

番号	資料名称	ページ	タイトル	質問内容	回答
1				現受託者のふるさと納税推進事業に係る「収支報告書」を閲覧することができるか。 特に「LedgeHOME」の使用料など。	現受託事業者の内情となり、本プロポーザル業務とは直接関係ございませんので本市からの回答は控えさせていただきます。
2	仕様書	6	7.業務詳細 (5)コールセンター業務、寄附者からの問い合わせ対応業務	電話対応件数の想定数を教えてほしい。 また、現在の電話対応件数も教えてほしい。	現状は月間平均で約50～60件の問い合わせ数であり、今後も同様の件数と想定しております。
3				受託者側で専用の銀行口座を開設する必要があるか。	特に本市からの指定はございません。
4				ふるさと納税者の振込先はどこになるか。	ポータルサイト及び決済代行会社、本市会計管理口座です。
5				返礼品提供者への支払いは受託者がするのか。 もし、受託者が支払う場合は、その原資は何になるのか。	返礼品提供者事業者への支払いは返礼品調達費及び送料です。 現状の支払いは以下のとおりです。 返礼品提供者事業者・・・受託者 返礼品取り纏め事業者（三団体）・・・本市 返礼品の調達費及び送料については一旦受託者にて負担していただきますが、上記経費は本市が負担するものであることから、受託者からの請求に基づき本市が受託者へお支払いします。
6	仕様書	6	7.業務詳細 (5)コールセンター業務、寄附者からの問い合わせ対応業務	電話回線と電話番号は、新たに取得する必要があるか。	仕様書P6(5)「コールセンター業務、寄附者からの問い合わせ対応業務」に記載とおりであり、専用のコールセンターを設置することとしています。現状は本市のふるさと納税専用ダイヤルを現受託者へ転送設定致しております。コールセンターの電話番号、回線の取得については受託者と協議させていただきます。
7	仕様書	1	5.委託料	寄附金受領証明書等及びワンストップ特例申請の発送について、ペーパー（紙）での発送件数予測を教えてほしい。 また、現在の発送実績を教えてほしい。	募集要領P2(8)予算額②寄附金受領証明書等の発送に係る費用にてご確認ください。
8	仕様書	9	12.特定個人情報の保護に関する法令等の尊厳	個人情報について、具体的にどのような個人情報を預かることになるか。	以下の情報を想定しております。 ・寄附者情報 氏名、郵便番号、住所、電話番号、性別、生年月日、マイナンバー（ワンストップ特例申請希望者に限る）、氏名公開の有無、寄附金使用用途希望 ・寄附情報 寄附方法（ポータルサイト名）、寄附金額、寄附受付日、寄附確定日（収納日）、選択返礼品名、返礼品送付先情報（寄附者と送付先が異なる場合）
9	業務実績書	1	業務実績書	「業務実績書」について、“類似する他自治体の業務委託契約”とは、具体的にどのような契約を指すか。 また、類似する他自治体の業務委託契約がない場合は、本書を提出する必要があるか。	ふるさと納税事務事業に係る契約であり、仕様書P4 6業務内容に関する業務契約を想定しております。 類似実績がない場合は「実績なし」と記載いただきご提出ください。
10				返礼品の値付けは、誰がどのようにして決めるのか。	返礼品の請求額は返礼品提供者事業者が決定し、寄附額については、本市がふるさと納税制度のルールに沿って決定しております。
11			在庫管理	返礼品の在庫管理は、「LedgeHOME」で管理することができるか。	「LedgHOME」では管理不可です。
12	仕様書	6	7.業務詳細 (5)コールセンター業務、寄附者からの問い合わせ対応業務	これまでの寄附者からの問い合わせ、クレーム内容を開示することはできるか。	問合せやクレーム内容の詳細についての回答は控えさせていただきます。 返礼品の大きさや配送日についての問い合わせが多いです。
13			寄附件数	想定寄附件数が増加傾向にあるが、その根拠資料はあるか。	本市の目標金額にて記載いたしております。目標寄附金額達成に向けたご提案を今回いただきたいと考えております。 参考までに過去3年分の実績（申込ベース）を記載いたします。 ・R3年度 寄附額：221,004千円、寄附件数：8,576件 ・R4年度 寄附額：373,235千円、寄附件数：12,465件 ・R5年度 寄附額：472,503千円、寄附件数：14,680件
14	仕様書	2	5.前提条件	「仕様書5「前提条件」について、(1)では“寄附者情報管理システムを構築し～”と記載されているが、(2)では“本市が使用しているふるさと納税管理システム～”と記載されている。管理システムは、新たに構築するのか、それとも既に導入されているシステムを使用するのか。	(1)及び(2)記載の管理システムは同様のシステムを指しております。管理システムは現状と同等以上を求めているため、現状本市が使用しているシステムには限定しておりません。新たな構築及び既存システム使用の選択はご提案いただきたいです。
15				「寄附者情報管理システム」と「寄附情報管理・返礼品発注システム」は同じシステムを指しているのか。	同様のシステムです。

16	仕様書	4	7.業務詳細 (1)ポータルサイトの管理・運営	「仕様書7業務詳細 (1) ③」について、「アレルギー表示及び食品表示法等に留意し掲載すること」とあるが、掲載に必要な情報は事前に開示されるのか。	掲載に必要な情報は返礼品提供事業者及び取り纏め事業者より提供を受け、本市にて確認いたします。その後掲載作業をお願いさせていただくためにその情報を受託者へ共有します。その上で、受託者にも食品表示やアレルギー表示についても適切な管理、指導をしていただきたいと思いますと考えております。
17	仕様書	5	7.業務詳細 (3)寄附の受付及び寄附情報の管理・運用	「仕様書7業務詳細 (3) ④」について、“寄附管理システムにおいて寄附受付状況、寄附者情報を本市が随時確認できること”と記載されている。同システムにおいて、名張市用に関連権限アカウントを付与する運用でよいか。	ご認識のとおりです。
18	仕様書	6	7.業務詳細 (6)寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務	「仕様書7業務詳細 (6) ①」について、送付物のサイズなどの様子を教えてほしい。また、「礼状等、本市が指定する送付物」の詳細を教えてほしい。	基本的にはA4サイズです。 本市が指定する送付物は本市オリジナル礼状、PRチラシを想定しております。
19	仕様書	7	7.業務詳細 (7)ワンストップ特例申請書の受付、控除申告に係るeLTAXデータの作成	「仕様書7業務詳細 (7) ⑥」について、“本市が指定する期日”とはいつの日か教えてほしい。	毎年1月中旬頃を想定し、具体的な日付は受託者と協議の上決定しております。
20	仕様書	7	7.業務詳細 (7)ワンストップ特例申請書の受付、控除申告に係るeLTAXデータの作成	「仕様書7業務詳細 (7) ⑦」について、受付後の書類の納品は都度納品か、それとも月締めでの納品になるか教えてほしい。また、現在の実例、基準があれば教えてほしい。	現状は、当年1月～12月に申請を受付けた分を翌年の1月中旬頃にeLTAXのデータ納品と併せて納品いただいております。管理、受け渡しについては個人情報に関連する法令及び条例等に沿って運用しております。
21	仕様書	7	7.業務詳細 (8)返礼品提供事業者に関する業務	「仕様書7業務詳細 (8) ①」について、“返礼品提供事業者と売買契約書を締結すること”とあるが、契約内容を事前に開示することができるか。	現契約内容については、開示できません。 今後の契約内容については、受託者と返礼品提供事業者にて協議のうえ締結してください。
22	仕様書	8	7.業務詳細 (12)その他本業務に付随する業務	「仕様書7業務詳細 (12) ①」について、分析状況等の報告様書は決まっているか。報告書式、報告方法（書面提出、ディスカッション方式）など。	様式は任意ですが、寄附金額の推移、寄附者の分析（地域、年齢、性別など）、市場予測などを踏まえた現状課題の分析と解決策など、ECマーケティングと同様に、集客、CVR向上、リピーター獲得などのポイントを押さえた報告（書面、対面）を求めます。
23			見込み寄附額	令和6年度の見込み寄附額をご教示ください。	令和6年度の寄附受入額の予算額は6億円としています。参考までに令和6年度の4月～9月末迄の寄附実績は約1億8千万円となっております。
24			上位返礼品、割合	令和5年度の貴庁での人気返礼品について上位10品と年度総寄附額に占める割合をご教示ください。	返礼品名についての回答は差し控えさせていただきます。 寄附金額に占める上位10品の割合は以下のとおりです。 1.約7% 2.約5% 3.約5% 4.約5% 5.約3% 6.約3% 7.約2% 8.約2% 9.約2% 10.約2%
25				貴庁のふるさと納税寄附の募集に要する経費率(返礼率など)の内訳をご教示ください。(経費率削減の提案に使用するため)	令和5年度実績は以下のとおりです。 返礼品等の調達に係る費用：約26% 返礼品の送付に係る費用：約5% 決済等に係る費用：約0.5% 事務に係る費用（事務委託料、ポータルサイト利用料、ワンストップ等に係る費用）：約17%
26	仕様書	8	7.業務詳細 (11)ふるさと納税を通じたシテプロモーションに関する業務	想定されている令和7から9年度の年間広告予算をご教授願います。また、過去に楽天ふるさと納税やふるさとチョイスでの広告を運用の場合は、ROAS(広告費回収率)などもご教授いただけますと幸いです。	今後の広告予算については今回のご提案対象であると考えます。参考までに令和6年度の広告予算は150万円です。 広告実施中につき、広告運用の効果数値についての回答は控えさせていただきます。
27	仕様書	7	7.業務詳細 (8)返礼品提供事業者に関する業務	現在の返礼品提供事業者数と返礼品数をご教示ください。	令和6年10月末現在の返礼品数、提供返礼品事業者数は以下のとおりです。 事業者数：約62（三団体を通じての提供事業者含む） 返礼品数：約500

28			ポータルサイト 寄附割合	令和5年度の各ポータルサイトの寄附受入割合をご教示ください	令和5年度寄附金額の受入れ割合は下記のとおりです。 楽天：約36.5% さとふる：約23.0% ふるさとチョイス：約17.5% ふるなび：約17.0% ふるさとプレミアム：約2.0% ANA：約1.5% auPAY：約1.0% マイナビ：約1.0% まいふる：約0.1%（令和6年2月掲載開始）
29			上位返礼品、送料	貴市の出荷実績における上位3つのサイズ、温度帯の配送料をご教示ください。	配送に関しては現受託者と配送業者との契約になっておりますので回答は控えさせていただきます。
30				「さとふる」における業務委託内容詳細をご教示ください。	「さとふる」に関しての委託内容の範囲は受託者と協議のうえ決定させていただきます。
31				令和5年度の返礼品カテゴリー（米、みかん等）別の寄附金額のシェアをご教示ください。	日用品：約64%、家具：約9%、工芸品：約9%、電化製品：約5%、肉：約4%、雑貨：約2%、鰻：約2%、でんき：約1%、酒：約1%、チケット、約1%、米：約1%、加工品：約0.5%、果物野菜：約0.5%
32	仕様書	2	送料	送付に係る費用（1件当たりの単価×件数）とはどこまで含まれるのでしょうか？	発行及び送付作業、郵送料です。
33	仕様書	8	7.業務詳細 (11)ふるさと納税を通じたシ ティプロモーションに関する 業務	④ふるさと納税のプロモーションが可能なイベントについては本市と協議の上、参加を検討すること。とありますが参加費用が発生する場合の費用負担はどこになりますか？	PR手法については費用負担も含めてご提案ください。
34	仕様書	8	7.業務詳細 (12)その他本業務に付随する業務	③本市が県、国へ提出する書類の作成を補助すること。とはどの程度の内容を想定されていますか？	以下を想定しております。 ・新規返礼品申請（地場産品基準申請）における確認及び相談 ・指定制度書類に必要な情報の集計（取扱返礼品の一覧抽出や、実績数値の提供等） ・その他調査、提出書類の内容に係る数値の提供及び確認、相談
35	業務実績書		業務実績書	④提出書類No.9 業務実績様式12号について、「契約金額または委託料率」の項目は契約自治体様との制約で非開示のため、記入なし、または非公表の記載でもよろしいでしょうか。	「非公表」で記載いただきご提出ください。
36				現在のふるさと納税業務において課題感がありましたらご教示をお願いします。 (提案内容と御市のニーズのギャップを無くすための参考に)	本市の課題感は、審査項目・配点表の審査項目をご参照ください。
37			ポータルサイト 寄附割合	寄付受付商品価格帯の受付割合またポータル別寄付受付割合をご教示をお願いします。	寄附額別受付割合 1万円～2万円未満：27.5% 2万円～3万円未満：51.0% 3万円～4万円未満：13.6% 4万円～5万円未満：1.5% 5万円以上：6.4% ポータルサイト別の受付割合は質問28をご参照ください。
38	仕様書	8	7.業務詳細 (11)ふるさと納税を通じたシ ティプロモーションに関する 業務	広告・宣伝についてですが、過去の年間広告導入費を参考までにご教示をお願いします。	過去の広告費の実績はございません。 令和6年度の広告予算は150万円です。
39	仕様書	6	7.業務詳細 (5)コールセンター業務、寄附者からの問い合わせ対応業務	ふるさと納税のクレームについて、どういった問い合わせが多いでしょうか。問合せが多い上位の返礼品と上位の内容についてご教示をお願いします。	質問12をご参照ください。
40	仕様書	8	7.業務詳細 (11)ふるさと納税を通じたシ ティプロモーションに関する 業務	御市が令和5年度に実施したプロモーションおよびPR業務の内容をご教示をお願いします。（プロモーション・PRの提案に使用するため）	都市部でのイベント出展の際などにふるさと納税PRチラシの配布等を実施しています。
41	業務実績書		業務実績書	受託自治体との契約にて契約金額および委託料率の開示はいたしておりません。 寄附金額および契約期間のみのご報告でもよろしいでしょうか。	質問35をご参照ください。

42	仕様書	3	ふるさと納税管理システムについて	「Ledg eHOME（株式会社シフトプラス）」をご使用されておりますが、クラウド版でしょうか。	クラウド版です。
43	仕様書	5	返礼品カタログについて	カタログの作成において過去の事例をご教示いただけますでしょうか。（制作部数、ページ数等） また、ふるさとチョイスの簡易チラシでの対応でも可能となりますでしょうか。	近年、印刷物としてのカタログ作成は行っておりません。 現在寄附希望者へのカタログはふるさとチョイスの簡易チラシで送付しておりますので対応可能です。
44	仕様書	5	寄附の受付及び寄附情報の管理・運用について	メール、FAXでの当社寄附受付は原則、行っておりません。 自治体様の窓口にご連絡があった寄附申し込みについては、自治体様から当社に依頼頂き当社からシステムに入力することは可能です。 こちらの対応について協議可能でしょうか。	現在メール、FAXでの受付は直接本市の窓口へご提出をお願いしており、委託事業者へシステム入力をお願いしておりますので対応についての協議は可能です。
45	仕様書	6	7.業務詳細 (5)コールセンター業務、寄附者からの問い合わせ対応業務	寄附キャンセルのお問合せについては、原則お断りをし、不承の場合は、自治体様へご連絡いただくよう案内しております。 原則FAXでの問い合わせ先は用意しておりません 営業時間は、9：00～17：30です コールセンターについての上記3点、協議可能でしょうか。	寄附キャンセルは原則不可としておりますが、個別の対応については本市で判断いたしますので本市へご相談ください。 問い合わせ先（メール、電話、FAX）、営業時間については協議可能です。
46			送料	現在の60サイズ、80サイズの全国平均の送料をご教示いただけますでしょうか。	配送に関しては現受託者と配送業者との契約になっておりますので回答は控えさせていただきます。
47			提案書	提案書にQRコードを入れることは可能でしょうか。	可能です。
48			上位返礼品	上位返礼品TOP20の寄附額、件数をご教示いただけますでしょうか。	返礼品名についての回答は控えさせていただきます。 設定寄附金額と寄附件数は以下のとおりです。（寄附件数ベース） 1.【寄附金額】18,000円【寄附件数】1,905件 2.【寄附金額】20,000円【寄附件数】1,049件 3.【寄附金額】26,000円【寄附件数】916件 4.【寄附金額】28,000円【寄附件数】746件 5.【寄附金額】26,000円【寄附件数】599件 6.【寄附金額】18,000円【寄附件数】522件 7.【寄附金額】30,000円【寄附件数】489件 8.【寄附金額】22,000円【寄附件数】422件 9.【寄附金額】28,000円【寄附件数】403件 10.【寄附金額】15,000円【寄附件数】381件 11.【寄附金額】13,000円【寄附件数】372件 12.【寄附金額】35,000円【寄附件数】302件 13.【寄附金額】39,000円【寄附件数】297件 14.【寄附金額】26,000円【寄附件数】263件 15.【寄附金額】51,000円【寄附件数】220件 16.【寄附金額】27,000円【寄附件数】215件 17.【寄附金額】13,000円【寄附件数】202件 18.【寄附金額】26,000円【寄附件数】191件 19.【寄附金額】26,000円【寄附件数】170件 20.【寄附金額】26,000円【寄附件数】164件
49			企画提案書	・企画提案書の作成ページに上限数はありますでしょうか。 ・用紙サイズ・両面印刷・文字サイズなどの指定はありますでしょうか。 ・正本、副本とありますが副本には会社名など企業が特定できる文言などを記載しない認識でよろしかったでしょうか。	任意様式となりますので本市での指定はございません。 副本は原本の写しとなりますので特に配慮頂く必要はございません。
50	業務実績書	1	業務実績書	業務実績書にて「契約金額」と記載されていますが、契約金額は契約上の制約で非開示のため、記載なしでよろしいでしょうか。	質問35の回答をご参照ください。

51	仕様書	1	5.委託料	基本委託料と、受領証明書の発送に係る費用やワンストップ特例申請に係る費用を除いて発生する諸費用については、受託者が負担する認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
52	仕様書	3	利用するポータルサイト	貴市の令和5年度の各ポータルサイトの寄附受入額の全体に対する割合をご教示ください。	質問28の回答をご参照ください。
53	仕様書	5	7.業務詳細 (4)返礼品の調達及び配送管理業務	令和5年度の返礼品の発送数量について下記情報をご教示ください。 ・年間出荷件数 ・サイズ別出荷比率 (60/80/100/120/140/160/180/200) ・常温、クール of 比率 ・地域別の発送個数 (北海道、北東北、南東北、関東、信越、北陸、中部、関西、中国、四国、九州、沖縄)	配送に関しては現受託者と配送業者との契約になっておりますので回答は控えさせていただきます。
54	仕様書	5	7.業務詳細 (2)寄附管理システム管理・運営②	申込書（窓口・メール・FAX・郵送）での受付と記載がありますが、窓口・メール・FAX・郵送は年間何件ほど申込があるかご教示ください。	申込書受付件数の過去3年の実績をご参照ください。 令和5年度：25件 令和4年度：48件 令和3年度：40件
55	仕様書	5	7.業務詳細 (4)返礼品の調達及び配送管理業務⑧	配送に係る費用については返礼品の着荷実績をもとに支払うことと記載がありますが、着荷実績について出荷日ベースでの対応に変更など別途協議可能でしょうか。	事業者への返礼品費、配送料に関しての支払い基準は別途協議可能です。
56	仕様書	7	7.業務詳細 (8)返礼品提供事業者に関する業務②	売買契約書を締結と記載がありますが、こちらは売買契約書に変わる別の契約書での締結で問題ないでしょうか。	受託者と協議のうえ決定いたします。
57	仕様書	5	7.業務詳細 (1)ポータルサイトの管理・運営	画像及び文章は継続的に利用することは可能と記載がありますが、返礼品ページのURLやレビューなどの引き継ぎは可能でしょうか。	可能です。
58	仕様書	7	7.業務詳細 (8)返礼品提供事業者に関する業務①	各団体（三団体）との連携を図り業務を行うことと記載がございますが、どのような業務を想定されているのかご教示ください。	三団体は返礼品取り纏め事業者でありますので、返礼品の開発や拡充、ブラッシュアップ等返礼品に関する支援業務をお願いしたいと考えております。
59	仕様書	7	7.業務詳細 (9) 返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する業務	貴市の令和5年度における上位返礼品20品の寄附額、件数をご教示ください。	質問48の回答をご参照ください。
60	仕様書	7	7.業務詳細 (8)返礼品提供事業者に関する業務	現在稼働している返礼品提供事業者数をご教示ください。	質問27の回答をご参照ください。
61	仕様書	8	7.業務詳細 (11)ふるさと納税を通じたシテプロモーションに関する業務	令和5年度の広告費用についてご教示ください。また、令和6年度の広告費予算もご教示ください。	令和5年度の広告費用の予算はございません。 令和6年度の広告予算は150万円です。
62	仕様書	8	7.業務詳細 (11)ふるさと納税を通じたシテプロモーションに関する業務	令和5年度に実施したプロモーションと費用についてご教示ください。	質問40の回答をご参照ください。 費用については回答を控えさせていただきます。