積極的に取り組むこと。
- (5) 受託者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。
- (6) その他本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合については、当市と受託者が協議を行った上で決定するものとする。
- (7) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。
- (8) 藤沢市地球温暖化対策実行計画の趣旨を理解し、第5章の各取組項目を実施するよう努めること。

データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書

(趣旨)

第1条 この仕様書は、藤沢市（以下「委託者」という。）と事業者（以下「受託者」という。）が締結する契約（以下「本契約」という。）において、本契約に係るデータの取扱い及び受託業務を通じて知り得た秘密等の取扱いについて、委託者と受託者の履行すべき責務を定めることを目的とする。

2 この仕様書におけるデータとは、委託者からの提供や本契約を履行する過程において作成等された帳票、電子及び磁気その他の記録媒体に記録された情報、並びにL G W A N - A S Pやインターネット環境で利用するシステム、サービス（以下「外部サービス」という。）内に記録された情報をいう。なお、データに個人情報を含む場合の個人情報とは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法律」という。）第2条に定められた個人に関する情報をいう。

3 この仕様書は、本契約に基づき再委託を受けた者（再委託先が委託先の子会社（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）である場合や受託者から再委託以降の全ての段階の委託業務を受託する事業者を含む。）についても適用する。

4 受託者は、本契約及び本仕様書に基づく安全管理措置等について、契約締結時及び委託者の求めに応じて、様式第1号「安全管理措置等について」を提出しなければならない。

(法律等の遵守)

第2条 受託者は、法律及び藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和4年藤沢市条例第17号）の本旨に従い、本契約を履行しなければならない。

(必要事項の届出)

第3条 受託者は、本契約において個人情報を扱う場合、個人情報取扱責任者及び個人情報取扱担当者（以下「責任者等」という。）を定め、個人情報の管理体制及び個人情報を取り扱う業務の実施体制並びに個人情報管理の状況についての検査体制等、委託者が必要と認める事項を、業務の着手日までに書面により委託者に通知するものとする。

2 委託者は、業務の執行上、責任者等が不相当であると認めるときは、その理由を明示して受託者に責任者等の変更を求めることができる。

3 受託者は、業務の途中で責任者等を変更した場合は、速やかに書面により委託者に通知するものとする。

(秘密の保持)

第4条 受託者は、本契約の履行に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本契約期間満了後、本契約の解除後及び職を退いた場合においても同様とする。

2 受託者は、本契約に係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（以下「派遣労働者等」という。）に行わせる場合は、派遣労働者等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。

3 受託者は、委託者に対して、派遣労働者等を含む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。

（指示目的外使用及び第三者への提供の禁止）

第5条 受託者は、データを委託者が指示する目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

（複製等の制限）

第6条 受託者は、委託者の承認を得ずして、データを用紙、記録媒体、外部サービスに複写し、又は複製してはならない。

（データの受領）

第7条 受託者は、業務の履行上、委託者からデータの提供がある場合は、様式第2号「データ受領証兼複製申請書」を委託者に提出しなければならない。

（データの持出し）

第8条 受託者は、業務上、やむを得ず委託者の環境からデータを持出す場合は、様式第3号「データ借用申請書」を提出し、委託者の許可を受けなければならない。

（パソコン及びモバイル端末並びにデータの持込み）

第9条 受託者は、委託者の環境にパソコン及びモバイル端末（以下「パソコン等」という。）並びにデータを持込み、作業を行う場合は、様式第4号「パソコン等及びデータ持込み申請書」を提出し、委託者の許可を受けなければならない。

（安全管理義務）

第10条 受託者は、データの取扱いについて、従業者及び作業場所を特定し、データの無断持出しの禁止を徹底させなければならない。業務上、やむを得ず持出す場合には、パスワード等による暗号化の措置を行い、委託者の承認を得たうえで、様式第8号「データ持出管理簿」に記録し、本契約終了時及び委託者の求めに応じて委託者に提出すること。また、紛失、損傷、焼失等の事故が生じないように安全かつ適切な管理体制を整備しなければならない。

2 第9条に規定する持込み、及び成果物等を記録媒体等で委託者に提出する場合には、最新のパターンファイルが適用されたウイルス対策ソフト等により、記録媒体等にコンピュータウイルス等の不正なプログラムが書込まれていないことを確認し、様式第5号「ウイルス検査済証明書」を提出しなければならない。

（データの返却・消去）

第11条 受託者は、委託者から提供を受けたデータの利用が完了した場合は、速やかに委託者に返却しなければならない。なお、返却する記録媒体等がない場合は、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

2 受託者のパソコン等に、データを複製又は保存した場合は、業務上の利用が完了後、原則として、速やかに全ての記録を復元不可能な状態に消去しなければならない。また、データを消去した日から14日以内に、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

3 受託者は、業務の履行にあたり外部サービスを利用した場合は、外部サービス内に保存されたデータについて、業務上の利用が完了後、委託者の求めに応じ汎用性のあるデータ形式に変換して提供するとともに、外部サービス内で復元できないよう消去しなければならない。また、消去作業を完了した日から14日以内に、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

(記録媒体等の廃棄)

第12条 受託者は、本契約の履行上、委託者から廃棄指示がある場合の記録媒体等にあつては、確実に物理的に破壊し、又は全ての記録を復元不可能な状態に消去した後に廃棄し、様式第7号「廃棄証明書」を提出しなければならない。

(外部サービスの利用)

第13条 受託者は他の事業者が提供する外部サービスを利用する場合は、利用するサービスのセキュリティ要件及び取り扱う情報を明確化するとともに、委託者の許可を得ること。

(監督及び監査)

第14条 委託者は、本契約の履行すべき責務に関し必要があるときは、受託者に対して報告を求め、監査を行い、又は監査に立会うことができるものとし、受託者はこれに協力しなければならない。

(検査)

第15条 委託者は、本契約において個人情報を扱う場合、個人情報の取扱いについて、受託者の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について、少なくとも1回以上の検査を行うものとする。検査の方法は、原則として実地検査によるものとするが、取り扱う個人情報の秘匿性やその量等を考慮し、受託者と協議の上、委託者が決定する。

(従業者に対する教育の実施)

第16条 受託者は、その従業者等に対して、データの保護及び秘密の保持等に関し履行すべき責務について十分な教育を行わなければならない。また、委託者から教育状況の報告を求められた場合には、実施状況等を書面により委託者に提出しなければならない。

(事故発生の報告義務)

第17条 受託者は、本契約及び本仕様書に基づく安全管理措置等が履行できない場合及び情報漏えい等の事故が発生し、若しくは事故の発生が予想されるときは、直ちにその旨を委託者に通知し、委託者の指示を受けるとともに、遅滞なく事故等の状況を書面により委託者に報告しなければならない。

2 委託者は、本契約に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約の解除)

第18条 委託者は、受託者が本仕様書の規定について不履行、又は履行されない恐れがあると認めるときは、本契約を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による本契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第19条 受託者は、本契約の履行にあたり、本仕様書に違反した場合、故意又は過失を問わず、その賠償の責に任ずるものとする。

(その他)

第20条 本仕様書に定める各様式を、藤沢市公式ホームページにて公開するものとする。

ウェブサイト等のセキュリティ対策に関する仕様書

1 趣旨

この仕様書は、藤沢市（以下「委託者」という。）と事業者（以下「受託者」という。）が締結する契約（以下「本契約」という。）において、ウェブサイト及びウェブアプリケーション（以下「ウェブサイト等」という。）の改ざん等をはじめとしたインターネット上の脅威に対処するために、受託者がウェブサイト等に対して実施する対策について定めることを目的とする。

なお、この仕様書は、本契約に基づき再委託を受けた者（再委託先が委託先の子会社（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）である場合や受託者から再委託以降の全ての段階の委託業務を受託する事業者を含む。）についても適用する。

2 開発・改修時に実施する対策

受託者は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が策定した「安全なウェブサイトの作り方 改訂第7版」の内容を理解するとともに、様式第1号「ウェブサイト等のセキュリティチェックシート」（以下「チェックシート」という。）に定める対策等を実施すること。

チェックシートの各実施項目について「対応済」、「未対策」、「対応不要」のいずれかをチェックすること。

ウェブサイト等に脆弱性がないことが明らかである場合、当該項目を「対応不要」にすることができる。

受託者は、チェックシートに基づき、全ての脆弱性を確認した上で、運用開始までに委託者に対して提出するものとする。

チェックシートの選択項目

対応済	対策を実施している場合に選択。
未対策	対策の実施は必要であるが、何らかの理由により未実施の場合に選択し、その理由及び未対策であることにより発生するリスクへの対応方法についても記載すること。
対応不要	脆弱性が存在しない実装である場合やすでに他の対策を実施し、対策自体が不要であると判断される場合に選択し、その理由についても記載す

	ること。
--	------

3 ウェブサイト等運用のためのセキュリティ対策

受託者は、ウェブサイト等を安全に運用するために、利用するサービスや運用形態に関わらず、以下の項目を満たさなければならない。

なお、ウェブサイト等において個人情報を取り扱う場合の個人情報とは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条に定められた個人に関する情報をいう。

(1) 外部サービスの利用

ウェブサイト等の構築・運用において、他の事業者が提供する外部サービス（L G W A N - A S P やインターネット環境で利用するシステム、サービス（例）クラウドサービス、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）、検索サービス、翻訳サービス、地図サービス、ホスティングサービス、生成A I 等）を利用する場合は、利用するサービスのセキュリティ要件及び取り扱う情報を明確化するとともに、委託者の許可を得ること。

(2) 保守体制表の提出

受託者は、本番運用開始までに、保守体制表を委託者に提出しなければならない。また、業務の途中で体制に変更があった場合は、速やかに書面により委託者に通知すること。

(3) ファイアウォールの導入

必要なポートへの通信だけを許可するようルールを設定し、ウェブサイト等内の情報の書き換え、漏えい等の攻撃を防がなければならない。また、ログの取得機能は有効にし、定期的に取得したログの保存や、解析を行わなければならない。

(4) ウイルス対策ソフトの導入

ウェブサイト等が稼働するサーバにウイルス対策ソフトを導入し、保護しなければならない。また、ソフトウェア及びパターンファイルを最新の状態に保たなければならない。

(5) 適切なリソース管理、負荷分散の導入

ウェブサイト等のアクセスに対し、安定してサーバを稼働させるために適切なサーバ容量を確保するとともに、必要に応じて負荷分散装置（ロードバランサー）やキャッシュサーバの導入を行わなければならない。

(6) セキュリティパッチの適用

ウェブサーバのアプリケーション、CMS、OS、ミドルウェア等の構成要素の全てについて、日々公開される脆弱性情報を積極的に収集し、脆弱性が発見され対応パ

ッチが公開された際は、1週間以内に適応させなければならない。1週間以内に対応できない場合、受託者は、速やかに委託者と協議し、適応時期や適応までの暫定対応について決定すること。なお、パッチ適用後も正常にウェブサイト等が稼働することを事前に検証したうえで実施すること。

(7) 通信の暗号化

ウェブサイト等で取り扱う情報の改ざん、漏えいを防ぐための暗号化及び暗号鍵の保護並びに管理を確実にすること。なお、暗号化を行う場合は、原則としてデジタル庁、総務省及び経済産業省が策定した「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTREC暗号リスト)」に記載されている方法を採用すること。

(8) 不必要なサービスの停止・アプリケーションの削除

不必要なサービスは停止するか、削除しなければならない。サービスを提供しているポート以外に対する要求に対し応答を返さないよう、フィルタリングを施さなければならない。

(9) アカウントの適切な管理

各種設定の不正な変更を防ぐため、管理者権限のアカウントは必要最低限とし、不要なアカウントは削除しなければならない。また管理者画面については、IPアドレス制限や二段階認証等の不正アクセス対策を施さなければならない。なお、パスワードは十分な長さ(8文字以上推奨)とし、文字列は想像しにくいもの(アルファベットの大文字及び小文字の両方を用い、数字や記号を織り交ぜる等)を設定しなければならない。設定したパスワードについては、定期的に変更すること。ただし、担当者の変更やインシデント発生時にはその都度変更しなければならない。

(10) 受託者の環境におけるセキュリティ対策

個人情報及び業務上の機微情報を取り扱うウェブサイト等において、受託者が運用・保守等のためウェブサイト等に接続する場合は、接続する端末や操作者を特定し、アクセス制御や通信の暗号化などの不正アクセス対策を実施すること。また、マルウェア対策を実施すること。

(11) 新たに発見される脆弱性への対応

受託者は、委託者が契約期間中、外部のセキュリティ診断等を実施し、新たに脆弱性が発見された場合、必要なセキュリティ対策を施さなければならない。

ただし、対応に新たな費用が発生する場合、その負担について委託者と協議の上決定すること。

(12) その他の対策

その他、委託者と協議し、必要なセキュリティ対策がある場合は施さなければならない。

(13) 監視体制

ウェブサイト等の構築後は、構築したサーバの監視を十分に行い、異常を検知することができる体制を整え、監視体制表を委託者に提出すること。

検知対象は、D o s 攻撃、改ざん、サーバ負荷の急増及び外部C & Cサーバ等への通信のほか、委託者が必要と判断したものとする。

受託者は、これらの異常を検知した際は、直ちにウェブサーバの運用を停止し、委託者に連絡するとともに、対応を協議すること。

(14) 報告事項

受託者は、構築したシステム内で使用しているソフトウェアの種類やバージョン等について様式第2号「ウェブサーバの運用環境報告」にて、契約締結後1週間以内に委託者に報告すること。

また、これらのソフトウェア等に関してアップデートを実施した場合は様式第3号「ソフトウェア等の運用報告」にて翌月10日までに報告すること。

ただし、委託期間の最終月に実施した場合は、当該委託期間の終了日までに報告すること。

4 インシデント発生時の対応

ウェブサイト等に、D o s 攻撃、不正アクセス等のサイバー攻撃や、サーバの故障、停止等のインシデントが発生した場合は、ただちに委託者へ連絡し状況を報告しなければならない。対応は委託者と協議の上行い、必要に応じて、原因究明、復旧対応、プレス発表の協力、再発防止策の検討及び提案並びに実施を行わなければならない。

また、インシデント対応完了後、速やかに書面にて、報告すること。

5 メンテナンス等によるウェブサイト等停止時の対応

受託者は、サーバのメンテナンス等でウェブサイト等の公開を一時的に停止する場合、原則10日前までに委託者に書面にて通知すること。また、作業中は「メンテナンス中」の案内を表示すること。

6 監督

委託者は、提出された書類等の内容について確認が必要と認められる場合は、実地に調査を行うことができるものとし、受託者はこれに協力しなければならない。

7 損害賠償

受託者は、本仕様書に違反し脆弱性等が存在した場合、当該脆弱性等により委託者に発生する損害について、その賠償の責に任ずるものとする。

なお、賠償内容については委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。

8 協議事項

本仕様書に定める脆弱性項目以外に、新たに脆弱性が発見され、当該脆弱性を狙った攻撃が急増するなど被害発生が予測される場合は、委託者と受託者が協議の上、対策の実施有無を決めるものとする。

9 その他

委託者は、本仕様書に定める各様式を、藤沢市公式ホームページにて公開するものとする。

以 上