三股町ふるさと納税-地域経済活性化推進業務委託公募型プロポーザルに係る質疑への回答

項番	該当箇所	質問内容	回　答
1	1.　仕様書 4-(1)前提条件	各ポータルサイトの寄附金額、寄附件数の実績をご教示いただけますでしょうか。	令和7年度の各ポータルサイトごとの寄附金額、件数構成比は次のとおりです。 ＜金額＞楽天　38.3％/チョイス　18.5%/さとふる　18.2%/ふるなび　13.1%/Amazon5.8%/JAL　3.1%/　ふるさぽん　1.8%/その他サイト　0.2%/サイト以外 1.0% ＜件数＞楽天　45.6％/チョイス　13.7%/さとふる　15.0%/ふるなび　15.0%/Amazon5.5%/JAL 2.5%/　ふるさぽん 2.2%/その他サイト　0.2%/サイト以外 0.3% ※チョイス、さとふるはそれぞれのパートナーサイトを含む ※令和 7 年度　寄付金額約 2.42 億円、寄付件数 12,113 件
2	1.仕様書 4.前提条件 (1)使用するポータルサイト	「さとふる」「ふるなび」を除くポータルサイトからの寄附を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること、とありますが記載のある 2 サイトは管理業務不要の認識で相違ございませんか。	ご認識のとおり、「さとふる」及び「ふるなび」に係る寄附受付・ポータルサイト管理業務は、本業務の対象外です。 ただし、返礼品の在庫管理については、両サイトを含む各ポータルサイト間で在庫情報を連携・調整する必要があります。具体的な連携方法及び新受託者の対応範囲については、使用するシステムの機能等を踏まえ、契約後に町と新受託者で協議するものとします。
3	1.仕様書 4-(3)業務規模	令和 8 年度の想定寄附金額・寄附件数をご教示いただけますでしょうか。	年度末時点の想定については、寄附者の動向や年末需要等の影響を受けることから、現時点で具体的な金額、件数は想定しておりません。
4	1.仕様書 4-(3)業務規模	返礼品提供事業者は約 51 事業者とのことですが、そのうち休眠されている事業者の割合をご教示いただけますでしょうか。(登録はされているが返礼品を出されていない事業者)	現時点で契約事業者のうち返礼品が掲載されていないのは 5 事業者です。

5	1.仕様書 4-(3)業務規模	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～	寄附額の構成について、1 万円未満の金額帯は細分化した集計を行っていないため、次のとおり回答いたします。 1 万円未満：11.1%/ 1 万円～2 万円未満：61.5%/ 2 万円～3 万円未満：16.5%/3 万円～5 万円未満:5.3%/5 万円～10 万円未満: 4.3%/10 万円以上:1.2% ※構成比は各金額帯の割合を小数点以下第 1 位に四捨五入しているため、合計が 100.0%とならない場合があります。
6	1.仕様書 4-(3)業務規模	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。	返礼品の名称については、返礼品事業者における営業上の秘密保持等の観点から、個別具体的な回答を伏せさせていただきます。また各年度の上位 50 位の一覧ではなく、令和7年度の上位 10 返礼品を回答いたします。上位 10 位の寄附金額、寄附件数及び各カテゴリーについては次のとおりです。 1 位：35,517 千円・2,281 件・肉加工品/2 位：13,329 千円・480 件・精肉/3 位：11,749,000 円・787 件・精肉/4 位：9,928 千円・536 件・肉加工品/5 位：8,286 千円・681 件・肉加工品/6 位：5,371 千円・233 件・精肉/7 位：3,670 千円・181 件・肉加工品/8 位：3,551 千円・195 件・精肉/9 位：2,825 千円・269 件・肉加工品/10 位：2,641 千円・105 件・米、パン
7	1.仕様書 4-(3)業務規模	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	現時点での返礼品事業者のカテゴリー別割合は次のとおりです。 精肉・肉加工品：19.6%/野菜・果物：11. 8%/米・雑穀：3. 9%/魚介類・水産加工品：2. 0%/その他食品：29. 4%/食品以外：33. 3%
8	1.仕様書 4-(3)業務規模	貴町の寄附者様のリピーター率をご教示いただけますか。	令和7年度の寄附件数 12,113 件のうち2回目以上の寄附件数は 762 件(6. 3%)です。
9	1.仕様書 4-(3)業務規模	貴町の寄附者様の寄附年代割合をご教示いただけますか。	年代別構成比は次の通りです。 20 代以下：8.8%/30 代：18.7%/40 代：19.4%/50 代：16.4%/60 代：5.1%/70 代：1.3%/80 代以上：0.3%/年代不明：30.0%

10	1.仕様書 4-(4)想定寄附件数及び寄附金額	令和 9 年度から令和 11 年度までの想定数には、クラウドファンディング型のふるさと納税分も含まれておられますか。	含まれます。
11	1.仕様書 6.業務の詳細 ポータルサイトの管理運営業務	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。	可能です。
12	1.仕様書 6.業務の詳細 ア　ポータルサイトの管理運営業務	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：〇件　修正：●件　更新：■件	概数は次のとおりです。 令和 6 年度　新規：95 件　修正：2件　更新：265 件 令和 7 年度　新規：83 件　修正 89 件　更新：326 件 ※同じ返礼品で数量違いをカウントしています。
13	1.仕様書 6.業務の詳細 イ　寄附管理システムの管理運営業務	⑤総務省が定める「募集適正規準（経費上限ルール等）」を遵守するための、モニタリング用様式は貴町からご提供いただける認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。総務省が定める募集適正基準を遵守するためのモニタリング用様式については、本町から提供する予定です。なお、様式の内容や運用方法については、必要に応じて協議のうえ決定します。
14	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　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。	ワンストップ特例申請に関する窓口など、本町が使用している問い合わせ先については、現時点では継続使用の予定です。 なお、現受託者が使用している返礼品の受発注、配送関係の問合せ関係の窓口については、引継ぎは難しいと見込んでいます。 連絡先を変更する場合は、寄附者への周知方法、関係先への案内等について、町と新受託者で協議の上、円滑な移行に必要な対応を行うものとします。

15	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	令和 6 年度および令和 7 年度の問い合わせの上位 10 項目をご教示ください。	問い合わせ項目については、現時点で集計・記録していないため、数値をお示しすることはできません。
16	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　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。	対応実績及びについては、現時点で集計・記録していないため、数値をお示しすることはできません。
17	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　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。	スクリプト及び FAQ は、業務開始に向けた準備に必要となるため、受託開始前に提供する予定です。提供時期や内容については、契約後、業務開始までのスケジュールを踏まえ、町と新受託者で協議の上決定します。
18	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　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。	オペレーターは、FAQ や対応マニュアルに基づく寄附情報、返礼品情報、配送状況等の確認及び一般的な問い合わせへの案内等の対応を行うことを想定しています。 寄附情報の取り消しや返金など町の判断・承認を要する場合、苦情や重大なクレームなど慎重な対応が必要な場合は、町職員へエスカレーション（引継ぎ）する想定です。具体的な一次対応の範囲及びエスカレーション基準は、業務開始前に町と新受託者で協議の上、定めるものとします。

19	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　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。	ふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税 do」（以下「寄附管理システム」という。）及び各ポータルサイトの管理システムについて、管理者のみに付与される権限を除く権限を新受託者に付与する予定です。 なお、権限の詳細や操作範囲は、情報セキュリティ及び個人情報保護に配慮し、発注者と新受託者で協議の上、決定します。
20	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　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・ふるさと do・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か。	町が保有する操作マニュアル等については、提供可能なものに限り、契約締結後、業務開始に向けた引継ぎの過程で提供します。
21	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　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。	苦情・クレームの割合については、これまで苦情・クレームを独立した項目として集計していないため、具体的な割合をお示しすることはできませんが、寄附者からの問い合わせのうち、苦情・クレームに該当するものはおよそ 1%未満を想定しています。 カスタマーハラスメントについては、「三股町カスタマーハラスメント対応基本方針」に基づき対応をお願いしたいと思います。 なお、本業務における寄附者からの問い合わせ・苦情等の具体的な対応方法及び町への報告方法については、契約締結後、町と新受託者で協議の上、定めるものとします。
22	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　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。	申請件数については、令和6年度：3,012 件、令和7年度：3,873 件となります。不備件数につきましては、集計を行っておりませんが、全体の 1%以下と認識しております。

23	1.仕様書 6.業務の詳細 エ　寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	現在の運営体制（オペレーター人数・SV 人数等）をご教示ください。	本町では、ふるさと納税推進を担当する常勤職員が 2 名、会計年度任用職員 1 名います。なお、現在の受託事業者におけるオペレーター及び SV の配置人数については、町では把握しておりません。本業務における配置人数は指定しておりませんので、仕様書に定める業務を適切に遂行できる体制を、各応募者においてご提案ください。
24	1.仕様書 6.業務の詳細 オ　返礼品及び配送の企画立案に関する業務	②の直近 2 年間の配送実績データを希望します。それはプロポーザル前にご提供いただけるのでしょうか。	令和 6 年度及び 7 年度の発送数（箱単位）は次のとおりです。 ＜令和 6 年度＞ 常　　温　60 サイズ…800 件/80 サイズ…907 件/100 サイズ…205件 冷凍・冷蔵　60 サイズ…3,419 件/80 サイズ…3,492 件/100 サイズ…15 件 ＜令和 7 年度＞ 常　　温　60 サイズ…837 件/80 サイズ…977 件/100 サイズ…312 件 冷凍・冷蔵　60 サイズ…6,705 件/80 サイズ…2,741 件/100 サイズ…46 件 ※直近2年間のその他配送実績データについては、仕様書に記載のとおりご提供します。なお提供時期及び提供方法については、参加事業者間の公平性を確保できる方法により、別途ご案内します。また提供に当たっては、個人情報や事業者の機密情報等を除いたデータとします。
25	1.仕様書 6.業務の詳細 オ　返礼品及び配送の企画立案に関する業務	配送に関しては、受託者と配送業者との契約になる想定ですが、その認識で相違ないでしょうか。	配送業者との契約方法については、現時点で新受託者と配送業者が直接契約することを確定しているものではありません。 企画提案時には、配送方法や配送費用の低減策等をご提案ください。契約締結後、新受託者からの提案に加え、配送業者等からの提案も確認し、費用、業務効率及び配送品質等を比較検討した上で、発注者・新受託者間で協議し、最適な方法を決定する予定です。 なお、契約形態や費用負担については、決定にあたり別途協議するものとします。

26	1.仕様書 6.業務の詳細 オ　返礼品及び配送の企画立案に関する業務	現在の契約送料を箱サイズ単位でご教示いただけますでしょうか。	現在の契約送料は、現受託者と配送会社との契約に基づく情報であるため、町からお答えすることはできません。 なお、国においては令和11年度までに募集に要する経費率の上限を寄附額の4割以下とする方針が示されております。配送料は経費率に大きく影響する要素であることから、配送の効率化やスケールメリットの活用、配送方法の工夫など、配送料の削減・圧縮につながる具体的な手法についてご提案をお願いします。
27	1.仕様書 6.業務の詳細 オ　返礼品及び配送の企画立案に関する業務	令和 6 年度および 7 年度の発送数を箱単位でご教示いただけますでしょうか。 例）常温　60 サイズ…●　80 サイズ…● 冷凍　　60 サイズ…●　80 サイズ…●	項番 24 をご確認ください。
28	1.仕様書 6.業務の詳細	業務内容（P.2）記載の、 エ　お礼状、寄附金受領証明書等の送付 オ　ワンストップ特例申請の受付等 の業務詳細がないように思われます。それぞれの業務詳細をご教示いただけますでしょうか。 また各種の封入点数および発送頻度をご教示いただけますでしょうか。あわせて、発送等の業務で、受託者側で用紙する資材があれば、詳細を全てご教示いただけますでしょうか。 （資材の詳細、数量、印刷を要する場合は、カラーなのかモノクロなのか、までご教示いただけますでしょうか）	ご指摘の業務について、寄附金受領証明書等の発行・発送及びワンストップ特例申請の受付・処理は、基本的に町が行う想定です。 新受託者には、主に寄附者からの問い合わせ対応及び寄附管理システム上での寄附受領証明書の再発行等の対応を行っていただく想定です。問い合わせ内容に応じて、寄附管理システム上で寄附情報の変更や申請状況等を確認し、必要に応じて発注者又はシステム事業者へ照会・連携する業務を含みます。 そのため、証明書等の封入点数・発送頻度及びそれらの発送に使用する資材については、原則として本業務における新受託者の対応対象外です。具体的な役割分担や問い合わせ時の連携方法は、契約締結後、発注者、新受託者及びシステム事業者で協議の上、決定します。

29	1.仕様書 6.業務の詳細 カ　返礼品提供事業者の支援に関する業務	返礼品提供事業者の支援に関し、貴町が課題と感じている点をご教示いただけますでしょうか。	返礼品の魅力向上や新規開発、ポータルサイト上の情報発信・ページ改善、寄附者ニーズや実績を踏まえた提案、在庫・発送状況の把握など、返礼品提供事業者の状況に応じた継続的な支援が課題と認識しています。 新受託者には、町及び事業者と連携し、事業者の意向や負担に配慮した支援及び改善提案を期待しています。具体的な支援内容は、契約後に協議するものとします。
30	1.仕様書 6.業務の詳細 ケ　各種広報及びPR 活動に関する業務	令和 6 年度および 7 年度に実施した、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。	令和６年度および７年度に実施したシティプロモーションとして観光・特産品等について、SNS や町内外のイベントを通じた情報発信を実施しています。また町物産館「よかもんや」と共催によるリアルイベントへの参加等に取り組みました。
31	1.仕様書 6.業務の詳細 コ その他①	掲載画像の文字やロゴ入りデータの著作権は貴町へ帰属していないとのことですが、対象返礼品を令和 9 年 4 月 1 日以降も継続して掲載する場合、期日までに受託者にて新たに文字入れ等を行った画像をポータルサイトへ登録する認識で相違ございませんか。	ご認識のとおりです。掲載画像の文字・ロゴ等に係る著作権が町に帰属していないため、継続使用が確認できない画像については、新受託者において必要な画像を新たに作成し、令和 9 年 4 月 1 日以降の掲載に間に合うよう、各ポータルサイトへの登録を行っていただく想定です。 画像の作成・登録に当たっては、返礼品提供事業者の権利を確認し、町及び関係者と協議の上、適切に対応してください。なお、既存画像の使用可否、作成対象及び登録時期の詳細については、契約後、町と新受託者で協議するものとします。
32	1.仕様書 6.業務の詳細 （2）地域経済活性化推進事業	本事業で活用する 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。	本事業で活用する SNS については、現在、インスタグラムによる運用を行っています。その他の媒体につきましては、新受託者から効果的な媒体や運用方法をご提案いただき、町と協議の上で決定する想定です。 また、事業の目的や効果を踏まえ、必要に応じて今後利用する媒体を広げる可能性があります。なお、新たな媒体の導入に当たっては、運用内容や費用負担等を町と新受託者で協議するものとします。

33	1.仕様書 6.業務の詳細 （2）地域経済活性化推進事業	町内で開催される各種イベントを具体的にご教示いただけますでしょうか。	令和７年度に町内で開催された主なイベントの開催実績は次のとおりです。 ４月 椎八重公園つつじまつり、早馬まつり ５月 みまた演劇フェスティバル「まちドラ！」 ６月 みまたモノづくりフェア 11 月 三股町ふるさとまつり 12 月 キャンドルナイトみまた １月 みまたん霧島パノラマまらそん ３月 上米公園桜まつり
34	1.仕様書 7.成果目標 （2）年間の成果目標	下記項目について過去令和６年度、令和７年度の実績をご教示いただけますでしょうか。 ・新規返礼品事業者の開拓 ・新規返礼品の採用及びポータルサイトへの掲載 ・既存返礼品のブラッシュアップ	令和６年度および令和７年度の実績については、次のとおりです。 ＜令和6年度＞ ・事業者の開拓９者、採用及びポータルサイトへの掲載95品（数量違い含む） ＜令和7年度＞ ・事業者の開拓者３者、採用及びポータルサイトへの掲載 83 品（数量違い含む） ※既存返礼品のブラッシュアップは随時実施しています。
35	1.仕様書 8.一括再委託の禁止	一部業務を第三者へ再委託する場合（可能性を含む）、参加申込書提出の時点で貴町へ申し出を行う必要がありますか。	参加申込書の提出時点で、再委託の可能性のみを理由に申し出ていただく必要はありません。 ただし、実際に業務の一部を第三者に再委託する場合は、再委託先、再委託する業務の内容及び範囲等を事前に町へ書面で申し出て、町の承認を得てください。再委託を行う場合も、新受託者は本業務に係る責任を負うものとします。 なお、再委託の可否及び手続きは、仕様書及び契約書の定めに従うものとします。
36	1.仕様書 10.業務委託料	「さとふる」「ふるなび」の２サイトを介した寄附は委託料に含まれますか。	含まれません。

37		令和7年度及び令和8年度 4 月～9 月について、寄附金額・寄附件数のポータルサイト別内訳（本業務対象外サイトを含む）をご教示ください。	令和7年度については、項番 1 をご確認ください。 なお、令和8年度については回答を控えさせていただきます。
38		令和7年度通期の、寄附金額・寄附件数のポータルサイト別内訳（本業務対象外サイトを含む）をご教示ください。	項番 1 をご確認ください。
39		返礼品別の寄附動向を分析するため、令和7年度の寄附金額上位 10 品の寄附額・件数及び主な返礼品カテゴリ別構成比を、提供可能な範囲でご教示ください。	項番6をご確認ください。
40		貴市独自または県全体で対応している共通返礼品があればご教示ください。	本町では、鹿児島県大崎町との共通返礼品として、梅酒2品を取り扱っています。 県全体で対応している共通返礼品については、現時点で該当するものはありません。
41		運用開始前に受け付けた寄附に係る未発送返礼品について、件数の概数、返礼品代及び送料の精算方法、当該対応に係る委託料の取扱いをご教示ください。	運用開始前に受け付けた寄附に係る未発送返礼品について、現時点で件数の概数をお示しすることはできません。 返礼品代および送料については、令和 9 年 3 月 31 日時点で未発送であり、同年 4 月 1 日以降に発送する分を対象に、新受託者が返礼品提供事業者および配送業者への支払いを代行します。精算に当たっては、発送実績等を確認できる書類を添付のうえ、新受託者から本町へ月ごとに請求することを想定しています。 当該寄附に係る委託料は、令和 9 年 3 月 31 日までに受け付けた寄附分は現受託者、同年 4 月 1 日以降に受け付けた寄附分は新受託者の対象となります。

42		さとふるついて、在庫連携以外の寄附データ管理、寄附者対応、証明書発送及びワンストップ特例申請事務は本業務の対象となるでしょうか。	対象外となります。ただし、寄附者からの問い合わせ等があった場合には、内容を本町へ共有のうえ、お問い合わせ窓口の紹介など寄附者への適切な対応をお願いします。
43		現受託者等が制作した返礼品画像・紹介文・商品マスタ等について、新受託者が引継ぎ、継続使用できる範囲及び引継ぎ時期をご教示ください。また、返礼品ページ（URL）は削除されない認識でよろしいでしょうか。	町が保有する返礼品の元画像データについては、新受託者へ引継ぎます。 現受託者等が制作した返礼品画像、紹介文、商品マスタ等及び返礼品ページ（URL）については、引継ぎが可能な範囲及び引継ぎ時期について町・現受託者・新受託者間で協議の上、決定します。
44		令和 7 年度及の返礼品ジャンル別寄附金額・件数をご教示ください。	返礼品ジャンル別の寄附金額・件数について、全返礼品を対象にカテゴリー別の集計を行っていません。なお、寄附金額上位 10 品についてジャンルと寄附金額・件数を項番 6 に示しています。そちらをご確認ください。