

人吉市公告第 1 3 3 号
公募型プロポーザル方式による提案に関する質問への回答書

令和 7 年 1 2 月 2 5 日

人吉市長 松岡 隼人

プロポーザル名称			人吉市ふるさと納税支援業務委託公募型プロポーザル	
No	該当資料名	頁	質問事項	左記に対する回答
1	実施要領	1	3 提案上限額に含まれない「広告料」について、市として想定されている予算規模(または提案時の積算上の上限目安)はございますか。各社の提案内容の前提条件を統一するため、目安がございましたらご教示ください。	広告費予算として令和 8 年度は 1, 0 0 0 万円程度を想定しています。 ただし、令和 8 年度予算は未確定であるため、保証されるものではありません。
2	実施要領	4	9(1)ウ(ウ) 見積書の作成について、「b 受領証明書及びワンストップ特例申請書(用紙)の発送に要する費用」には「郵便料」を含むと記載がありますが、この「郵便料」の積算範囲について 2 点確認させてください。 1. 本費用には、寄附者への発送費用(往信分)に加え、寄附者から返送されるワンストップ特例申請書の郵送費用(返信用封筒の料金受取人払料金等)も受託者負担として含める必要がありますでしょうか。 2. 昨今の郵便料金値上げに伴うコスト変動リスクを考慮し、上記郵便料については「実費精算(実績払い)」としての提案、または契約締結後の料金改定時に協議・変更することは可能でしょうか	1. 受注者負担として含めます。 2. 社会状況を鑑み、協議・変更は可能です。

3	実施要領	4	<p>9(1)ウ(ウ) 見積内訳「d その他費用」の積算範囲について、既存システム及び配送関連費用の取り扱いを2点確認させてください。</p> <p>1. 現在貴市で導入されている寄附者オンライン申請システム（「自治体マイページ」等）のシステム利用料（ランニングコスト）は、本業務委託費に含んで積算する必要がありますでしょうか。それとも市が別途契約・負担されるのでしょうか。</p> <p>2. 「配送費用は委託費に含まない」旨の記載がございますが、これは運送事業者への配送料金（実費）のみを指しますでしょうか。配送手配に必要なシステム利用料やデータ連携費用については、「配送費用」として除外されるのか、あるいは「d その他費用」として委託費に含めるべきか、ご教示ください。</p>	<p>1. 自治体マイページの費用については、市が別途契約・負担します。</p> <p>2. 配送手配に必要なシステム利用料やデータ連携費用については、「配送費用」としますので、委託料からは除外となります。</p>
4	実施要領	4	<p>9(1)ウ(ウ) 実施要領 P1「3 提案上限額」において、「広告料は含まない」との記載がありますが、ここでの「広告料」とは、媒体費（実費）のみを指しますでしょうか。</p> <p>仕様書 P3「プロモーション・マーケティングに関する業務」に係る運用代行費やページ制作費等の人件費・技術費については、見積内訳「d その他の費用」として、提案上限額の中に含めて積算すべきでしょうか。</p>	<p>「広告料」は実費のみであり、運用等に係る人件費等は委託料に含めて積算してください。</p>
5	実施要領	4	<p>9(1)ウ(ウ) 【積算基礎情報】のワンストップ特例申請書について、「③発行件数:17,000件」に対し、「④・⑤受付数:15,000件（紙:4,000件／オンライン11,000件）」</p>	<p>④、⑤ワンストップ特例申請受付数については、令和6年度の実績から算出しています。</p> <p>紙での受付数8%</p>

			件)」となっております。こちらの2000件の差分については、「寄附時にワンストップ特例申請書の送付を希望したが、最終的に提出されなかった件数」という認識でよろしいでしょうか？	オンラインでの受付数 22% ワンストップ特例申請の希望をしない寄附者もワンストップ特例申請は可能となりますので、差分＝「寄附時にワンストップ特例申請書の送付を希望したが、最終的に提出されなかった件数」だけとは限りません。
6	実施要領	5	9(5)ア 作成上の留意点にある「簡易的なA4ファイル」について、指定の形式（紙ファイル、フラットファイル等）や色、表題ラベルの様式等の指定はございますか。	指定の形式（紙ファイル、フラットファイル等）や色、表題ラベルの様式等の指定はございません。
7	実施要領	5	9(5)ア 企画提案書の規格について、「A4判」との指定がございましたが、用紙の向き（縦・横）に関する指定はございますか。閲覧のしやすさを考慮し、横向きで作成することは許容されますか。	用紙の向き（縦・横）に関する指定はございません。
8	実施要領	5	9(5)イ 文字サイズについて、「11ポイント以上」等の指定がある場合、図表、グラフ内の文字、注釈（キャプション）等についても当該サイズを一律に適用する必要はございますか。あるいは、可読性を損なわない範囲であれば、規定サイズ未満（9～10ポイント等）の使用も許容されますか。	図表、グラフ内の文字、注釈（キャプション）等については、可読性を損なわない範囲であれば、規定サイズ未満（9～10ポイント等）の使用も可能です。
9	実施要領	5	9(5)ク 企画提案書（副本）の作成について、「社名、代表者名、企業名が特定できる情報は一切記入しないこと」とありますが、企画提案書に業務実績を記載する場合、自治体名を具体的に記載することは当該制限の対象となります	業務実績を記載する場合、自治体名を具体的に記載することは当該制限の対象とはなりません。

			でしょうか。対象となる場合、固有名詞を伏せた表記（「A 市」等）とする必要がありますでしょうか。	
10	実施要領	5	9(6) PDF データの提出について、電子メールでの提出と記載がございますが、添付ファイルの容量制限(1 通あたりの上限 MB 数など) および外部送信サービスの使用可否について指定や制限等がございましたらご教示ください。	添付ファイルの容量制限（1 通あたりの上限 MB 数）は 10 MB です。外部送信サービスでの送信でも可能です。
11	仕様書	6	令和 6 年度の経費額の内訳を割合でご教示ください。可能な限りで構いませんので、委託料やワンストップ費用などを事務に係る割合としてまとめず、詳細にお答え頂ければ幸いです。	返礼品等の調達に係る費用 24.0% 返礼品等の送付に係る費用 4.6% 広報に係る費用 0.8% 決済に係る費用 1.5% 事務に係る費用 15.4% その他の費用 0.0% ※事務に係る費用の内訳 委託料・サイト使用料等 14.176% オンラインワンストップ特例申請に係る経費 0.221% ワンストップ特例申請受付 BPO サービス 0.103% 郵便料 0.362% 他 0.562%

12	仕様書	8	令和 6 年度、5 年度の上位返礼品 10 品とそれぞれの寄附額と寄附件数と全体に占める割合をご教示ください。	別紙 1 を参照ください。
13	仕様書	8	令和 6 年度を受領証明書の発送件数、ワンストップ特例申請の件数、紙とオンライン申請の件数、令和 7 年度のそれぞれの想定件数をご教示ください。	令和 6 年度 受領証明書の発送件数 15, 239 件 ワンストップ特例申請 紙での申請 1, 252 件 オンラインでの申請 3, 407 件 令和 7 年度は集計中です。
14	仕様書	8	現在運用されているポータルサイト別で、寄附受入額の全体に対する割合をご教示ください。	仕様書 14 参考情報(2)を参照ください。
15	仕様書	6	令和 6 年度、5 年度の広告費、令和 7 年度の広告予算を教えてくださいませんか。また、有償無償に関わらず、過去実施された広告、PR を可能な限りご教示ください。	ふるさと納税だけに特化した広告予算ではないですが、大まかな予算は下記のとおりです。 令和 5 年度約 1, 000 万円 令和 6 年度約 300 万円 令和 7 年度約 1, 300 万円 過去実施した広告 検索連動型広告、楽天 TDA 広告、楽天パック広告、紙媒体広告、感謝祭等のリアルイベントでの PR、のその他インターネット広告 (Google、Meta、Yahoo、LINE 等)
16	仕様書	7	現在、貴市で使用している配送会社をご教示ください。	主に使用している配送会社は佐川急便株式会社です。
17	仕様書	7	令和 6 年度の返礼品の発送数量について下記 4 つの情報をご教示ください。 1. 年間出荷件数 2. サイズ別出荷比率 (60/80/100/120/140/160/180/200) 3. 常温、クールの比率	1. 19, 519 2. サイズ別の集計は行っておりません。 3. クールが占める割合 34. 8 % 4. 北海道 359 北東北 130

			4. 地域別の発送個数（北海道、北東北、南東北、関東、信越、中部、関西、中国、四国、九州、沖縄）	南東北 3 0 5 関東 9 0 8 0 信越 2 6 0 中部 1 9 9 1 関西 3 2 6 2 中国 6 5 3 四国 2 5 7 九州 3 0 1 8 沖縄 2 0 4
18	仕様書	4	現在の委託業者とのコミュニケーション手段をご教示ください。例）GoogleChat、Chatwork、メール、電話など	Chatwork、メール、電話、対面
19	仕様書	6	令和6年度の寄附者のリピーター率（もしくは人数）をご教示ください。	9. 5% ※返礼品を基にした数値です。
20	実施要領	1	貴市の目標とする寄附金額、寄附件数など具体的にあればご教示ください。	寄附金額：10億円 寄附件数：50,000件
21	実施要領	1	現在、貴市の抱える課題はどのような課題があると認識されているでしょうか？	自己分析、市場分析が十分にできておらず、返礼品の種類は多いが寄付額が伸び悩んでいます。
22	実施要項	1	4 寄附額目標 今年度の寄附額見込みと、次年度の目標寄附額をご教示ください。	令和7年度 寄付見込み金額は年度の途中であるためお答えできませんが目標寄付金額は10億円です。 令和8年度 目標寄付金額10億円
23	実施要項	3	8 (1) 各種様式の記載方 本部が大阪ですが、大阪本部から参加してもよろしいでしょうか。もしくは、本社からの委任状は必要でしょうか。	本社、本部、支店、営業所等どこでも参加できます。 委任状は必要ありません。
24	実施要項	3	8 (1) オ、カ 原本または写し、どちらで提出が必要でしょうか	正本として原本1部 副本として写し7部を提出してください。

25	実施要項	4 5	9 (1) ウ 見積額は、a 基本委託料 7 % (税込) が上限であり、b, c, d は基本委託料には含まない認識でよろしいでしょうか。	委託料総額の上限が寄附金額の 7. 0 % でその内訳が a、b、c、d となります。
26	実施要項	5	9 (5) 対象の作成物は、企画提案書別紙（任意様式）の認識でよろしいでしょうか。 また、「ア：簡易な A 4 ファイル」にて必要な提出物については、企画提案書別紙以外も一緒にファイルに入れる必要がありますでしょうか（正本 1 部、副本 7 部）。	ご認識のとおりです。 業務工程表と見積書及び見積内訳書についてもまとめて必要部数提出してください。
27	実施要項	5	9 (6) 正本と副本の対象は、企画提案書別紙（任意様式）のみでよろしいでしょうか。	業務工程表と見積書及び見積内訳書についても必要部数提出してください。
28	仕様書	1	4 (2) 「ふるさと納税 do」以外のシステムを利用し、一括管理提案をすることは可能でしょうか。	仕様書のとおり「ふるさと納税 do」以外のシステムを提案することはできません。
29	仕様書	2	6 (1) エ 現在、API 連携せずに代替手段により寄附を取込しているサイトはございますでしょうか。 また、その際の対応方をご教示ください。	今回の業務委託の対象となるポータルサイトはすべて API 連携しております。
30	仕様書	2	6 (2) ①現在の受注から発送までの流れをご教示ください（各事業者への受注通知方法、伝票発行方法、発送・納品管理） ②現在ご契約されている配送業者についてご教示ください。 ③配送について、以下ご教示ください（令和 7 年度）全体の発送件数、配送先エリアの割合、サイズの割合、常温/クール	①受注通知方法は、寄附申込があれば、中間事業者から返礼品提供事業者へメールや FAX で寄附があったことが伝えられます。 伝票発行方法としては do、do（自動発注）、メール、FAX の 4 パターンの事業者があり、基本的に受注通知とともに即日伝票も発行されます。do を使用し管理している事業

			<p>④現在の配送料(税抜)をご教示ください。</p>	<p>者のみ do にログインし出荷予定日を入力、配送ステータスの変更を行い、その後、do から配送業者のシステムに連携され伝票が発行されます。</p> <p>②主に使用している配送業者は佐川急便株式会社です。配送業者の選定は送料等の取り決めは市が行いましたが、契約は中間事業者が担っています。</p> <p>③令和7年度は集計中です。令和6年度の状況は上記番号17の回答を参照ください。</p> <p>④配送業者における営業上の秘密保持等の観点から具体的な回答は控えさせていただきます。</p>
31	仕様書	3	<p>6 (4)</p> <p>現在の運用において、事業者開拓、返礼品開発において課題としてご認識されている内容があればご教示ください。</p>	<p>事業者開拓について、市内事業者も限られており、新規の事業者が見つけられない。事業者の規模も小さく返礼品登録まで至らない場合もあります。</p> <p>返礼品開発については、既存返礼品のブラッシュアップ含め市場のニーズ調査などが十分にできていません。登録返礼品数が多く、寄附金額の見直しなども手が回っていない状況です。</p>
32	仕様書	3	<p>6 (5)</p> <p>現在の商品ページ(元画像・加工済画像・商品の紹介文・レビュー・URL など)は、引き続き使用可能でしょうか。</p>	<p>現在契約中の中間事業者が撮影・加工した画像等、当市に著作権のないものについては引き継ぐのは難しいと考えています。それ以外であ</p>

				れば引き継げるものもある と考えます。
33	仕様書	4	6 (6) 現在運用中の広告、予算をご教示く ださい。 また、運用の課題があればご教示く ださい。	上記番号 15 の回答を参照く ださい。 課題については、効果的な運 用方法が確立していないこ とと、効果測定が十分にでき ていないことです。
34	仕様書	5	6 (8) 現在の運用をご教示ください。(利用 業者名等)	令和 7 年 9 月半ばから、株式 会社トラストバンクの受領 証明書発送 BPO サービスを使 用しています。
35	仕様書	8	1 4 ・ 令和 5, 6 年度における寄附額上位 3 0 商品の商品名、寄附額をご教示く ださい。 ・ジャンル別割合についてご教示くだ さい。 ・旅行系返礼品の寄附実績についてご 教示ください。	・ 令和 5, 6 年度における寄 附額上位 3 0 商品の商品名、 寄附額については、 別紙 1 を参照ください。 総務省の調査において回答 している上位 1 0 以外の返 礼品については、返礼品取扱 い事業者における営業上の 秘密保持等の観点から、具 体的な回答は控えさせていた だきます。 ・ ジャンル別割合について 全てのジャンルについては 回答出来兼ねますが、上位 5 ジャンルは以下のとおりで す。 令和 6 年度 1 お酒

				①トラベルクーポン 83件 4,200,000円 ②宿泊券 26件 4,121,000円 ③体験 2件 54,000円
36	仕様書	全体	現在運用の仕様内容と異なる点について、変更した理由も併せてご教示ください。	当市の業務効率化及び経費削減、PRの強化等を総合的に判断して変更しています。

別紙 1

上位返礼品（寄附金額順）

令和 6 年度

順位	返礼品	寄附金額（円）	件数	割合（％）
1	乾燥きくらげ 320g	5, 5 5 0, 0 0 0	5 5 5	1. 6
2	牛ステーキ 500g	5, 2 7 4, 0 0 0	2 9 3	1. 5
3	球磨焼酎（12 本）	5, 2 0 2, 0 0 0	5 1	1. 5
4	どんこ 400g	4, 9 2 7, 0 0 0	3 7 9	1. 4
5	人吉温泉オリジナルグッズセット	4, 1 2 0, 0 0 0	2 0 6	1. 2
6	球磨焼酎 720ml×6 本	3, 9 2 7, 0 0 0	7 7	1. 1
7	球磨焼酎 720ml×3 本	3, 7 5 2, 0 0 0	1 3 4	1. 1
8	【6 ヶ月定期便】地元産米 5kg	3, 6 0 0, 0 0 0	3 6	1. 0
9	球磨焼酎 1800ml 2 本セット	3, 0 7 5, 0 0 0	1 2 3	0. 9
1 0	椎茸 500g	3, 0 7 2, 0 0 0	2 5 6	0. 9

令和 5 年度

順位	返礼品	寄附金額（円）	件数	割合（％）
1	【12 ヶ月定期便】地元産米 5kg	2 4, 2 4 0, 0 0 0	3 0 3	5. 8
2	国産 熊本 馬刺し	1 0, 8 1 2, 0 0 0	9 0 1	2. 6
3	球磨焼酎 720ml×3 本	7, 5 7 5, 0 0 0	3 0 3	1. 8
4	【3 ヶ月定期便】地元産米 5kg	6, 7 6 0, 0 0 0	3 3 8	1. 6
5	乾燥きくらげ 400g	6, 0 0 0, 0 0 0	6 0 0	1. 4
6	牛ステーキ 500g	5, 2 8 0, 0 0 0	3 5 2	1. 3
7	どんこ 400g	4, 6 7 5, 0 0 0	4 2 5	1. 1
8	牛すじ煮込み 180g×8 パック	4, 3 1 0, 0 0 0	4 3 1	1. 0
9	料理酒 720ml 2 本セット	3, 3 7 0, 0 0 0	3 3 7	0. 8
1 0	牛丼の具 1. 5 kg	3, 3 3 0, 0 0 0	3 3 3	0. 8