

菊池市ふるさと納税事業代行業務委託仕様書に係る質問について（回答）

業務名：菊池市ふるさと納税事業代行業務委託

令和2年10月27日

No.	質 問	回 答
1	<p>3 委託概要（1）委託期間について</p> <p>委託期間が令和4年3月末で区切られている理由は何ですか？他の行政の例では5年になっているところもあります。ITを中心にそれなりの先行投資が必要なプロジェクトのため、質問しております。委託契約更新の条件があれば教えて下さい</p>	<p>令和3年度の業務実績等を踏まえて、契約の更新を検討させていただきます。</p>
2	<p>3 委託概要（2）委託料上限額について</p> <p>今年度の経費率をお教えいただけますでしょうか</p>	<p>約43%です。</p>
3	<p>3 委託概要（2）委託料上限額②について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・御庁が指定する募集以外費用とは具体的に何か</li> <li>・募集以外に要する費用は含まないとあるが、それら費用を具体的にご教示いただきたい。</li> </ul>	<p>寄附者等に関するデータの管理、返礼品申込受付、事業者への返礼品発注及び配送管理、お礼状等の発送業務、ワンストップ特例申請の受付業務、問い合わせ対応等になります。</p>
4	<p>4 前提条件「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ANA のふるさと納税」、「さとふる」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であることについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「さとふる」の御庁とのサービスのご契約内容を教えて下さい。通常「さとふる」がすべてのサービスを網羅されておられるかと思いますが、委託は必要でしょうか</li> <li>・さとふるの返礼品登録も事業者に代わっての申請・発送等が必要ですか</li> </ul>	<p>本市と「さとふる」との契約内容の範囲外で発生する業務を委託予定としております。</p>
5	<p>4 前提条件「さとふる」での寄附受付を前提とした業務遂行について</p> <p>御庁ではRPAの利用可の認識でよいか</p>	<p>認識のとおりです。 御社からのご提案をお願いします。</p>

6	<p>4 前提条件について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在利用されている納税ポータルサイト 4 社毎の寄付金額と件数比率を教えてください</li> <li>・昨年度の各ポータルサイトの寄附実績をお教えいただけますでしょうか</li> </ul>	<p>令和元年度の実績は、下記のとおりです。</p> <p>ふるさとチョイス：37,665,500 円、1,617 件          楽天：34,573,000 円、3,191 件          ANA：10,025,000 円、459 件 (R1.9 より導入)          さとふる：25,920,000 円、1,917 件</p>
7	<p>4 前提条件について</p> <p>返礼品の種類別件数比率実績がわかれば教えてください</p> <p>肉、米・パン、果物類、野菜類、お酒、飲料類、菓子等</p>	<p>ご質問での分類集計はしておりませんので、ポータルサイトをご確認ください。</p>
8	<p>4 前提条件について</p> <p>都道府県別寄附者数、寄付件数を教えてください</p>	<p>都道府県別寄附者数の集計は行っておりません。</p> <p>なお、寄附件数は別紙のとおりです。</p>
9	<p>4 前提条件について</p> <p>現在利用されている納税ポータルサイト 4 社毎の利用料金体系を教えてください</p>	<p>令和 2 年度の契約は、業務内容が異なりますが下記のとおりです。</p> <p>ふるさとチョイス：5%          楽天：10%          ANA：8%          さとふる：12%</p>
10	<p>5 委託業務の内容について</p> <p>現在の業務フローを教えてください。フロー図でも結構です。また、フローに関わる人員数も教えてください。</p>	<p>今回の公募型プロポーザルは、本市ふるさと納税に伴う代行業者を選定するものです。実施要項及び仕様書に基づきご提案をお願いします。</p>
11	<p>5 委託業務の内容について</p> <p>業務をシステム化されていれば、そのシステムのハイレベルのシステム構成図を共有いただけますでしょうか</p>	<p>ハイレベルのシステム構成図はありません。御社からのご提案をお願いします。</p>
12	<p>5 委託業務の内容 (1) ポータルサイトの構築、運営について</p> <p>自社 EC サイトにて募集することは可能か</p>	<p>御社からのご提案をお願いします。</p>

13	<p>5 委託業務の内容 (2) 代理納付について</p> <p>受託者が寄附者に代わって代理納付する必要があるようですが、寄附者から直接納付はできないのでしょうか。</p> <p>また、代理納付した場合、受託者が寄付金を一次受けするという認識で間違いないでしょうか</p>	<p>寄附者から市へ直接納付はできます。</p> <p>なお、代理納付については認識のとおりです。</p>
14	<p>5 委託業務の内容 (6) お礼状、寄附証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書を作成送付について</p> <p>トラストバンク社のオプションサービスを利用することは可能でしょうか</p>	<p>回答書 No12 に記載のとおりです。</p>
15	<p>5 委託業務の内容 (7) ワンストップ特例申請の受付業務について</p> <p>・トラストバンク社のオプションサービスを利用することは可能でしょうか</p> <p>・業務内容について、貴所でご契約中の「ふるさとチョイス」でオプションとなっているBPO サービスのご利用を提案したいのですが、別法人のサービスの併用を提案することは可能でしょうか</p>	<p>回答書 No12 に記載のとおりです。</p>
16	<p>5 委託業務の内容 (7) ワンストップ特例申請の受付業務について</p> <p>シフトセブンのBPOを活用した提案内容でもよいのか</p>	<p>回答書 No12 に記載のとおりです。</p>
17	<p>5 委託業務の内容 (7) ワンストップ特例申請の受付業務について</p> <p>具体的業務の範囲の指定はあるか</p>	<p>仕様書 6 委託業務の詳細 (7) に記載のとおりです。</p>
18	<p>5 委託業務の内容 (9) 寄附者等からの寄附や返礼品に関する問合せ等対応について</p> <p>寄附とは寄附金に関する相談問い合わせも含むか</p>	<p>仕様書 6 委託業務の詳細 (9) に記載のとおりです。</p> <p>なお、問い合わせ内容にもよるため、受託候補者と協議します。</p>

19	<p>6 委託業務の詳細 (1) ク、ポータルサイト修正・更新・保守管理について</p> <p>一部、データ更新等、御庁職員作業発生は許容範囲か、または否か</p>	許容範囲外となります。
20	<p>6 委託業務の詳細 (1) ポータルサイトの構築・運営に関する事項</p> <p>菊池市ウェブサイトの「ふるさと納税の申込について」のページの運営も含まれるという認識でよろしいでしょうか</p>	本市ホームページの運営は、含まれません。
21	<p>6 委託業務の詳細 (2) 指定代理納付に関する事項</p> <p>ふるさとチョイス等の納税ポータルサイトを經由しない、「寄付申込書による申込」の割合はどれくらいでしょうか</p>	令和元年度は、全体の1割程度です。
22	<p>6 委託業務の詳細 (2) 指定代理納付に関する事項</p> <p>共同提案は不要で指定するのみでよろしいでしょうか。</p>	回答書 No12 に記載のとおりです。
23	<p>6 委託業務の詳細 (2) イ 指定代理納付に関する事項</p> <p>楽天カードはすでに導入済みでしょうか</p>	導入済みです。
24	<p>6 委託業務の詳細 (2) 指定代理納付に関する事項</p> <p>「寄付申込書による申込」受付は、郵送のみでしょうか。それとも Web サイトや Email による電子申請も可能でしょうか</p>	本市への寄附申込書による申込は、郵送、メール、FAX となっております。その他の方法については、御社からのご提案をお願いします。
25	<p>6 委託業務の詳細 (2) 指定代理納付に関する事項</p> <p>現在の納税ポータルサイトを継続して利用することを前提とした場合、委託業者が納税ポータルサイトの運営事業者から一旦全額支払いを受け、委託手数料を差し引いた(寄付金額の50%以内)額を、菊池市にお支払いするというフローと考えてよろしいでしょうか。</p>	仕様書 9 その他 (1) に記載のとおり、委託料を差し引くことはできません。また、代行業者からのポータルサイト委託料の支払いは、想定しておりません。

	もしそうでない場合は、菊池市からの支払いサイト、条件を教えてください	
26	6 委託業務の詳細 (2) 指定代理納付に関する事項 委託手数料の決定方法を教えてくださいませんか。委託契約時に、寄付金額の一定割合を手数料として一律に決定されますか	回答書 No12 に記載のとおりです。
27	6 委託業務の詳細 (2) 指定代理納付に関する事項 自治体との契約ではなく、中間業者が契約をする必要がありますか	自治体が契約を行います。
28	6 委託業務の詳細 (2) イ 指定代理納付に関する事項 寄付金支払いに占めるクレジットカードの比率(件数、金額)と、クレジットカード別の決済手数料を教えてください	令和元年度の実績は、下記のとおりです。 件数：約 7,000 件 寄附額：約 103,000,000 円 手数料：1%
29	6 委託業務の詳細 (3) 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項 管理すべき寄付に関わるデータの中身を教えてくださいませんか 寄付者の氏名(読み仮名)、住所、電話番号、出身都道府県(市)、寄付金額、寄付実行日時、選択された返礼品、返礼品出荷日時/受領日時、選択された寄付金の使途、支払い方法/完了日、ワンストップ特例申請の有無、申込フォームによる申込/寄付申込書の選択、それ以外があれば教えてください	性別、生年月日、メールアドレス、通知等の発送日になります。 なお、御社からのご提案があればお願いします。
30	6 委託業務の詳細 (3) 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項 ・現在までのデータはどのように管理されていますでしょうか ・現在の寄附管理システムを教えてください	シフトプラス社のレジホームにより管理しています。

31	<p>6 委託業務の詳細 (3) 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項</p> <p>データの保存期間は何年でしょうか</p>	5年以上です。
32	<p>6 委託業務の詳細 (3) 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項</p> <p>現在までのデータは、委託された事業者が今後のプロモーション活動で利用することは可能でしょうか</p>	現在までのデータは、寄附者からの同意を得ていませんので、利用することはできません。
33	<p>6 委託業務の詳細 (3) 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項</p> <p>データの管理方法として専用のデータベース、あるいはCRMシステムの利用を想定しています。BCPとコストの観点から、それらのシステムをオンプレミスのサーバーではなく、クラウド事業者が提供するサーバー上に構築することは可能でしょうか。また、従うべき制限事項等について教えてください。</p>	回答書 No12 に記載のとおりです。
34	<p>6 委託業務の詳細 (4) ア 返礼品の開発・提案及びポータルサイト等への掲載に関する事項</p> <p>・返礼品の地場産品の基準の他に、菊池市独自の基準などがありますか</p> <p>・返礼品の条件について教えてください。 例) 菊池市で生産されたものであること等</p>	地方税法に基づく地場産品基準になります。なお、詳細については、受託候補者と協議します。
35	<p>6 委託業務の詳細 (5) ア 寄附者からの返礼品申込みの受付、返礼品取扱事業者への返礼品発注及び配送管理に関する事項について</p> <p>受託者は、返礼品の調達・送付等を行うこととあるが、返礼品提供事業者から直接発送を行うことは可能でしょうか</p>	可能です。 御社からのご提案をお願いします。
36	<p>6 委託業務の詳細 (5) ア 寄附者からの返礼品申込みの受付、返礼品取扱事業者への返礼品発注及び配送管理に関する事項について</p> <p>配送業者の指定はありますか</p>	配送業者の指定はありません。 なお、配送業者等のご提案があればお願いします。

37	<p>6 委託業務の詳細 (5) エ 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項</p> <p>調達、送付以外の費用があれば、項目と費用総額の昨年度実績を教えてください</p>	<p>調達、送付以外の費用はありません。</p>
38	<p>6 委託業務の詳細 (5) エ 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項</p> <p>返礼品の調達費用、送付費用の昨年度実績を教えてください</p>	<p>返礼品調達費用：約 33,000,000 円 送料：約 10,000,000 円</p>
39	<p>6 委託業務の詳細 (6) 寄附者に対するお礼状、寄附証明書及び寄付金控除に係る申告特例申請書等の作成について</p> <p>改ざん防止用紙は菊池市さまからのご提供という認識でよろしかったでしょうか</p>	<p>封筒及び改ざん防止用紙は、受託者で準備いただくことを想定しております。 なお、詳細については、受託候補者と協議します。</p>
40	<p>6 委託業務の詳細 (7) ワンストップ特例申請の受付業務に関する事項</p> <p>ワンストップ特例申請と確定申告の比率はどれくらいでしょうか</p>	<p>毎年変動しますが、令和元年度は、概ね下記の比率です。 ワンストップ：確定申告 1：6</p>
41	<p>6 委託業務の詳細 (7) ワンストップ特例申請の受付業務に関する事項</p> <p>手続きについて、仕様書以外にも委託された事業者が行う業務がありましたら教えてください</p>	<p>仕様書に記載の業務を想定しております。</p>
42	<p>6 委託業務の詳細 (8) 本誌の魅力や寄附金に係るプロモーションに関する事項</p> <p>現在の返礼品取扱事業者の数を教えてください。また、事業者の変更・追加は、過去どのような頻度で行われていたましたか</p>	<p>平成 27 年度より、1 事業者と単価契約を行っております。</p>
43	<p>6 委託業務の詳細 (8) 本市の魅力や寄附金に係るプロモーションに関する事項について</p> <p>新聞や雑誌、各種メディアによる周知とありますが、ご予算額がございますか もしくは本年度広告予算を教えてください</p>	<p>本年度の予算は 55 万円です。 次年度以降については、未定です。</p>

44	<p>6 委託業務の詳細 (8) 本誌の魅力や寄附金に係るプロモーションに関する事項</p> <p>プロモーション活動で利用された媒体、展示会、年間費用について過去の事例を教えてください</p>	<p>Web 媒体での広告、ふるさと納税イベント等に参加しております。</p> <p>費用についてはNo43に記載のとおりです。</p>
45	<p>6 委託業務の詳細 (8) ア 本誌の魅力や寄附金に係るプロモーションに関する事項</p> <p>新聞や雑誌、各種メディアによる返礼品の周知とは広告予算ということか</p>	<p>回答書 No12 に記載のとおりです。</p>
46	<p>6 委託業務の詳細 (9) 寄附者などからの寄附や返礼品に関する問い合わせ等に関する事項</p> <p>問合せ総数は昨年でどれくらいありましたでしょうか、また、同期間で電話、Email、Fax 別の問合せ割合はどれくらいでしたでしょうか？もし、ふるさと納税関連で専用の電話回線を用意されていれば、その回線数を教えてください。問合せに関し全て内部で対応されていた場合(コールセンターなどのサービスを利用していない場合)、何人の体制で対応されていますでしょうか</p>	<p>問合せについては、事業者にも対応いただいておりますので、総数は把握しておりません。また、専用の電話回線はありません。なお、体制等のご提案があればお願いします。</p>
47	<p>9 その他</p> <p>返礼品の出荷方法は、全て返礼品取扱事業者からとなっていましたでしょうか？それとも専門の出荷事業者にも委託されていましたでしょうか</p>	<p>回答書 No10 に記載のとおりです。</p>
48	<p>9 その他</p> <p>寄附金について、本年度上半期の実績がわかれば教えてください</p>	<p>寄附件数：約 2,600 件</p> <p>寄附額：約 57,000,000 円</p>
49	<p>9 その他</p> <p>寄附金について、来年度以降の目標金額があれば教えてください</p>	<p>回答書 No12 に記載のとおりです。</p>

50	9 その他 現在の運営業者から委託された事業者への引継ぎ等がありますでしょうか	現在、代行業務委託は行っておりません。
51	9 その他 運営にあたり、IT システム以外でどのような機材類が必要か教えてください	回答書 No10 に記載のとおりです。
52	9 その他 農産品の出品については、「環境王国菊池農業生産基準」を遵守する必要があるのか	回答書 No34 に記載のとおりです。
53	9 その他 見積書作成について 委託料については、金額でのご提示となりますか？金額提示であれば、想定条件のおしをいただくことは可能でしょうか？ 想定寄附件数、想定寄付額、謝礼品の数など	本年度の委託料については、金額のご提示をお願いします。 令和3年度については、金額のみの提示ではありませんのでご提案をお願いします。
54	9 その他 経費について 募集にかかる費用の割合と内訳を教えてください	募集に係る費用の割合は、回答書 No2 に記載のとおりです。 なお、令和元年度の内訳は、下記のとおりです。 返礼品調達費用 27% 送料 8% ポータルサイト利用料 7% 広告料 1%
55	9 その他 再委託について 業務の一部を再委託することは可能でしょうか（別記トラストバンク社のオプションサービス含む）	回答書 No12 に記載のとおりです。
56	9 その他 現在受付中のサイト別の返礼品数、事業者数、寄付額を教えてください	ポータルサイトに掲載中の返礼品は、最大205品です。 事業者数、寄附額については、回答書 No6、No42 に記載のとおりです。

(別紙)

都道府県	寄附件数
東京都	2,047件
神奈川県	779件
大阪府	551件
愛知県	458件
福岡県	453件
千葉県	404件
熊本県	365件
埼玉県	330件
兵庫県	325件
北海道	191件
京都府	157件
静岡県	113件
広島県	96件
宮城県	79件
岐阜県	74件
茨城県	62件
奈良県	59件
三重県	56件
山口県	55件
滋賀県	53件
岡山県	50件
宮崎県	49件
長野県	48件
鹿児島県	46件
栃木県	46件
沖縄県	44件
群馬県	38件
愛媛県	37件
和歌山県	37件
石川県	33件
大分県	31件
富山県	30件
長崎県	29件
佐賀県	25件
福島県	23件
秋田県	22件
新潟県	20件
山梨県	20件
青森県	20件
山形県	19件
岩手県	18件
高知県	17件
香川県	16件
徳島県	14件
鳥取県	9件
島根県	7件
福井県	5件