

延岡市ふるさと納税・地場産業の振興・シティプロモーション業務委託プロポーザルに関する質問への回答

No.	質問項目	具体的な内容	回答
1	1. 実施要領 8 企画提案書等の提出 (2) 作成方法	企画提案書頁数についてはご指定ございますか。	指定はありません。 審査会でのプレゼンテーション時間は30分以内としていますので、プレゼンテーション内容に沿った企画提案書等の提出をお願いします。 プレゼンテーション用資料がある場合は別途提出をお願いします。
2	1. 実施要領 8 企画提案書等の提出 (2) 作成方法	紙媒体以外での提出（PDFなど）は必要でしょうか	必要ありません。
3	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要	各ポータルサイトの寄附実績（件数/金額）をご教示いただけますでしょうか。	参加申込書提出後、参加資格を満たした者に対し、参加資格審査結果通知と合わせて提示します。
4	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要	寄附額の構成をご教示いただけますか。 ※金額帯：～2,999円/～4,999円/～9,999円/ ～19,999円/～29,999円/～49,999円/ ～99,999円/100,000～	本市の返礼品の寄附額の構成は以下のとおりです。 ～2,999円：0.1％ ～4,999円：1.6％ ～9,999円：5％ ～19,999円：32.2％ ～29,999円：20.3％ ～49,999円：15.4％ ～99,999円：11％ 100,000円～：14.4％
5	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要	令和8年度の寄附見込み額/見込み件数をご教示ください。	令和8年度の寄附見込み額/見込み件数については、具体的な積算をしていません。
6	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要 返礼品について	令和6年度、7年度における返礼品の上位50位をご教示いただけますか。 ※TOP50を寄附金額ベース、寄附件数ベースでお願いいたします。	参加申込書提出後、参加資格を満たした者に対し、参加資格審査結果通知と合わせて提示します。
7	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要 返礼品について	令和6年度、7年度の新規返礼品の登録数をご教示いただけますか。	令和6年度：約180件 令和7年度：約150件
8	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要 返礼品提供事業者数	返礼品事業者さまのカテゴリー別割合をご教示いただけますか。 例）カテゴリー/農産物：45％ カテゴリー/肉類：35％など	農産物：17％ 肉類：13％ 水産物：25％ 果物類：2％ 調味料類・その他：9％ 酒類・飲料：4％ 菓子類：6％ 日用品：10％ 宿泊・アウトドア体験：14％
9	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要 返礼品提供事業者数	返礼品提供事業者としてご登録されているものの、実際には出品されていない事業者さまはいらっしゃいますか。もしいらっしゃいましたら、登録数190者に対する割合をご教示いただけますか。	登録事業者約190者のうち、返礼品を出品していない事業者の割合は約16％です。
10	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要 寄附額について	市直営実施3サイトの寄附額実績が記載ございます。 令和7年度 250,230千円/8,675件 この金額は、＜2. 寄附額の推移＞のR7年度に含まれている認識ですが、相違ございませんか。	相違ありません。
11	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要 寄附額について	貴市の寄附者様のリピーター率をご教示いただけますか。	本市の寄附者のリピーター率は約40％です。
12	3. 延岡市ふるさと納税に関する概要 寄附額について	貴市の寄附者様の寄附年代割合をご教示いただけますか。	令和7年9月から12月の寄附データ約1万件をもとに算出しています。 20代：13％ 30代：25％ 40代：31％ 50代：24％ 60代：6％ 70代：1％

No.	質問項目	具体的な内容	回答
13	1. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (1) 寄附受付に関する業務 ④寄附の取り消し作業	受注者側でポータルサイト上の取消および決済情報の取消ができない場合は、発注者へ依頼して対応いただくことは可能でしょうか。	企画提案仕様書 「5 業務の詳細」「1) ふるさと納税業務」「(1) 寄附受付に関する業務」④に記載のとおりです。
14	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (2) ポータルサイト運用に関する業務	現在17のポータルサイトを運用されていらっしゃいます。令和9年度以降追加等の可能性があるとのことですが、具体的な追加数などはございますか。可能であれば、追加/削除などの総定数をご教示いただけますでしょうか。	具体的な追加数はありませんが、今後新たなポータルサイト等が開設された際には、追加する可能性があります。また、現段階では、削除予定のポータルサイトはありません。
15	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (2) ポータルサイト運用に関する業務	令和6年度、7年度の返礼品の掲載対応実績をご教示いただけますでしょうか。 例) R6年度 新規：○件 修正：●件 更新：■件	令和6年度 新規：約180件 修正：約200件 令和7年度 新規：約150件 修正：約390件
16	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (2) ポータルサイト運用に関する業務	返礼品の掲載対応につきましては、受託者で掲載内容作成後、貴市にてご確認いただいた後に、ポータルサイトへアップする運用ででしょうか。	企画提案仕様書 「5 業務の詳細」「1) ふるさと納税業務」「(2) ポータルサイト運用管理に関する業務」②のAに記載のとおりです。
17	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (3) 書類等の郵送に関する業務	ふるさと納税返礼品カタログについて、令和6年度、7年度の発送数をご教示ください。あわせて、カタログの仕様をご教示ください。 例) カタログサイズ：A4、頁数：30など	令和6年度、令和7年度ともに送付実績は約50部です。 カタログ仕様は、ページ数35ページ程度（A4両面カラー印刷）です。
18	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (3) 書類等の郵送に関する業務	書類発送対象者（寄附者）の抽出・書類データの作成については、発注者・受注者のどちらが対応する想定でしょうか。	書類発送対象者の抽出・書類データの作成は原則、受注者側で対応していただきます。
19	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (3) 書類等の郵送に関する業務	書類発送に使用する資材（封筒・用紙）の作成・調達は、受注者の業務範囲に含まれるのでしょうか。もしくは、貴市よりご提供いただく資材はございますか。	企画提案仕様書「5 業務の詳細」、「(3) 書類等の郵送に関する業務」に要する経費は、企画提案仕様書「7 経費の負担」に記載のとおり、委託料に含まれるものとし、市からの資材（書類印刷用の用紙・封筒等）の提供はありません。ただし、書類等の郵送に係る郵便料は、市が負担することとしています。
20	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (5) ワンストップ特例制度に関する業務	④に記載の『寄附金税額控除に係る申告特例通知に必要な電子データの作成・提出』とは、寄附データの名寄せ・整合性チェックまでの作業を指しますでしょうか。それとも通知書出力作業も含まれますでしょうか。	郵送または電子で申請されたワンストップ特例申請書の内容を一元管理できるシステムであるmotionE（シフトプラス株式会社のマイナンバー管理システム）に取り込んでいただき、ワンストップ申請が受理された旨を寄附者へ通知していただきます。 なお、寄附者から市に直接郵送された分、さとふる分については市で対応します。
21	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	業務で使用する専用の電話番号・FAX番号・メールアドレスは、現在ご使用されている番号等を引き継ぐ事は可能でしょうか。	現在の受注者と新たな受注者間で調整していただきます。
22	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	問い合わせの上位10項目をご教示ください。	本市では問合せ内容を項目ごとに区分して把握することを受注者に求めているため、上位10項目をお示しすることはできません。
23	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	令和6年度、7年度の対応実績（媒体別：電話/メール/FAX）を月単位でご教示いただけますか。また、寄附者さまからのお問合せはないが、確認のためサポート室から発信しないといけなかった案件数をご教示いただけますか。	令和7年度 電話：2,363件 メール：5,189件 令和6年度 電話：3,177件 メール：4,965件 寄附者対応・月別受付件数（電話/メール）は、別紙1のとおりです。 「寄附者さまからのお問い合わせはないが、確認のためサポート室から発信しないといけなかった案件数」については市では把握していません。
24	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	スクリプト・FAQのご提供は受託開始前にございますか。	市ではコールセンター業務に係る台本・FAQを持ち合わせておりませんので、必要に応じて受注者で準備してください。 なお、個々の寄附ケースに応じて対応は異なりますので、企画提案仕様書のP4 (6)寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）の④・⑤に関しては、受注者と市担当職員の双方がLedgHOMEに記録することでそれぞれの対応状況を共有しながらの対応をお願いします。

No.	質問項目	具体的な内容	回答
25	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	オペレーターによる一次対応の範囲および、自治体職員様へエスカレーションする基準がございましたらご教示ください。	企画提案書のP 4 （6）寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）の③～⑤をご参照ください。 基本的には受注者においてご対応いただくこととなります。 ただし、受注者において、市との調整や市の指示が必要となる案件と判断した場合には、市に報告した上で連携した対応をお願いします。
26	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	コールセンターでシステム操作が可能な範囲をご教示ください。	LedgHOMEにおいて寄附管理や配送状況の確認、問い合わせ内容の入力など寄附者対応に必要な作業が行うことができます。
27	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	各種サイト・LedgHOME・その他利用システムの操作マニュアルの提供はございますでしょうか。	各種サイト・LedgHOME・その他利用システムの操作マニュアルについては、各種サイト・システムの提供事業者から入手してください。
28	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	苦情・クレームの割合とカスタマーハラスメントに関する方針や対応基準がございましたらご教示ください。	市との調整や市の指示が必要となる案件は、月１、２件程度になります。 延岡市役所カスタマーハラスメント対策指針を受注者へ共有します。
29	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	ワンストップ特例関連業務について、令和６年度および７年度のワンストップ特例の申請件数および不備件数をご教示ください。	ワンストップ特例申請件数は以下のとおりです。 〈令和６年度〉16,314件 〈令和７年度〉14,984件 不備件数については、年間50件程度です。
30	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応	運営体制（オペレーター人数・SV 人数等）をご教示ください。	本市から運営体制（オペレーター人数・SV 人数等）の指定はありません。 企画提案仕様書に記載の業務を円滑に遂行するために、必要な運営体制をご提案ください。
31	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	改善を希望されている点や課題をご教示ください。	特に改善点や課題はありません。
32	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	定期報告は必要でしょうか。必要な場合、頻度・報告項目をご教示ください。	企画提案仕様書「5 業務の詳細」、「4）その他全般」「（１）発注者の支援に関する業務」②に記載の会議の中で、各種媒体の問い合わせ数、レビュー対応数などを報告いただきます。
33	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (8) 返礼品提供事業者支援業務	新たな返礼品開発において、全体で目標とする返礼品数はございますか。	新たな返礼品開発において、全体で目標とする返礼品数はありません。
34	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (8) 返礼品提供事業者支援業務	令和６年度、７年度の返礼品提供事業者さまへ行ってこられたご支援内容を具体的にご教示いただけますでしょうか。	返礼品画像のブラッシュアップ、組み合わせ返礼品の開発についての助言や支援などを実施しました。
35	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 (9) その他	令和６年度、７年度の返礼品事業者さまへ中間事業者が訪問した実績数をご教示いただけますでしょうか。	返礼品PRに関する取材および、返礼品の開発に関する訪問をしています。 このほか、受注者の判断により随時訪問しています。
36	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 地場産業の振興業務	業務内容に新規事業者の開拓も含まれますか。	業務内容には、新規事業者の開拓も含まれます。
37	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 シティプロモーション業務	活用するSNSをご教示ください。 また、今後ご利用媒体を広げていかれるご予定はございますか。	活用しているSNSはInstagramとFacebookです。 現時点において、媒体を広げる予定はありません。

No.	質問項目	具体的な内容	回答
38	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 シティプロモーション業務	令和6年度、7年度で取り組まれたシティプロモーション活動/種類と実績をご教示ください。	Instagram、イベント時のチラシ配付、メールマガジン配信、雑誌への広告掲載などを行っています。
39	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 その他全般	⑤発注者が主催する会議や研修会等へ発注者の依頼に基づき参加すること、とございます。令和6年度、7年度の参加実績をご教示いただけますか。	年1回程度、返礼品事業者及びふるさと納税に関心のある事業者を対象とし、受注者を講師としたセミナーの開催や個別相談会などに対応しています。
40	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 その他全般	⑤にて、会議や研修会等では発注者の依頼に基づき、報告者や講師を務めること、と記載がございます。令和6年度、7年度で実施された研修会の回数および規模、研修内容をご教示いただけますか。	☐ 令和6年度 ・事業者セミナー（1回） テーマ：「返礼品の魅せ方のポイント、安心感」 参加者：24事業者（返礼品未登録事業者含む） ☐ 令和7年度 ・事業者セミナー（1回） テーマ：「選ばれる返礼品になるためのマーケティング」「AI活用で強みを発見」 参加者：13事業者（返礼品未登録事業者含む） ・個別相談会（1回） 内 容：事業者の課題や悩み解決のための個別相談 参加者：8事業者（返礼品未登録事業者含む）
41	4. 企画提案仕様書 5 業務の詳細 その他全般	返礼品提供事業者さまへのご支援として、現在課題だと思っていらっしゃる内容をご教示いただけますでしょうか。	参加申込書提出後、参加資格を満たした者に対し、参加資格審査結果通知と合わせて提示します。
42	4. 企画提案仕様書 7 経費の負担	(2) 返礼品に係る費用を配送料が安価になるよう工夫し努めること、とございます。現在の返礼品のサイズ毎の割合をご教示いただけますか。 （サイズ）60サイズ、80サイズ、100サイズ、120サイズ、140サイズ、160サイズ、170サイズ、180以上	参加申込書提出後、参加資格を満たした者に対し、参加資格審査結果通知と合わせて提示します。
43	4. 企画提案仕様書 7 経費の負担	令和6年度、7年度における広告運用の種類と実績を教えてください。	委託業務の範囲内で次の広告運用などを行っています。 ・検索連動型広告（楽天RPP） ・楽天メールマガジン ※具体的な実績については、お答えできません。