

令和 8 年 9 月 15 日

業務名 豊橋市ふるさと納税支援業務委託

質問回答書

NO.	質問	回答
➤実施要領に関する質問・回答		
1	【実施要領 9(4)ア】 提案書の 30 頁以内という页数制限は、表紙・目次を含むでしょうか。また、業務実施体制（様式 6）、業務スケジュール（任意様式）、参考見積書（様式 7）は当該 30 頁には含まれないとの理解でよいでしょうか。併せて、提案書を A4 横向きで作成することは可能でしょうか。	表紙・目次、業務実施体制（様式 6）、業務スケジュール（任意様式）、参考見積書（様式 7）は、页数に含みません。提案書を A4 横向きで作成することは可能です。
2	【実施要領 9(4)ア】 企画提案書は 30 ページまでということですが、表紙や目次は含まれますか。	No. 1 のとおりです。
3	【実施要領 9(4)イ】 提案書における匿名化の範囲について、業務実績の自治体名、具体的な実績数値、使用するシステム・サービスの固有名称、拠点名、担当者の経歴等、提案者を推知し得る情報も匿名化の対象となるでしょうか。	業務実績の自治体名、具体的な実績数値、使用するシステム・サービスの固有名称、拠点名、担当者の経歴は、匿名化の対象外です。ただし、提案者が特定できるシステム・サービス名称の場合（社名が含まれる）は、A システム・サービス等と記載してください。
4	【実施要領 9(5)】 委託料は様式 7 に記載するので企画提案書に記載しなくてもよいですか。	お見込みのとおりです。
5	【実施要領 12(2)】 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング）においてイメージ補強のため、追加の動画や画像を投影して説明することは可能ですか。	ヒアリング時間の一者あたり説明 15 分の範囲内であれば投影は可能です。動画はスライド内に組み込んでください。ただし、当日の再生環境については保証しかねます。
6	【実施要領【参考】1・2】 令和 7 年度について、月別かつポータルサイト別の寄附金額及び寄附件数をご開示いただくことは可能でしょうか。	ポータルサイト別の寄附金額は、【参考】2 で示したとおりです。寄附件数、月別についてはお答えしかねます。

NO.	質問	回答
7	【実施要領【参考】4／仕様書 6(9)】 令和 7 年度に実施したポータルサイト内検索連動型広告について、各ポータルサイトの広告出稿額（可能であれば月別）をご開示いただくことは可能でしょうか。また、令和 8 年度の広告予算又は実施予定額があればご教示ください。	令和 8 年度の広告予算額は 700 万円です。令和 7 年度の広告出稿額はお答えしかねます。 ※令和 9 年 2・3 月の出稿額は実施状況を踏まえ、契約協議の中でお伝えします。
8	【実施要領【参考】4／仕様書 6(9)】 令和 8 年度の広告予算と、想定している令和 9 年度の広告予算をご教示ください。	令和 8 年度の広告予算額は 700 万円です。令和 9 年度の広告予算はプロポーザル結果を踏まえ、受託者と協議のうえ決定予定です。
➤仕様書に関する質問・回答		
9	【仕様書 2 / 6(2)カ】 新たな寄附者の獲得及びリピーター確保に向けた提案検討の参考として、令和 7 年度の新規寄附者・リピーターの人数又は割合をご開示いただくことは可能でしょうか。	お答えしかねます。
10	【仕様書 3】 業務内容の引継ぎについて、現在掲載されているすべてのコンテンツ（画像や文章等）やポータルサイトに掲載されている返礼品情報（返礼品コード、画像、詳細等）は、発注者である市や返礼品事業者に帰属しており、受託後は新たな受託者が引き継ぐことができるという理解でよろしいですか。	お見込みのとおりです。
11	【仕様書 3】 業務内容の引継ぎについて、引継ぎを行う場合、当業務が効率的かつ円滑に運営できるよう、現在の受託者は新たな受託者との引継ぎを遅滞なく行うため、協力していただけるという理解でよろしいですか。そのために、発注者である市は現在の受託者と調整していただけるという理解でよろしいですか。	お見込みのとおりです。

NO.	質問	回答
12	【仕様書 3】 業務内容の引継ぎについて、移行準備に際して、一定期間ポータルサイトを停止することは可能ですか。	協議にもよりますが、一定期間ポータルサイトを停止することは想定しておりません。
13	【仕様書 3／4(1)】 令和9年2月1日から「全ての返礼品」を「本市が利用する全てのポータルサイト」に掲載して運用開始するとありますが、ポータル側の審査期間、規約・カテゴリ制約等により掲載が間に合わない又は掲載できない返礼品がある場合、期限までに登録申請を完了し貴市と協議しているものは例外として取り扱われるでしょうか。	ポータルサイト側の審査期間、規約・カテゴリ制約等により掲載が間に合わない又は掲載できない返礼品がある場合、期限までに登録申請を完了し本市と協議しているものは例外として取り扱うことは可能です。
14	【仕様書 4(1)】 今後、ポータルサイトを追加する予定があればご教示ください。	令和8年9月現在、追加予定はございません。
15	【仕様書 4(1)・4(4)】 参考見積書の積算条件に示された各年度の「寄附金額」は、返礼品なし寄附、さとふる、ぺいふる及び旅行系クーポン等の基本委託料対象外分を除いた、基本委託料算定対象の寄附金額でしょうか。それとも基本委託料対象外分を含む全寄附金額でしょうか。	基本委託料対象外分を除いた、基本委託料算定対象の寄附金額です。
16	【仕様書 4(1)／6(1)～(10)】 基本委託料対象外サイト等について、寄附情報管理、返礼品の受発注・配送管理、事業者対応、コールセンター、広報・PR等のうち受託者が担う業務範囲と、その対価の考え方をご教示ください。特に、さとふるについては仕様書 6(1)のポータル管理・運用対象外とされていますが、さとふる側と受託者の具体的な役割分担をご教示ください。	基本委託料対象外サイトに係る受託者の業務範囲は、6(2)ア、6(6)ア及び6(7)アに記載にあるとおりです。これに付随する 6(8)のコールセンター業務も含まれます。 さとふるは、現在さとふるさと納税一括代行業務委託契約を締結しており、前段記載の書類発送・受付業務は寄附者情報を手動取込み(自治体側)のうえ本業務の受託者に対応していただく予定です。 業務に対する対価については、基本委託料の中に含まれます。(ただし、BPO サービス及びオンラインワンストップ利用料は自治体側の実費負担となります。)

NO.	質問	回答
17	【仕様書 4(1)】 『返礼品なし寄附、さとふる、現地決済型ふるさと納税ぺいふる及び旅行系クーポン（楽天トラベル、一休、Yahoo!トラベル）については、基本委託料の対象外とする。』とございますが、基本委託料対象外サイトについても『5. 業務の内容』に記載の一部業務は受託者が実施する認識でしょうか。想定しているのは、（3）返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務（4）返礼品提供事業者・配送事業者との調整及び支払い等に関する業務（6）寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務（7）ワンストップ特例申請受付に関する業務（8）コールセンター業務です。	（3）返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務、（4）返礼品提供事業者・配送事業者との調整及び支払い等に関する業務は、委託業務の対象外です。（発生しない想定です。） その他は、No. 16 のとおりです。
18	【仕様書 4(2)／6(2)エ】 現行の「さとふる納税 do」について、貴市が現在利用している環境を次期受託者が継続利用することは可能でしょうか。また、受託者負担とされる「利用環境の構築費用」には、システム利用料・ライセンス料、API 連携設定費等も含む想定でしょうか。	「さとふる納税 do」を継続利用することは可能です。 「利用環境の構築費用」には、「さとふる納税 do」を継続利用する場合は、記載の費用は想定していません。同システム以外を使用する場合で、構築費用を要する場合は委託料に含みます。 ※ただし、BPO サービス及びオンラインワンストップ利用料は自治体側の実費負担となり、委託料には含みません。
19	【仕様書 4(3)／実施要領【参考】3】 令和 8 年 7 月時点の返礼品約 1,800 件について、各ポータルサイトごとの掲載件数（重複を含む）及び主な返礼品カテゴリ別の件数をご教示ください。	お答えしかねます。
20	【仕様書 4(4)】 本業務は 3 年間の委託契約となりますが、提案内容および実施体制を検討するにあたり、各年度の寄附受入額について、市として想定されている目標額または見込額がございましたらご教示ください。	No. 15 のとおりです。 基本委託料対象外を含んだ各年度の寄附受入の想定目標額は下記のとおりです。 ・令和 8 年度：16 億円 ・令和 9 年度：18 億円 ・令和 10 年度：20 億円

NO.	質問	回答
21	【仕様書 4(4)／6(6)】 「寄附金受領証明書等作成・発送業務 1 件 173 円」は、ワンストップ特例申請を希望しない寄附者への圧着はがきだけでなく、ワンストップ希望者へ封筒で送付物一式を発送する場合も含め、寄附金受領証明書の作成・発送件数全件に適用する単価でしょうか。また、両方式の印刷費・資材費・郵便料金を含むとの理解でよいでしょうか。	「寄附金受領証明書等作成・発送業務 1 件 173 円」は、ワンストップ特例申請を希望しない寄附者への圧着はがきを作成・発送のみに掛かる単価です。 いずれの単価も各業務に係る印刷費・資材費・郵便料金を含むとの理解です。(オンライン申請は運用システム利用料金も含みます。月額基本料金は 1 年分を件数割で上乗せしています。) 本プロポーザルの提案により、これらの経費削減策の提案をする場合は、提案書内でご説明ください。
22	【仕様書 4(4)】 「現在ワンストップ特例申請を希望する方については、封筒にて送付物一式を郵送している」とありますが、この封筒での送付物一式（お礼状・受領証明書・ワンストップ特例申請書および記載例・返信用封筒）の作成・発送に係る費用は、寄附金受領証明書等作成・発送業務単価（173 円）と、ワンストップ特例申請受付業務単価（書面 340 円・オンライン 384 円）のどちらに含める想定でしょうか	ワンストップ特例申請受付業務単価（書面 340 円・オンライン 384 円）に含める想定です。 その他は、No. 21 のとおりです。
23	【仕様書 4(4)】 令和 9 年度の積算件数（寄附金受領証明書等作成・発送 58,000 件・ワンストップ書面申請 8,000 件・オンライン申請 32,000 件）について、受領証明書等作成・発送 58,000 件は「ワンストップ申請を希望されない寄附者」への圧着はがき発送分であり、ワンストップ希望分 40,000 件と合わせた約 98,000 件が年間の想定寄附件数、という理解でよろしいでしょうか。異なる場合は、積算の前提となる年間想定寄附件数と各件数の考え方をご教示ください。 （参考: 令和 7 年度の寄附実績約 77,250 件・平均寄附額から、令和 9 年度想定寄附額 15.1 億円は 9 万件超に相当すると思われるため、確認させていただくものです）	お見込みのとおりです。 なお、書類発送・受付業務件数には基本委託対象外分も含んでいます。

NO.	質問	回答
24	【仕様書 4(4)／6(7)】 現在利用しているオンラインワンストップ申請サービス名及び運用方式をご教示ください。現行サービスの継続利用が前提でしょうか、それとも同等以上の別サービスを提案・導入することも可能でしょうか。変更可能な場合、データ移行や貴市側システムとの連携条件をご教示ください。	現在利用しているオンラインワンストップ申請サービスは「自治体マイページ」です。 同等以上の別サービスを提案・導入することも可能です。 変更する場合は、利用する寄附管理システムと連携していることが前提条件です。
25	【仕様書 6(1)イ／14(1)】 仕様書 6(1)イでは返礼品画像の著作権は「本市又は事業者」に帰属、14(1)では本業務のコンテンツに関する権利は「発注者に帰属」とあります。現行ポータルに掲載されている画像・文章等について、次期受託者が継続利用・加工できる権利は貴市において確保されており、必要な元データも引継ぎ時に提供されるとの理解でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
26	【仕様書 6(3)ア・6(4)ア】 現在利用している配送サービス・共同配送契約等について、次期受託者が継続利用できるものと、新たな契約又は条件交渉が必要なものをご教示ください。また、経費削減策の試算にあたり、現行の配送単価・適用条件を前提としてよいのか、継続利用に必要な条件があれば併せてご教示ください。	現在利用している配送サービス・共同配送契約は、下記 3 方法です。 ① トラストバンク SCM サービス ② 自社配送 ③ ヤマサちくわ配送センター持込 ③については、①又は②に変更を返礼品提供事業者様と協議のうえお願いする場合がございます。現行の配送単価・適用条件を前提としてとして構いません。
27	【仕様書 6(3)・6(4)／4 (3)】 返礼品提供事業者約 250 事業者との調達・配送等に関する契約は、次期受託者が全事業者と改めて締結する想定でしょうか。また、現行の契約条件、配送事業者、配送単価・運用条件等は引継ぎ対象となるでしょうか。	調達・配送等に関する契約は、改めて締結することは想定していません。 現行の契約条件、配送事業者、配送単価・運用条件等は引継ぎ対象予定です。 その他は、No. 26 のとおりです。

NO.	質問	回答
28	【仕様書 6(3)ク】 令和9年2月1日以前に申込みがあり、同日時点で未発送となる返礼品について、想定される件数・金額規模をご教示ください。また、発注済・未発注それぞれの引継方法、返礼品調達費・配送料の支払方法及び当該寄附に係る基本委託料の取扱いをご教示ください。	想定される件数・金額規模は、お答えしかねます。 発注済・未発注（定期便・先行予約含む）の情報については、現行事業者との引継の場を設け協議させていただきます。返礼品提供事業者・配送事業者への調達費・配送料の支払は、配送完了をもって支払いのうえ、自治体側へ請求し別途実費払を行います。基本委託料は、令和9年2月1日以降の寄附申込に対して発生します。
29	【仕様書 6(8)／実施要領 9(3)】 コールセンター及び年末繁忙期体制の検討の参考として、令和7年度の電話・メール・FAX・ポータル経由の問い合わせ件数（可能であれば月別、特に12月～1月）並びに年末年始の現行対応時間・人員規模をご開示いただくことは可能でしょうか。	お答えしかねます。
30	【仕様書 6(9)エ】 検索連動型広告その他の広告媒体費については、基本委託料6.0%の範囲内で受託者が負担する想定でしょうか。それとも貴市が別途負担する想定でしょうか。別途負担の場合、年間の想定予算額があればご教示ください。	検索連動型広告その他の広告媒体費については、基本委託料の範囲外で自治体側が負担する想定です。 年間の想定予算額は、落札基本委託料率やその他費用提案、制度改正等を踏まえ、年度ごとに協議のうえ決定していきます。
31	【仕様書 6(9)／2】 市が保有する過去の寄附者情報を用いて、リピート寄附や本市への来訪を促す案内を郵送・メール等で行う施策を提案する場合、利用可能な情報の範囲、対象期間及び実施条件をご教示ください。特に、寄附受付時の利用目的・同意内容や各ポータルサイトの規約等に基づく制限、市の事前承認の要否について、提案時に前提とすべき条件があればご提示ください。	寄附者情報については、保存年限の7年を前提とし、利用可能な情報の範囲、対象期間及び実施条件については、施策内容を市と協議・承認のうえ実施となります。提案は保存年限を除き特段の条件はございませんので、提案の中でご説明ください。（令和3年度までは、寄附者氏名の公開・非公開を寄附受付時に確認しております。）

NO.	質問	回答
32	【仕様書 4(7)イ】 「返信用封筒は料金受取人払とし、郵便局への利用承認は受託者が行うこと」とありますが、申請書の返送時に発生する料金受取人払の郵便料金（受取時の料金および手数料）は、ワンストップ特例申請（書面申請）受付業務単価（340 円）に含める（受託者の負担とする）という理解でよろしいでしょうか。	申請書の返送時に発生する料金受取人払の郵便料金（受取時の料金および手数料）は、ワンストップ特例申請（書面申請）受付業務単価（340 円）に含めます。 なお、費用負担は発注者へ請求できます。
33	【仕様書 15】 前受託者から次期受託者へ引継ぎ予定のデータ・資料の種類、データ形式及び提供予定時期をご教示ください。特に、寄附履歴、返礼品・事業者マスタ、受発注・配送・在庫情報、問い合わせ履歴、返礼品画像の元データ等の引継ぎ可否をご教示ください。	豊橋市ふるさと納税に係る各種情報・画像等は市や返礼品提供事業者に帰属しており、契約締結後に前受託者との協議の場を設け、業務が円滑に開始できる様に必要な情報等の引継ぎをしていただく予定です。
➤評価基準に関する質問・回答		
34	【評価基準 2.① 従事体制】 『豊橋市内に営業所等を設置している（予定している）か』との評価項目について、仕様書には設置条件等の記載がないため、確認させてください。 本項目は、設置の有無を評価する加点項目であり、稼働日数・配置人数等に関する必須条件は設けられていないとの理解でよろしいでしょうか。	本項目は、設置の有無（予定を含む）を評価する加点項目であり、稼働日数・配置人数等に関する必須条件は特段ございません。 設置を予定する場合は、稼働日数・配置予定人数等をご提案の中でご説明ください。
35	【評価基準 2.① 従事体制】 「豊橋市内に営業所等の設置をしている（予定）しているか」とありますが、「営業所等」の定義（法人登記の要否、常駐人員の有無・人数等）及び設置予定の場合の設置期限をご教示ください。	法人登記の要否は問いません。 本項目は、設置の有無（予定を含む）を評価する加点項目であり、設置を予定する場合は、常駐人員の有無、人数、設置時期等をご提案の中でご説明ください。
36	【評価基準 3.② サイト充実】 返礼品ページ改善の分析に用いるため、主要ポータルサイトにおける閲覧数、CVR、流入・検索キーワード、レビュー件数等のデータについて、受託者への共有が可能な範囲をご教示ください。	お答えしかねます。

NO.	質問	回答
37	【評価基準 3.④ 経費削減／仕様書 6(10)】 経費削減提案の参考として、令和 7 年度の募集経費率及び主要費目別の構成（返礼品調達費、配送料、ポータル利用料・決済手数料、委託料、広告費等）をご開示いただくことは可能でしょうか。また、令和 9～11 年度に想定する経費率の段階的な引下げ目安があればご教示ください。	令和 7 年度の募集経費率は 49.9%です。主要費目別の構成は以下のとおりです。 ・返礼品等の調達に係る費用 303,213,946 円 ・返礼品等の送付に係る費用 87,593,041 円 ・広報に係る費用 1,413,390 円 ・決済に係る費用 129,731,332 円 ・事務に係る費用 103,955,716 円 令和 9～11 年度に想定する経費率は、各年度 10 月より 2.5%を段階的な引き下げを予定しています。
➤様式・その他の質問・回答		
38	【様式 6】 業務実施体制について、記載する項目の一部を別紙として提示することは可能かご教示ください。	別紙として提示することは可能です。
39	【その他】 委託契約額について、想定する寄附金額を上回った場合、その分に対しての委託料は発生しますか。	想定する寄附金額を上回った場合、補正予算等の対応により変更契約のうえ委託料をお支払いします。