

鹿沼市ふるさと納税推進業務委託公募型プロポーザルに係る質問及び回答

番号	対象	ページ	質問内容	回答
1	仕様書	3 ページ	6 業務委託の詳細 (1) ポータルサイトの管理運営業務 ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。(クラウドファンディング型ふるさと納税含む。) ⇒現状、自治体紹介ページの作成・更新等は行っておらず、ふるさとチョイスについてはクラウドファンディングページ作成についても対応しておりませんが、対応は必須となりますでしょうか。	自治体紹介ページの作成、更新等は必須でございます。クラウドファンディング型ふるさと納税については市が立ち上げるプロジェクトについて専門的立場による意見や内容の確認等を可能な限りご対応いただくことを想定しています。
2	仕様書	4 ページ	6 業務委託の詳細 (3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務 イ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。 ⑤ リピート寄附やシティプロモーションにつながるPRチラシ等 ⇒重量等の兼ね合いで5枚までであれば同封可能です。追加分に関しては別途費用が発生いたしますが差支えございませんでしょうか。	PRチラシは1～2枚程度を想定しています。追加により郵送費が増額する場合は別途協議のうえ決定します。
3	仕様書	4 ページ	6 委託業務の詳細 (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務 オ 成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。 ⇒確認・指導頻度はどのくらいを想定されていますでしょうか。定例会での実施で差支えございませんでしょうか。	返礼品提供事業者に対して、少なくとも半年程度に1回は個別訪問し、返礼品提供に関するヒヤリングを行うとともに品質向上に向けた協議を行うこと。また、少なくとも1年に1回は返礼品提供事業者を集めた成功事例を報告する場を設けること等を想定しています。市に対しては毎月1回の定例会の実施を想定しています。

鹿沼市ふるさと納税推進業務委託公募型プロポーザルに係る質問及び回答

4	仕様書	5ページ	6 業務委託の詳細 (5) コールセンター業務 ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター(電話、FAX及びメールアドレス)を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。 ⇒FAXでの問い合わせ受付対応しかねますが、必須となりますでしょうか。	必須ではございません。
5	仕様書	6ページ	6 委託業務の詳細 (7) 広報・PR業務 オ 本市ふるさと納税に関するパンフレット、紹介動画を提案・作成すること。また、返礼品等のカタログを作成し、送付を希望する方に対して送付すること。 ⇒返礼品を主にPRする目的の動画や配布物は宣伝広告規制に抵触すると考えておりますが、こういった制作物を想定していますでしょうか。また、寄付を募ることを主としたパンフレット等の活用を行う場合は、自治体様責任で行う旨のお約束が必要となりますが差支えございませんでしょうか。	制度上認められる範囲内の制作物を想定しています。 例えば、シティプロモーションや観光、移住・定住を促すこと等の目的でパンフレットや動画を制作し、付随的に返礼品などの情報を掲載するといったことを想定しています。パンフレット等の活用について自治体責任で行うことに対しては差支えございません。
6	仕様書	6ページ	6 委託業務の詳細 (7) 広報・PR業務 カ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。 ⇒仮に紙媒体を製作した場合、正確な効果測定は困難と考えておりますが、可能な範囲での報告で差支えございませんでしょうか。	可能な範囲での報告で差支えございません。例えば、制作された紙媒体がどのような状況下で配布・掲示されたのか、ターゲット層へのリーチ状況、それに対する反響など、アンケート等を用いて可能な限り効果を測定することを想定しています。

鹿沼市ふるさと納税推進業務委託公募型プロポーザルに係る質問及び回答

7	仕様書	6ページ	6 委託業務の詳細 (9) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務(提案する新たな取組を含む)を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費(ポータルサイト使用料、決済手数料等)も含めた管理を行うこと。 ⇒委託業者が行う管理とは具体的にどのような内容を指しますでしょうか。また、管理するにあたり、経費詳細等の必要な情報は随時開示していただくことは可能でしょうか。	総務省が示した寄附金の募集に要する費用割合が適正に運用されているか、内訳などを詳細に記した管理表を作成し管理することを想定しています。また、市が把握しているポータルサイト使用料、決済手数料などを含む経費詳細等を随時開示していくことは可能です。
8	仕様書	6ページ	6 委託業務の詳細 (10) その他 イ 受託者は本市が行う、企業版ふるさと納税推進事業の運用に関して、検討に係る助言その他の必要な情報の提供やノウハウについて提案を行うこと。 ⇒具体的な提案例等をご教示いただけますでしょうか。	具体的な提案例としては、金銭的な寄附だけではなく、企業の製品や技術を活用したり、従業員を派遣するなどしてプロジェクトに参画することなど、企業版ふるさと納税制度の市場の動向や、制度改正に伴う今後の見通しなどを踏まえた提案を想定しています。
9	仕様書	7ページ	6 委託業務の詳細 (10) その他 ウ 市内企業教育の一環として、ふるさと納税やインターネット通販に関する知識向上、スキルアップにつながる施策を提案、本市へ協議のうえ実施すること。 ⇒事業者様へ行うふるさと納税に関する説明会の実施と同義と捉えてよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。ウの内容を踏まえた説明会を既存の返礼品提供事業者に対して実施するほか、将来的に新規登録が見込まれる事業者に対する実施も想定しています。

鹿沼市ふるさと納税推進業務委託公募型プロポーザルに係る質問及び回答

10	仕様書	7 ページ	9 報告 (1)受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出を行うこと。なお、提出は鹿沼市役所本庁において対面により行うものとする。 ⇒業務報告書のフォーマット、体裁の指定はございますでしょうか。定例会資料とは別の認識でしょうか。	体裁の指定はございません。内容に応じて定例会で使用する資料を業務報告書とすることを可とします。
11	仕様書	8ページ	12 返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任 (1)本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負わない。 (2)受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。 ⇒仮にクレジットカードの不正利用があった場合、全て委託会社責任での解決となる認識でしょうか。	クレジットカードの不正利用に関しては、原則各ポータルサイト運営会社と市が協議のうえ解決することと認識しています。
12	評価基準書	1 ページ	PR・プロモーション ダイレクトメール、SNSなどを活用し、寄附者との継続的な関係性構築を図るための具体的な内容や手法が示されているか。 ⇒ダイレクトメール、SNSの内容として期待されているのはリピートになりますでしょうか。	お見込みの通りです。