

飯塚市ふるさと応援寄附事業に係る事務の一括代行業務公募型プロポーザル
質問に対する回答一覧

回答日（更新日）：令和8年8月5日

企画政策室シティプロモーション担当

No.	質問箇所	質問内容	回答内容
1	実施要領「4 業務運用条件（2）」	・ LedgHOME へのアクセス可否について 当社はシフトプラス株式会社と競合関係にあり、現時点では、同社から当社に対して、本業務の遂行に必要なアクセス権限の付与を受けることが困難な状況です。受託候補者が同様の事情により、シフトプラス株式会社から直接アクセス権限の付与を受けることが困難な場合、貴市において、本業務の遂行に必要なアクセス権限が確実に付与されるよう調整いただけるとの理解でよろしいでしょうか。	セキュリティ上の観点から LedgHOME には IP アドレスの制限があります。そのため、アクセス権限の付与依頼（IP 登録依頼）については、本市がシフトプラス株式会社に依頼し、本業務の遂行に必要なアクセス権限が確実に付与されるよう、本市において調整いたします。
2	実施要領「4 業務運用条件（2）」及び仕様書「5 業務の詳細（3）寄附管理システムの利用に関する業務」	・ 代替システムの可否について LedgHOME へのアクセス権限の付与を受けることが困難な場合、LedgHOME と同等以上の機能及びセキュリティ水準を有する寄附管理システムを使用して、本業務を実施することは認められますでしょうか。認められない場合は、LedgHOME の利用を必須とし、同等以上の機能を有する他のシステムへの切替えを認めない業務上又は技術上の理由をご教示ください。	No. 1 の回答をご参照ください。【令和8年7月31回答】 【令和8年8月5日回答追記】 「同等以上の機能を有する他のシステムへの切替えを認めない業務上又は技術上の理由について」 ・ 現行システム（LedgHOME）利用条件とした理由については、現行システム（LedgHOME）は、外部連携のための API 等の技術仕様を公開・提供しておらず、他システムへデータ移行する際は CSV 等の手動エクスポート・インポートに頼らざるを得ません。この手法では、過去約9年分にわたる複雑な寄附履歴および属性情報の紐付けを、情報の欠損や不整合なく完全に移行させることは、極めて困難である

			と判断しました。また、システム変更に伴う操作環境の刷新は、通常業務における事務処理の停滞を招く恐れがあり、寄附者への迅速な対応という点でサービス上の品質を維持できなくなるリスクが高いと判断しました。 以上のことから技術的および運用的な検証の結果、現行システム（LedgHOME）での運用体制を維持することが必要と判断しました。
3	実施要領「4 業務運用条件（3）」	・ 寄附金受領証明書の発送業務について 11 月及び 12 月分の寄附を除き、寄附金受領証明書の発送は貴市が行うとされています。このような業務分担とされた経緯及び理由をご教示ください。 また、業務効率化や費用削減等を目的として、受託者が年間を通じた寄附金受領証明書の印刷・発送業務を提案することは可能でしょうか。	寄附金受領証明書の印刷・発送業務につきましては、委託経費削減のため、可能な限り本市にて対応しております。しかしながら、11 月及び 12 月は寄附の申込みが集中し、本市のみでの対応が困難となるため、同期間に限り業務を委託することとしております。 年間を通じた寄附金受領証明書の印刷・発送業務委託への移行は考えておらず、本件に関するご提案はお受けいたしかねます。
4	実施要領「5 参加資格」	・ 共同企業体等による参加について 共同企業体、コンソーシアムその他複数の事業者で構成する体制による参加は可能でしょうか。 可能な場合は、次の事項についてご教示ください。 ・ 代表事業者以外の構成員にも求められる参加資格 ・ 各構成員が提出すべき書類 ・ 業務実績、専任担当者数及び実務経験者数の評価方法 ・ 共同企業体協定書等の提出要否及び提出時期	共同企業体及びコンソーシアム等による共同参加は認めておりません。単独の法人としてご参加ください。 なお、業務の一部を他社へ再委託することにつきましては、「仕様書 9. 再委託の禁止」に記載のとおり原則として禁止しております。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、あらかじめ書面による本市への届け出を行い、本市の承認を得た場合に限り、業務の一部を再委託することが可能です。
5	実施要領「3 業務に関する費用」及び仕様書「5 業務の詳細（7）」	現在、飯塚市の返礼品配送に利用されている配送会社名をご教示ください。 複数の配送会社を利用されている場合は、可能な範囲で、各	返礼品の配送会社については、以下の 3 社です。 【現在の受託事業者が契約】佐川急便 【本市が契約】日本郵便（一部返礼品提供事業者が直接契

	返礼品提供事業者への発注業務等	配送会社の概算取扱割合及び配送会社の使い分けの考え方についてもご教示ください。	約) 【返礼品提供事業者が直接契約】ヤマト運輸 それぞれの概算取扱割合については、ヤマト運輸約8割、日本郵便・佐川急便がそれぞれ約1割程度です。 配送会社の使い分けについては、返礼品提供事業者へ現在の受託者が契約している佐川急便及び本市が契約している日本郵便を推奨しておりますが、特段の事情がある場合は返礼品提供事業者が直接契約を行っているヤマト運輸も認めております。
6	実施要領「3 業務に関する費用」	令和8年4月1日から令和8年6月30日までの寄附金額及び寄附件数について、次の区分ごとにご教示頂けますでしょうか？ ・飯塚市全体 ・本業務の事務代行手数料の算定対象となるポータルサイト分 また、令和8年度における年度末時点の寄附金額及び寄附件数の見込みがございましたら、併せてご教示ください。	令和8年4月1日から令和8年6月30日までの寄附実績につきましては、未公表のため概算値での回答となります。 【令和8年4月～6月実績（概算）】 ・市全体：寄附金額 約5億円、寄附件数 約29,000件 ・算定対象ポータルサイト分：寄附金額 約4億円、寄附件数 約23,000件（※市全体の約8割として算出） 【令和8年度末時点（見込み）】 ・市全体：寄附金額40億円、寄附件数250,000件 ・算定対象ポータルサイト分：寄附金額29億9600万円、寄附件数：197,250件
7	仕様書「5 業務の詳細（12）総務省基準及び総経費管理への対応支援」	・今後掲載継続が困難となる可能性がある返礼品について 総務省基準、地場産品基準、募集適正基準、5割基準その他の関係基準への対応により、令和8年10月以降など、将来的にポータルサイトへの掲載継続が困難となることが、現時点で判明又は想定されている返礼品はありますか。	現時点において掲載継続が困難と想定されている返礼品はございませんが、今後の総務省の基準改正等の動向によっては、将来的に該当する返礼品が生じる可能性はございます。

		特に、年間寄附額が1億円以上となっている返礼品提供事業者又は返礼品について該当するものがある場合は、可能な範囲で、次の事項をご教示ください。 ・返礼品名又は返礼品カテゴリ ・掲載継続が困難となる可能性がある時期 ・その理由 ・現在検討されている対応方針	
8	仕様書「5 業務の詳細 (7) 返礼品提供事業者への発注業務等」	・返礼品の配送会社について 現在、飯塚市の返礼品配送に利用されている配送会社名をご教示ください。複数の配送会社を利用されている場合は、可能な範囲で、各配送会社の概算取扱割合及び配送会社の使い分けの考え方についてもご教示ください。	No.5 の回答をご参照ください。
9	その他	・寄附額等の目標について 実施要領及び仕様書全般に関連して質問いたします。資料上、寄附金額及び寄附件数に関する具体的な目標値が確認できませんでしたが、令和9年度及び本業務の契約期間中における寄附金額、寄附件数その他の目標値は設定されていますでしょうか。	寄附金額や寄附件数は、国の基準変更や返礼品を取り扱う事業者の状況によって大きく変わるため、現時点では令和9年度以降の予測は立てておりません。例年、予算編成が始まる10月頃に最新の状況を確認した上で現実的な翌年度の見込みを立てております。 なお、目標としては前年度の寄附額以上を目指しています。
10	その他	・現在の業務上の課題について 実施要領及び仕様書全般に関連して質問いたします。 現在の飯塚市のふるさと納税業務について、貴市が課題として認識されている事項又は職員の負担が大きいと認識されている業務がございましたら、ご教示ください。また、本業務の委託により、特に改善又は解消することを期待されている事項がございましたら、併せてご教示ください。	令和5年度以降年々寄附金額が減少していることは本市にとって大きな課題であると捉えおります。また、度重なる総務省基準の改正や同省に対する各種報告業務が職員の負担となっております。 そのため、本業務の受託事業者には、専門的な知見に基づく寄附増加に向けたプロモーションや、返礼品の開発・販路開拓支援を期待しております。加えて、受託事業者が

			支援する他自治体における総務省対応の事例など、有益な情報の収集および共有を行っていただくことも期待しております。
11	仕様書「14 著作権の帰属」	・ 現在掲載されている返礼品ページ等の継続利用について 業務開始後、現在各ポータルサイトに掲載されている返礼品ページ、画像、説明文、バナーその他の掲載素材は、原則として受託者が継続して利用できるとの理解でよろしいでしょうか。継続利用できない素材又は改めて制作する必要がある素材がある場合は、その対象範囲及び受託者に求められる対応をご教示ください。	現在の受託事業者が制作した素材等の著作権については市に帰属しておりますので、継続利用可能です。
12	仕様書「14 著作権の帰属」	返礼品の紹介及びシティプロモーション等に使用するため、貴市が保有する写真、画像、動画、ロゴ、観光素材その他の広報素材について、受託者へ提供いただくことは可能でしょうか。提供可能な場合は、利用可能な素材の範囲、使用条件、加工の可否及び第三者への掲載に関する権利処理の状況についてご教示ください。仕様書では、本業務で新たに作成するデザイン、画像、写真、動画等の成果物及び元データは市に帰属すると規定されていますが、既存素材の利用条件については別途確認が必要です。	本市が保有する素材につきましては、原則として提供可能ですが、素材により著作権等の権利関係が異なります。 そのため、提供依頼をいただいた際に、都度権利関係の確認を行わせていただきます。また、提供した素材の活用方法（加工や使用媒体等）につきましても、用途に応じて都度確認が必要となります。
13	実施要領「2 業務概要（3）履行期間」	実際の業務開始日は令和9年4月1日とされていますが、令和9年3月31日以前に受け付けた寄附については、原則として現受託者が次の業務を継続して行うとの理解でよろしいでしょうか。 ・ 寄附者からの問い合わせ対応 ・ 返礼品の発注及び配送管理 ・ 配送遅延、再送、返品等への対応	令和9年3月31日までは現受託事業者が業務を行います。ただし、令和9年3月31日までに受け付けた寄附に関する各種対応やワンストップ特例申請について、令和9年4月1日以降に対応が必要となる業務については、原則として新受託事業者が引き継いで行うものとします。 詳細な基準日及び業務区分等の想定は以下のとおりです。 ・ 寄附に関する業務（問い合わせ、配送管理、精算等）

		・返礼品代及び送料等の精算 ・寄附金受領証明書の発行及び再発行 また、令和 9 年 1 月 1 日から同年 3 月 31 日までに受け付けた寄附に係るワンストップ特例申請について、令和 9 年 4 月 1 日以降の受付、審査、不備対応、変更届対応、データ作成及び書類保管は、現受託者と新受託者のいずれが行う想定でしょうか。 現受託者から新受託者へ引き継ぐ案件の基準日及び業務区分についてもご教示ください。 実施要領上、契約締結後から令和 9 年 3 月 31 日までは引継ぎ・準備期間であり、実業務は令和 9 年 4 月 1 日からとされています	令和 9 年 3 月 31 日までは現受託事業者が行いますが、対応が完了せず、4 月 1 日以降に持ち越される業務、及び 4 月 1 日以降に新たに発生する対応については、新受託事業者を引き継ぎます。 ・ワンストップ特例申請（令和 9 年 1 月 1 日～3 月 31 日受付の寄附分） 令和 9 年 4 月 1 日以降に対応が必要となる受付、審査、不備対応、変更届対応、及びそれに伴うデータ作成・書類保管については、すべて新受託事業者が行います。 ・引継ぎ案件の基準日及び業務区分について 基準日：令和 9 年 4 月 1 日 業務区分：令和 9 年 3 月 31 日までに処理が完了せず、令和 9 年 4 月 1 日以降に対応が必要となるすべての業務（ワンストップ関連のデータ作成・書類保管等を含む）を引継ぎの対象とします。
14	提案書作成要領「⑪見積金額」	・ポータルサイト別の寄附実績について 令和 7 年度におけるポータルサイト別の寄附金額及び寄附件数について、実績値及び飯塚市全体に占める割合をご教示ください。また、「ふるさとチョイス」及び「さとふる」のパートナーサイトについては、可能な範囲で、パートナーサイト別の実績もご教示ください。	令和 7 年度の実績に関しては、 ・寄附金額 6,017,142,200 円 ・寄附件数 358,244 件 となっており、各サイト別の実績については公表を行っていないことから、HP に掲示しております各資料及びNo.6 への回答内容を参考にお見積りをお願いいたします。
15	仕様書「6 経費の負担 (4) 各種広告に係る費用」	・広告の実施状況及び広告予算について 令和 7 年度及び令和 8 年度に実施した、又は実施を予定している広告について、次の事項をご教示ください。 ・広告媒体及び広告メニュー ・媒体ごとの実施時期	実施している広告に関しては媒体やメニューが多種多様であり、また、ふるさと納税に係るプロモーション業務におきましては、現在の本業務受託者への包括的な業務委託により実施している部分が含まれるため、ご質問いただいております各詳細についてはお答えできかねます。

		・媒体ごとの予算額又は広告予算全体に占める割合 ・効果測定に使用している指標 ・現時点で把握している広告効果 なお、参照箇所は「実施要領 6」ではなく、仕様書 6 (4) です。仕様書では、各種広告に係る費用は市が負担するとされています。	なお、効果測定の指標や広告効果につきましても状況により指標とするべきものが異なるため、同様の回答とさせていただきます。 令和 7 年度の広告費の実績につきましては、 ・ 141, 468, 365 円（サイト内広告等全て含む） です。 ※総務省公表のふるさと納税に関する現況調査「広報に係る費用」をご参照ください。 ただし、広告費につきましては受入寄附額の状況により大きく変動することにご留意ください。
16	仕様書「5 業務の詳細 (3) 寄附管理システムの利用に関する業務」及び「仕様書「5 業務の詳細 (6) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務」	「寄附者情報管理システム」について ここでいう「寄附者情報管理システム」は、仕様書「5 業務の詳細 (3)」に仕様書「5 業務の詳細 (6) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務」において、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容を「寄附者情報管理システム」に記録し、貴市と共有することとされています。記載されている LedgHOME を指すとの理解でよろしいでしょうか。 LedgHOME とは別のシステムを指す場合は、次の事項をご教示ください。 ・システム名及び提供事業者 ・主な機能 ・受託者に付与されるアクセス権限 ・利用開始までに必要な手続き ・利用料その他の費用負担 ・LedgHOME とのデータ連携方法	仕様書内の寄附情報管理システムについては LedgHOME を指しております。