

各業者 御中

## 質疑回答書

ふるさと納税支援委託業務公募型プロポーザルに係る質疑について下記のとおり回答します。

通番	質疑内容	回答
1	仕様書4. 前提条件記載の「Ledg HOME」はクラウド版でしょうか。	クラウド版になります。
2	仕様書4. 業務委託料に、寄附受領証明書発行費用、及びワンストップ書類発行費用は別途相談とありますが、提案書提出にあたり別途お見積もり必要でしょうか。	寄附金受領証明書発行費用、ワンストップ特例申請書発行費用を含んだ上で、見積書をご提示ください。  ※寄附金受領証明書等作成及び発送業務とワンストップ特例申請受付業務は、別業務と考えていただければと思います。 ワンストップ特例申請受付業務に関する実施可否及び単価については、受託候補者決定後に別途協議いたします。
3	仕様書6. 業務の仕様（2）寄附管理システムの運營業務② ポータルサイトの利用が困難な方や紙申込を希望する方に対し、簡易なカタログ等を作成し、申込書、払込票等と合わせて受託者の負担で送付すること。とありますが、こちらは必須項目となりますでしょうか。その場合、現行寄附者からの作成問い合わせ件数は何件ほど生じておりますでしょうか。	必須項目とさせていただきます。 ※現在「簡易なカタログ」は、ふるさとチョイス（CMS）にて作成するお礼の品カタログ（70～80 ページ程度）をカラー印刷したものを用いています。  寄附者からの問合せ件数は以下のとおりです。 ＜令和4年度実績＞ 電話：46件、FAX：6件 ＜令和5年度（12月時点）実績＞ 電話：25件、FAX：4件

4	<p>仕様書6. 業務の仕様(5) 寄附者や返礼品取扱事業者等からの問合せに関する業務内容について、コールセンター受付時間は9:30～17:30への変更は協議可能でしょうか。</p>	<p>コールセンター受付時間の変更に関する協議は可能です。</p>
5	<p>仕様書7. 業務委託料(3) 返礼品配送料① 実際に返礼品の発送にかかった費用を支払うものとする。とありますが、実費制ではない全国一律での配送費のご提案は協議可能でしょうか。</p>	<p>原則、実費支払いを想定していますが、別途協議することは可能です。</p>
6	<p>実施要項1 業務概要(4) 業務期間 / 仕様書3. 委託業務期間に「本業務の運用開始日は令和6年4月1日から」とありますが、準備期間が短いように見受けられます。例えば重要品目の運用を優先的に4月1日に間に合うようにし残りの品目は順次対応等、運用開始方に関して別途ご提案・協議可能でしょうか。</p>	<p>原則、令和6年4月1日を運用開始日としていますが、別途協議することは可能です。</p>
7	<p>今回の中間事業者変更に伴い、現行運用されている返礼品912品(令和5年12月時点)の画像データ素材、及びその他商品情報をご提供いただける前提でしょうか。また、システム(レジホーム)事業者マスタ、商品マスタ情報はそのまま引き継げる前提でよろしいでしょうか。</p>	<p>画像データ素材、商品情報、事業者マスタ及び商品マスタ情報については、現中間事業者からそのまま引き継げるという前提で問題ありません。</p>
8	<p>仕様書3. 業務委託期間 4/1～の運営開始にあたり、ページのリニューアルについて2点確認させていただきます。</p> <p>現在使用中の返礼品画像(写真)は貴庁で保管されているものか。また、Webページ(テキスト含む)や画像などの成果物について、今回の受託者が引き続き使用できるものという認識でよいでしょうか。</p> <p>912品の返礼品データ(返礼品詳細と代金、寄附額、掲載ポータルが分かるもの)と事業者様の登録情報が確認できる一覧表等はございますか。</p>	<p>現在使用中の返礼品画像(写真)は、現中間事業者が保管しているものになります。</p> <p>Webページ(テキスト含む)や画像などの成果物については、現中間事業者からそのまま引き継げるという認識で問題ありません。</p> <p>一覧表等はございませんが、本市が使用している寄附管理システムにて返礼品データと返礼品取扱事業者の登録情報が確認できます。</p>

9	<p>仕様書3. 業務委託期間</p> <p>契約締結以前に受け付けられた寄附の管理（未発送分や定期便の返礼品配送管理や問合せ対応等）は、前受託者が完了させる認識で相違ないでしょうか。</p>	<p>契約締結以前に受け付けられた寄附の管理（未発送分や定期便の返礼品配送管理や問合せ対応等）は、新しく本委託業務を受託する事業者に対応をお願いします。</p>
10	<p>仕様書5. 業務内容（6）</p> <p>ご提案にあたりまして、今回の業務期間内の寄付額目標(年間)を教えてください。また、差し支えなければ、令和4年度（もしくは直近5年度）の各ポータルサイトの内訳を教えてくださいと幸いです。</p>	<p>令和6年度の寄附目標額は、10億円です。</p> <p>&lt;令和4年度実績&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふるさとチョイス：146,853,000円、8,178件</li> <li>・楽天：140,206,000円、7,414件</li> <li>・さとふる：181,586,000円、8,791件</li> <li>・ふるなび：71,345,000円、3,372件</li> <li>・ANA：14,333,000円、446件</li> </ul>
11	<p>仕様書4. 前提条件（2）</p> <p>さとふる運営に関して、ページ登録・在庫管理・納期設定・問い合わせ管理などの具体的な委託業務範囲をご教示ください。</p>	<p>主に返礼品ページ作成・更新、在庫管理、納期設定、問合せ管理、さとふる経由の寄附に対する寄附金受領証明書等発送、返礼品配送管理を行っていただきます。</p> <p>※以下の自治体側でしか作業できない業務については、本市で行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さとふる経由の寄附情報を寄附管理システムに取込む作業</li> <li>・返礼品情報（画像、テキスト、価格、在庫等）の追加・変更をさとふるに反映させる作業</li> <li>・さとふる管理画面を介する寄附者へのメール連絡</li> </ul>
12	<p>仕様書5. 業務内容（6）</p> <p>共通返礼品の市外事業者の出品について規定はありますか。</p> <p>また、受託者が返礼品提供事業者として返礼品を出品することは可能でしょうか。</p>	<p>福岡県が地域資源として認定している物品（共通返礼品）を取り扱う小郡市外の企業または個人事業主については、当該返礼品を取り扱っている市内事業者との兼ね合いも考慮し、本市が必要と判断した場合に限り、返礼品取扱事業者として認める考えです。</p> <p>受託者についても、返礼品取扱事業者の要件を満たしていれば出品可能で</p>

		す。
1 3	<p>仕様書6. 業務の仕様 (1) -③</p> <p>在庫切れでの連絡について、これは通常運営で売切れとなった在庫切れではなく、例えば事業者様からご連絡いただいていた在庫が（天候や災害等で）確保できずに、過受注になってしまった場合のようなトラブル事案で起きた在庫切れのことを指しているという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>天候や災害の他、予期せぬ寄附増加等によって返礼品の在庫が確保できずに、大幅に過受注になってしまった場合を想定しております。</p> <p>他自治体でもトラブルとなった事例があるため、在庫数や出品可能量について、適切な把握をお願いします。</p>
1 4	<p>仕様書6. 業務の仕様 (2) -②</p> <p>簡易カタログ送付の対応について</p> <p>お申込書・振込票などのフォーマットはありますか。</p> <p>簡易カタログはどの程度のものを想定されているか詳細をご教示ください。</p> <p>受託者負担で送付とありますが、カタログ送付者からお申しいただいた寄附についてはポータルサイト経由の寄付と同様に受託費が発生するという認識で相違ないか</p> <p>カタログ印刷に関する印刷代（ページ数による）・封筒代・切手（郵送）代に関しては、別請求となるか</p>	<p>申込書のフォーマットはございます。</p> <p>振込票については、寄附管理システムから出力していただく形となります。</p> <p>簡易カタログは、ふるさとチョイス（CMS）において作成するお礼の品カタログ等を想定しています。</p> <p>カタログ送付者からお申しいただいた寄附のうち、災害支援寄附金及び返礼品の発送を要しない寄附を除いたものについては、受託費が発生するという認識で相違ありません。</p> <p>カタログ印刷に関する印刷代・封筒代・切手（郵送）代に関しては、基本委託料に含みます。</p>
1 5	<p>8. 仕様書6. 業務の仕様 (2) -③</p> <p>直接寄附の際に使用しているお申込書などのフォーマットはございますか。また、寄附金の銀行振込や郵便振替・現金書留等のオフライン決済がある場合の納付確認について、現在のフローや想定がございましたらご教示ください。</p>	<p>申込書のフォーマットはございます。</p> <p>オフライン決済のフローについては以下のとおりです。</p> <p>①寄附者から振込</p> <p>②市会計担当部署において、振込内容を確認 （口座振込の場合は、入金から2～3日程度。振込用紙の場合は、入金から1週間程度、確認できるまでにお時間を頂戴します。）</p> <p>③市ふるさと納税担当部署において、寄附管理システムに振込日、入金日を</p>

		<p>登録</p> <p>④当該寄附がふるさとチョイス、あるいはふるなび経由だった場合、市ふるさと納税担当部署において、各ポータルサイトの管理システム上で決済日を入力</p>
1 6	<p>9. 仕様書6. 業務の仕様(2) - ⑦</p> <p>データの取り込み作業については、寄附管理システム(LedgHOME)とAPI連携がなくCSV等での取り込みしかできない場合という認識で相違ないか</p>	<p>現状、その認識で相違ありません。</p> <p>※ただし、一部ポータルサイト(楽天、ANA、ふるなび)については、今後API連携による取り込みに変更になる可能性があります。</p>
1 7	<p>10. 仕様書6. 業務の仕様(3) - ①</p> <p>返礼品発注について、現状の事業者様への発注頻度やタイミング(週●回・毎週●曜日等)をご教示ください。</p>	<p>現中間事業者が毎週月曜日に伝票を発行し、翌日火曜日に各返礼品取扱事業者に直接お渡ししています。(一部例外あり)</p> <p>定期便がある返礼品取扱事業者については、上旬配送のものは1日、下旬配送のものは10日を目途に伝票を発行して事業者にお渡ししています。(一部例外あり)</p>
1 8	<p>11. 仕様書6. 業務の仕様(4)</p> <p>事業者様が新規の返礼品出品時に提出が必要な情報を入力する専用の書式などはありますか。また、申請から出品までのフローをご教示ください。</p> <p>出品までの流れ例：) 事業者(提案書提出)⇒自治体(審査)⇒県・国(審査)⇒自治体(承認)⇒委託者(ページ制作・リリース業務開始)</p>	<p>返礼品取扱事業者からご提出していただく返礼品(新規・変更)登録申込書がございます。</p> <p>申請から出品までの現行フローは以下のとおりです。</p> <p>①返礼品(新規・変更)登録申込書を中間事業者、もしくは本市に提出</p> <p>②本市にて内容審査</p> <p>③県、国において審査(※ただし、軽微な変更の場合は除く。)</p> <p>④国において承認後、本市から中間事業者へ承認された旨を連絡</p> <p>⑤中間事業者にてページ制作・リリース業務開始</p>

19	<p>仕様書6. 業務の仕様(5) - ①</p> <p>コールセンターについて、現状の寄附者様からの問い合わせ件数(月ごとのメールや電話対応数)の実績や目安を教えてください。</p>	<p>2023年の寄附者からの問合せ実績は以下のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="1198 145 1691 443"> <tr> <td>1月</td> <td>266件</td> <td>7月</td> <td>52件</td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td>123件</td> <td>8月</td> <td>36件</td> </tr> <tr> <td>3月</td> <td>148件</td> <td>9月</td> <td>53件</td> </tr> <tr> <td>4月</td> <td>96件</td> <td>10月</td> <td>96件</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>66件</td> <td>11月</td> <td>86件</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>54件</td> <td>12月</td> <td>193件</td> </tr> </table>	1月	266件	7月	52件	2月	123件	8月	36件	3月	148件	9月	53件	4月	96件	10月	96件	5月	66件	11月	86件	6月	54件	12月	193件
1月	266件	7月	52件																							
2月	123件	8月	36件																							
3月	148件	9月	53件																							
4月	96件	10月	96件																							
5月	66件	11月	86件																							
6月	54件	12月	193件																							
20	<p>仕様書10. 成果物の利用及び著作権(1)</p> <p>成果物譲渡の際、以後その成果物でふるさと納税以外の目的で使用される場合のトラブルやクレームがあっても「譲渡した側は一切の責任は負わず、譲渡された側が負うものとする」といった書面をかわすことは可能でしょうか。</p>	<p>可能です。</p>																								
21	<p>実施要領4 提案項目3 ①実務実績</p> <p>契約単価については、他自治体様との契約情報ですので先方への開示許可が必要となります。開示ができない場合は、記載は不要でしょうか。また、記載できない場合は評価に影響しますか。</p>	<p>他自治体との業務実績として評価するため、原則記載を求めますが、開示ができない場合は、その理由を記載してください。</p> <p>※理由の如何によっては、評価に影響する場合がございます。</p>																								
22	<p>実施要領6. 審査方法(2) ⑤</p> <p>プレゼンテーション時のプロジェクター映像を投影する「スクリーン」については貴庁にてご準備いただけますでしょうか。</p>	<p>プレゼンテーション時に本市が準備する機材は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スクリーン(型番:ELPSC28) 1台</li> <li>・延長コード(型番:TAP-MG3811) 1本</li> </ul>																								
23	<p>■その他</p> <p>公告書類一覧にある、下記3点の書類について仕様書と実施要領を確認させていただきましたが、提出期日が明記されておりましたので、いつご提出するのかご教示ください。</p>	<p>本委託業務の契約締結時(2月下旬)にご提出いただきます。</p> <p>※企画提案書の提出時には不要です。</p>																								

	(別紙1) 取扱責任者等届出書、(別紙2) 秘密保持に関する誓約書、(別紙3) 個人情報受領書																																		
24	<p>実施要項「2参加資格」、「4参加表明書提出方法(1)」について</p> <p>弊社の本社は東京、実務担当部署は大阪、支店を福岡県内に有しております。</p> <p>この場合、各書式の「所在地又は住所」「商号又は名称」「代表者職氏名」は、実務を担当する大阪でいいのか。本社のある東京になるのか。ご教示ください。</p>	<p>本社のある東京の所在地、代表者職氏名等を各書式にご記入ください。</p> <p>実務担当部署である大阪の情報については、4参加表明書提出方法(1)④営業所一覧表に記載ください。</p>																																	
25	<p>実施要項「提案項目」4本市の理解度：返礼品事業者について貴市返礼品においての上位返礼品またはジャンルごとでの割合をご教示ください。</p> <p>また、昨年度・今年度での事業者数・返礼品数の推移をご教示ください。</p>	<p>令和4年度における上位返礼品(件数ベース)は以下のとおりです。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>順位</th> <th>謝礼品</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1位</td> <td>福岡の蔵出し明太子 1kg</td> <td>12.3%</td> </tr> <tr> <td>2位</td> <td>オリジナルボンボンショコラセットC (18)</td> <td>7.4%</td> </tr> <tr> <td>3位</td> <td>Morrow珈琲 定期便(豆)</td> <td>4.5%</td> </tr> <tr> <td>4位</td> <td>博多もつ鍋セット(まぼろしの味噌仕立て) 2~3人前</td> <td>4.5%</td> </tr> <tr> <td>5位</td> <td>オリジナルボンボンショコラセットD (36)</td> <td>4.1%</td> </tr> <tr> <td>6位</td> <td>「肉まんじゅう」15個入り</td> <td>4.1%</td> </tr> <tr> <td>7位</td> <td>さかえや 小郡のめんたいこ 切 450g</td> <td>2.6%</td> </tr> <tr> <td>8位</td> <td>オリジナルボンボンショコラセットB (10)</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>9位</td> <td>あまおう2パック</td> <td>1.6%</td> </tr> <tr> <td>10位</td> <td>酒蔵のあまざけ 6本</td> <td>1.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>また、昨年度・今年度の返礼品取扱事業者数・返礼品数の推移は以下のとおりです。</p> <p>&lt;令和4年度&gt; 95事業者、831品</p> <p>&lt;令和5年度(12月末時点)&gt; 108事業者、912品</p>	順位	謝礼品	割合	1位	福岡の蔵出し明太子 1kg	12.3%	2位	オリジナルボンボンショコラセットC (18)	7.4%	3位	Morrow珈琲 定期便(豆)	4.5%	4位	博多もつ鍋セット(まぼろしの味噌仕立て) 2~3人前	4.5%	5位	オリジナルボンボンショコラセットD (36)	4.1%	6位	「肉まんじゅう」15個入り	4.1%	7位	さかえや 小郡のめんたいこ 切 450g	2.6%	8位	オリジナルボンボンショコラセットB (10)	2.2%	9位	あまおう2パック	1.6%	10位	酒蔵のあまざけ 6本	1.3%
順位	謝礼品	割合																																	
1位	福岡の蔵出し明太子 1kg	12.3%																																	
2位	オリジナルボンボンショコラセットC (18)	7.4%																																	
3位	Morrow珈琲 定期便(豆)	4.5%																																	
4位	博多もつ鍋セット(まぼろしの味噌仕立て) 2~3人前	4.5%																																	
5位	オリジナルボンボンショコラセットD (36)	4.1%																																	
6位	「肉まんじゅう」15個入り	4.1%																																	
7位	さかえや 小郡のめんたいこ 切 450g	2.6%																																	
8位	オリジナルボンボンショコラセットB (10)	2.2%																																	
9位	あまおう2パック	1.6%																																	
10位	酒蔵のあまざけ 6本	1.3%																																	

26	<p>実施要項「提案項目」5 PR・広告戦略に関する提案について 貴市にて昨年度・今年度実施したPR・広告があれば、また、効果 検証として開示できることがあればご教示ください。また、次年 度、貴市での広告予算はございますでしょうか。</p>	<p>PR・広告について、予算・実施期間は以下のとおりです。          &lt;令和4年度&gt;          楽天RPP : 1,050,000円、12月          ふるさとチョイスカテゴリPR枠 : 297,950円、10～3月          ふるさとチョイス自治体紹介枠 : 500,000円、10～11月            &lt;令和5年度&gt;          楽天RPP : 1,000,000円、9月～（継続中）          ふるさとチョイス検索連動型 : 2,800,000円、12月（継続中）          ふるさとチョイス自治体紹介枠 : 700,000円、12～1月            また、令和6年度の市の広告費宣伝費は3,892,000円を予定しています。</p>
27	<p>仕様書「5. 業務委託の内容」「6. 業務の仕様」について 現在の委託先が行っている業務と同一という認識でよろしいで しょうか。</p>	<p>概ね現中間事業者が行っている業務と同じですが、以下の業務については今 回特に力を入れていただきたいと思っております          仕様書6. 業務の仕様          (6) 寄附額増加のための企画・提案・プロモーション支援に関する業務          (7) ファン・リピーターの獲得推進について</p>
28	<p>仕様書「6. 業務の仕様」について          ① (2) - ⑦ : 現状の各ポータルサイトの寄附情報取込方についてご 教示ください。          ② (3) : 現状の各事業者においての受発注・発送管理方についてご 教示ください。</p>	<p>現状としては、各ポータルサイトから寄附情報をCSVデータで抽出し、寄 附管理システムに取り込んでいます。          ※ただし、一部ポータルサイト（楽天、ANA、ふるなび）については、今後API 連携による取り込みに変更になる可能性があります。            現中間事業者が週1回伝票を発行し、市内返礼品取扱事業者のもとに伝票を 持参、市外返礼品取扱事業者は、各自で寄附管理システムから伝票を出力し ています。  <del>お食事券等を返礼品として取り扱う事業者については、FAXにて出荷依頼一 覧を送付しています。</del></p>

29	<p>仕様書「7. 業務委託料」について</p> <p>① (1)さとふるにおいての、業務委託内容詳細をご教示ください。</p> <p>② (2)返礼品調達費・返礼品配送料について、現在の請求・精算方をご教示ください。</p>	<p>主に返礼品ページ作成・更新、在庫管理、納期設定、問合せ管理、さとふる経由の寄附に対する寄附金受領証明書等発送、返礼品配送管理を行っていただきます。</p> <p>※以下の自治体側でしか作業できない業務については、本市で行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さとふる経由の寄附情報を寄附管理システムに取込む作業</li> <li>・返礼品情報（画像、テキスト、価格、在庫等）の追加・変更をさとふるに反映させる作業</li> <li>・さとふる管理画面を介する寄附者へのメール連絡</li> </ul> <p>○返礼品調達費について</p> <p>①現中間事業者が寄附管理システムにおいて、返礼品取扱事業者ごとに請求書を出力し、本市に提出</p> <p>②本市から直接各返礼品取扱事業者に対して支払い</p> <p>○返礼品配送料について</p> <p>①中間事業者を介さず、各運送会社が直接本市に対して請求</p> <p>②本市から直接各運送会社に対して支払い</p>
30	<p>仕様書「8. 再委託の禁止」について</p> <p>一部業務（受領証発送等）の再委託を検討しております。</p> <p>貴市の承認が得られない業務はどのような内容になりますでしょうか。</p>	<p>特定の業務について承認を得られないものは、現段階では想定しておりません。</p> <p>ただし、業務内容の半分以上を委託する場合は、再委託を認めません。</p>
31	<p>仕様書「10. 成果物の利用及び著作権」について</p> <p>現在各サイトへ掲載している画像やテキストは、4月以降利用可能という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>その通りです。</p>

<p>3 2</p>	<p>過去の寄附実績について 昨年度、今年度においての各ポータルサイトの寄附額、寄附件数 をご教示ください。</p>	<p>&lt;令和4年度実績&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふるさとチョイス：146,853,000円、8,178件</li> <li>・楽 天：140,206,000円、7,414件</li> <li>・さとふる：181,586,000円、8,791件</li> <li>・ふるなび：71,345,000円、3,372件</li> <li>・ANA：14,333,000円、446件</li> </ul> <p>&lt;令和5年度実績（12月末時点）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふるさとチョイス：130,542,000円、7,868件</li> <li>・楽 天：118,317,000円、6,358件</li> <li>・さとふる：169,235,000円、7,182件</li> <li>・ふるなび：53,830,000円、2,263件</li> <li>・ANA：11,143,000円、322件</li> </ul>
------------	--	---