

# 西宮市ふるさと納税支援業務委託に関する公募型プロポーザルに対する質問及び回答

令和6年12月19日

西宮市ふるさと納税支援業務委託候補者選定委員会

(事務局：西宮市 政策局 財政構造改善推進部 財政構造改善推進課)

No.	書類名	項目	質問事項（原文のまま記載しています）	回答
1	実施要領	2.業務概要 (4)-①	業務委託料には「さとふる」における寄附額は含まれないという理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	様式 A-6～ A-9	記載方法	各種様式ですが、こちらは提示された様式を使用することが必須でしょうか。もしくは、内容を充足していれば別途任意様式のドキュメントでも提出可でしょうか。	各種様式は市が提示した様式を使用してください。ただし、A-9（提案書）は、記載事項を遵守する場合には限り、応募者が平時使用するデザインを使用することを妨げません。
3	様式 A-10 見積書	記載方法	配送の際に利用する WEB 出荷コントロールサービスや楽天 (RMS) オプション機能である csv 一括登録機能など業務上必要な費用は業務委託料に含まれますでしょうか。	楽天 (RMS) オプション機能である csv 一括登録機能などの本市が既に利用しているものは今後も本市が負担します。 配送の際に利用する WEB 出荷コントロールサービスなどの本市が利用していないサービスに係る費用については、業務委託料に含めてください。
4	様式 A-6 取組方針書	記載方法	記載する場合、イラストや図を用いて記載することは可能でしょうか。	当該様式 Word ファイルを利用する場合には限り、イラスト及び図等を用いることは可能です。
5	様式 A-7 業務実績書	記載方法	記載自治体数の上限はありますか。また、弊社作成図の添付でも問題ないでしょうか。	さとふると納税支援に係る他市類似業務（成果）における記載自治体数の上限について設定しておりません。また、当該様式 Word ファイルを利用する場合には限り、提案者が作成した図等を用いることは可能です。
6	様式 A-8 業務体制表	記載方法	記載する場合、弊社作成図の添付で問題ないでしょうか。	当該様式 Word ファイルを利用する場合には限り、提案者が作成した図等を用いることは可能です。

No.	書類名	項目	質問事項（原文のまま記載しています）	回答
7	要求水準書	4 前提条件	通常は委託事業者が「さとふる」管理システムへの連携が不可とされています。 仕様書記載の業務について実施が難しい場合、対応可能な範囲での提案が可能でしょうか。	自動連携できないサイト分については、月1回程度本市が手動で連携する予定です。 要求水準書に記載の内容を網羅できる提案をお願いします。
8	要求水準書	6 業務詳細 (1)-⑤	簡易なカタログやパンフレット等の作成と記載がありますが想定されている「サイズとページ数と想定印刷部数」ご教示ください	現在、本市ではチラシ（両面カラー1枚もの）のみ作成しています。 カタログやパンフレットのサイズやページ数についての想定は現時点ではありませんので、ご提案の中でお示しください。
9	要求水準書	6 業務詳細 (1)-⑤	簡易カタログ・パンフレットにおける受託書負担についてですが、こちらは制作費用だけではなくて寄附者様への郵送費用も含むということでしょうか。	お見込みのとおりです。
10	要求水準書	6 業務詳細 (2)-②	寄附管理システムへの情報取り込みはさとふる様のデータも対象でしょうか。	自動連携できないサイト分については、月1回程度本市が手動で連携する予定です。
11	要求水準書	6 業務詳細 (4)-①	配送に関して、受託前の配送データは受託時に引き継ぐことは可能でしょうか。	寄附者情報に紐づくデータであれば、引継ぎは可能かと考えます。
12	要求水準書	6 業務詳細 (4)-④	現在の配送料（税抜き）を以下の場合で教えてください。 関東エリア 60 サイズ（常温/クール）	株式会社さとふるの提供する配送体制で実施していますので、お答えしかねます。

No.	書類名	項目	質問事項（原文のまま記載しています）	回答
13	要求水準書	6 業務詳細 (4)-④	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下さい <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間出荷件数</li> <li>・サイズ別出荷比率 (60/80/100/120/140/160/180/200)</li> <li>・常温、クールの比率</li> <li>・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)</li> </ul>	年間出荷件数：10,732 件  上記以外のサイズ別出荷比率、常温・クールの比率、地域別の発送個数については、集計が困難なためお答えしかねます。
14	要求水準書	6 業務詳細 (4)-⑤	匿名配送体制について、現状はどのような体制で実施しておりますでしょうか。	株式会社さとふるの提供する配送体制で実施しています。
15	要求水準書	6 業務詳細 (4)-⑤	匿名配送以外の配送方法を中間事業者が別途提案した場合、貴市の了承を得たうえで使用することは可能でしょうか。	原則は匿名配送を想定しておりますが、電子配送等の返礼品に適した配送方法については、本市が了承した場合に限り、使用可能です。
16	要求水準書	6 業務詳細 (5)-③	現在のモノ返礼品とコト返礼品（体験など）の寄附額のシェア率をご教示ください。	モノ返礼品：コト返礼品＝約73%：約27%
17	要求水準書	6 業務詳細 (5)-③	貴市の令和5年度における上位返礼品20品の寄附額と件数をご教示ください。	返礼品ごとの具体的な寄附額や寄附件数は、公表しておりませんので回答を差し控えさせていただきます。
18	要求水準書	6 業務詳細 (5)-④	PayPay 商品券の加盟店受付、拡充及び管理についてですが、PayPay 加盟店への事業者開拓のみを業務内容とする認識で問題ないでしょうか。	PayPay 加盟店への事業者開拓だけでなく、PayPay 商品券の登録を希望する事業者の受付及びその情報の管理をお願いする予定です。

No.	書類名	項目	質問事項（原文のまま記載しています）	回答
19	要求水準書	6 業務詳細 (5)-④	現在の寄附金受領証明書等の発行及び発送に関する業務はどのような体制で実施中でしょうか。（外部委託なのか自治体様で実施中か）	株式会社さとふるのオプションサービスを利用しています。
20	要求水準書	6 業務詳細 (7)	(7)ワンストップ特例申請書の受付に関する業務につきまして、トラストバンク社が提供している BPO サービスを利用して対応することは可能でしょうか。	要求水準書に記載の内容を網羅できるのであれば、ご提案いただいて構いません。
21	要求水準書	6 業務詳細 (8)-①	専任オペレーターとは「ふるさと納税」の専任という理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
22	要求水準書	6 業務詳細 (9)-①～③	現在実施しているプロモーションおよび PR 業務の内容を教えてください。	ふるさと納税チラシを作成しイベント等にて配布しています。
23	要求水準書	6 業務詳細 (9)-①・②	現在 Amazon ふるさと納税サイトの導入予定はありますでしょうか。	中間業務委託事業者の選定を終えてから検討することとしております。
24	要求水準書	6 業務詳細 (9)-①・②	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 年度までは実施しておらず、令和 6 年度に RPP 広告を 2 ヶ月間のみ試験的に実施しております。令和 6 年度実績：317 千円
25	要求水準書	6 業務詳細 (9)-①・②	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。	ふるさと納税チラシを作成しイベント等にて配布しています。 令和 5 年度印刷費用：41 千円（7,000 部）
26	要求水準書	9 著作権の管理	著作権について。現在ポータルサイトで使われている画像・文章・レビューは、委託時に引き継ぎ可能でしょうか。	現在のポータルサイト掲載情報の引継ぎはできません。

No.	書類名	項目	質問事項（原文のまま記載しています）	回答
27	要求水準書	10 その他 (3)	(3) 事業者情報・返礼品情報・返礼品画像等のデータ引継ぎは可能でしょうか	現在のポータルサイト掲載情報の引継ぎはできません。
28	要求水準書	別紙	令和 5 年度における寄附額上位返礼品 10 品およびそれぞれの寄附額を教えてください。	返礼品ごとの具体的な寄附額や寄附件数は、公表しておりませんので回答を差し控えさせていただきます。
29	要求水準書	別紙	R7 年度以降の目標寄附額はございますでしょうか。	<p>現在、パブリックコメントを実施している「西宮市財政構造改善実施計画（素案）」において、ふるさと納税の取組強化による効果額（寄附総額から経費等を差し引いた分）を掲出しており、これにおける令和 11 年度の寄附目標額を 4 億円としております。なお、本市のふるさと納税を取り巻く現状を鑑み、より一層の寄付拡大を目指しております。</p> <p>（参考）西宮市ホームページ  「西宮市財政構造改善実施計画（素案）」に係る意見提出手続き（パブリックコメント）の 実施について」  <a href="https://www.nishi.or.jp/shisei/gyoseikeiei/zaiseikouzoukaizen/zaikai_pubcome2024.html">https://www.nishi.or.jp/shisei/gyoseikeiei/zaiseikouzoukaizen/zaikai_pubcome2024.html</a></p>
30	要求水準書	別紙	R6 年度の現時点の寄附額をご提示いただいておりますが、年度末の着地見込みなど見通し立てているようであればご教示ください。	あくまで参考値ですが、1 億 8 千万円～2 億円を予想しています。

No.	書類名	項目	質問事項（原文のまま記載しています）	回答
31	－	－	貴市におけるふるさと納税の課題をご教示ください。	実施要領「1. 目的」及び要求水準書「2. 目的」に記載のとおりです。
32	－	－	貴市における令和6年度の返礼品人気ランキングをご教授頂く事は可能でしょうか。	具体的な返礼品の人気ランキングについての回答は差し控えさせていただきます。
33	－	－	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ください。例)売れ筋が少ない、事業者がいない、寄付額を●億にしたい、等	実施要領「1. 目的」及び要求水準書「2. 目的」に記載のとおりです。
34	－	－	現中間事業者様はどちらになりますでしょうか。	現在、株式会社さとふるのオプションサービスを利用しています。

以 上