

| No. | 分類 | 要領等 | 質問〔参照箇所〕 | 回答 | 回答日 |
|-----|-------------|----------|--|---|-------|
| 1 | 参加資格について | 実施要領 | 認証取得がプライバシーマークのみの場合、情報セキュリティに対し別途適切な措置を講じる体制整備の提示及び提案は必要でしょうか。 〔7 参加資格条件〕 | 各認証取得の有無に関わらず情報セキュリティ含む法令等を遵守し、業務を履行するにあたっての実際の体制を御提案ください。 | 12月8日 |
| 2 | 参加資格について | 実施要領 | 共同参加者と連携して業務処理を行う場合、参加者のいずれかが必要なセキュリティ規格を有すれば良いでしょうか。 〔7 参加資格条件〕 | 全参加者が「7 参加資格条件」を満たしている必要があります。 | 12月8日 |
| 3 | ヒアリングについて | 実施要領 | 提案者の社名は記載して良いでしょうか。 〔9-(2)企画提案書等に記載すべき事項-ア〕 | 記載して構いません。 | 12月8日 |
| 4 | ヒアリングについて | 実施要領 | ヒアリングの実施に質疑応答含め30分程度とありますが、実際のプレゼンテーション時間は何分を想定されますでしょうか 〔11-(4)ヒアリングの実施〕 | 提案説明：20分間、質疑応答：10分間を予定しています。 | 12月8日 |
| 5 | ヒアリングについて | 実施要領 | 参加人数の上限はありますでしょうか。 〔11-(4) ヒアリングの実施〕 | 上限は5名を想定していますが、必要最小限としてください。別途通知にてお知らせします。 | 12月8日 |
| 6 | ヒアリングについて | 実施要領 | イメージ補強等のために追加の動画や画像等を投影しての説明は可能でしょうか。（配布は行わない前提です） 〔11-(4) ヒアリングの実施〕 | 提出済みの提案資料以外の使用は認めません。提案資料の画面投影は可能です。 | 12月8日 |
| 7 | 費用・見積について | 企画提案作成要項 | ワンストップ特例申請処理のうち紙申請・オンライン申請の件数をご教示ください。 〔2 見積書作成の条件〕 | 想定件数は以下のとおりです。 令和8年度 紙：9,000件 電子：20,910件 計29,910件 令和9年度 紙：15,400件 電子：35,710件 計51,110件 令和10年度 紙：22,900件 電子：53,300件 計76,200件 | 12月8日 |
| 8 | 費用・見積について | 企画提案作成要項 | 見積算定にあたり、返礼品配送費に関するサイズ、温度帯の内訳割合ならびに配送業者との現在の契約単価を示してもらうことは可能でしょうか？ 〔2 見積書作成の条件〕 | 個別の契約内容にあたるため、提示することは出来ません。 | 12月8日 |
| 9 | 費用・見積について | 企画提案作成要項 | ポータルサイト掲載及びクレジット決済等にかかる経費は記載不要の理解で良いでしょうか。 〔2 見積書作成の条件〕 | 企画提案作成要項「2 見積書作成の条件」で示しているとおりです。また、提案内では本件委託費用ほか、各手数料等のふるさと納税関係経費が総務省の定める基準を超えない範囲であることをお示しください。 | 12月8日 |
| 10 | 費用・見積について | 実施要領 | ポータルサイト掲載及びクレジット決済等にかかる経費も含まれる理解で良いでしょうか。 〔4 委託業務概算(上限)額〕 | 本件委託業務概算（上限）額で想定している内容は、企画提案作成要項「2 見積書作成の条件」で示しているとおりです。 | 12月8日 |
| 11 | 費用・見積について | 仕様書 | 6-(8)広報・PR業務にかかる経費は、基本委託料に含む理解で良いでしょうか。 〔10-(1) 基本委託料〕 | 含むものと想定していますが、提案内容はこれに限定するものではありません。 | 12月8日 |
| 12 | 費用・見積について | 仕様書 | 「配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと」とありますが、貴市への送料請求代金について、システム費を含む配送実費に一定額（自社利益相当）を上乗せした額として良いでしょうか。 〔10-(3) 返礼品配送料〕 | 「返礼品配送料」の範囲は限定しませんので、内訳をお示しいただきつつ自由に積算してください。 | 12月8日 |
| 13 | 費用・見積について | 実施要領 | 作成する見積書への評価は評価基準(10)経費の内訳及び管理に含まれる理解で良いでしょうか。 〔別紙評価基準(10)経費の内訳及び管理〕 | 見積書のほか、経費算定にかかる根拠や内訳、経費削減提案、ポータルサイト利用料等を含めた総務省の示す基準への適合など御提案ください。 | 12月8日 |
| 14 | 準備・業務引継について | 仕様書 | 準備期間において、業務開始日令和8年4月1日以前に寄附受付停止期間が必要となる場合、許容可能な最大停止日数をご教示ください。〔3 業務委託期間〕 | 準備期間における寄附受付は現受託者のため、寄附受付停止期間は想定していません。 | 12月8日 |
| 15 | 準備・業務引継について | 仕様書 | 業務開始日令和8年4月1日時点でのポータルサイトへの返礼品掲載数及び返礼品提供事業者との契約状況について、準備期間以前の令和8年1月31日時点と100とした場合、許容可能な最低数をご教示ください。 〔3 業務委託期間〕 | 原則全事業者を完了させることを想定し準備期間を設けています。返礼品提供事業者との調整状況により間に合わない場合はサイト掲載含め調整します。 | 12月8日 |
| 16 | 準備・業務引継について | 仕様書 | 画像や商品ページURLは現委託事業者様より引き継ぎは可能でしょうか。 〔6-(3) ポータルサイトの管理運営業務〕 | 引き継ぎ可能です。 | 12月8日 |
| 17 | 準備・業務引継について | 仕様書 | 「未発送の返礼品」について、寄付管理システムへの取り込みにあたり対象となる配送情報は市側から連携される認識でお間違いないでしょうか？ 〔6-(6) 未返礼品等の発注及び配送管理に関する業務-サ〕 | お見込みのとおりです。 | 12月8日 |

| | | | | | |
|----|-----------------------|----------|---|--|-------|
| 18 | ポータルサイトについて | 仕様書 | 仕様全てが「さとふる」(パートナーサイト含む)と「Amazon」にも該当する理解で良いでしょうか。 〔6 委託業務の詳細〕 | 導入サイトのすべてを想定しています。各サイトの特性に応じて適切に対応していただきます。 | 12月8日 |
| 19 | ポータルサイトについて | 仕様書 | 寄附申込受付日翌日までのスケジュール仕様は「さとふる」(パートナーサイト含む)や「Amazon」にも適用される理解で良いでしょうか。 〔6-(2)寄附管理システムの管理運営業務-キ〕 | 導入サイトのすべてを想定しています。各サイトの特性に応じて適切に対応していただきます。 | 12月8日 |
| 20 | ポータルサイトについて | 仕様書 | 導入ポータルサイト 2「ふるぽ」 JTB様のポータルサイトとなりますのでJTB様以外は連携した業務ができないとの認識ですが対応業務に含まれますでしょうか。 〔別表 1 導入ポータルサイト〕 | 運用するポータルサイトについては、受託事業者との調整により決定いたします。 | 12月8日 |
| 21 | ポータルサイトについて | 仕様書 | 各ポータルサイト別の寄附額実績のシェアをご教示ください。 〔別表 1 導入ポータルサイト〕 | 個別に資料をお送りします。 | 12月8日 |
| 22 | ポータルサイトについて | 仕様書 | 「川崎市ふるさと納税特設サイト」は含まない理解で良いでしょうか。その場合、当該サイトの管理運営提案は任意（自由提案）の理解で良いでしょうか。 〔別表 1 導入ポータルサイト〕 | お見込みのとおりです。 | 12月8日 |
| 23 | 寄附者対応について | 仕様書 | 注文確定時のメールとは別に、出荷段階でのメール送信が必要との理解で良いでしょうか。 〔6-(6)返礼品等の発注及び配送管理に関する業務-工〕 | 提案内容を細かく限定する意図はありませんので、適切と考える水準の取組を御提案ください。 | 12月8日 |
| 24 | 寄附者対応について | 仕様書 | 「午前9時から午後5時までを基本」「必要に応じ協議」とありますが、開始又は終了時間の変更による時間短縮に関する変更要望承諾の可能性はどの程度ありますでしょうか。 〔6-(7)コールセンター業務-ア〕 | 提案内容を細かく限定する意図はありませんので、適切と考える水準の取組を御提案ください。 | 12月8日 |
| 25 | 寄附者対応について | 仕様書 | 「土日祝日及び年末年始を含め対応」「必要に応じ協議」とありますが、「平日のみ」や「年末年始除く」などの変更要望承諾の可能性はどの程度ありますでしょうか。 〔6-(7)コールセンター業務-ア〕 | 提案内容を細かく限定する意図はありませんので、適切と考える水準の取組を御提案ください。 | 12月8日 |
| 26 | 寄附者対応について | 仕様書 | 「土日祝日及び年末年始を含め対応」とありますが、IVR等の自動応答システムによる対応は窓口開設に該当するものとして認められますでしょうか？ 〔6-(7)コールセンター業務-ア〕 | 提案内容を細かく限定する意図はありませんので、適切と考える水準の取組を御提案ください。 | 12月8日 |
| 27 | 受領証明書・ワンストップ特例申請書について | 仕様書 | 送付用の窓あき封筒を用意とございますが弊社では自動封入機を使用しておりますので窓あきではない封筒に宛名を印字しております。 本件につきましては如何でしょうか。 〔 6 -(3) 受領証明書等の発送に関する業務〕 | 提案内容を細かく限定する意図はありませんので、適切と考える水準の取組を御提案ください。 | 12月8日 |
| 28 | 受領証明書・ワンストップ特例申請書について | 仕様書 | 受領証明書発送時に同封するワンストップ特例申請用の返信用封筒は、A4サイズの用紙を寄付者自身が折って作成するタイプのものでもよろしいでしょうか？ 〔 6 -(3) 受領証明書等の発送に関する業務〕 | 提案内容を細かく限定する意図はありませんので、適切と考える水準の取組を御提案ください。 | 12月8日 |
| 29 | その他 | 企画提案作成要項 | 品目別寄附額の上位 1 0 をお伺いすることは可能でしょうか。 〔【参考】川崎市ふるさと納税の概況〕 | 個別に資料をお送りします。 | 12月8日 |
| 30 | その他 | 仕様書 | 受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付することとございますがふるさとチョイスの簡易カタログ作成機能にて作成したものでよろしいでしょうか。別途、作成する場合は何部、作成予定となりますでしょうか。 また、パンフレットはどのようなイメージでしょうか。ご教示ください。 〔 6 -(1) ポータルサイトの管理運営業務-カ〕 | パンフレット及びカタログいずれも返礼品紹介のほか、自治体のPR、寄附手続や問合せ方法など、寄附にあたっての必要事項を記載いただくことを想定しており、業務の履行に足りるものであれば形式は問いません。部数の指定はしませんが、ポータルサイトの利用が困難な方の寄附実績は年間 2 0 件ほどです。 | 12月8日 |
| 31 | その他 | 実施要領 | 「大幅な」寄附受入額の具体的な金額イメージをご教示ください。 〔別紙評価基準(6)返礼品の開発・募集、事業者（新規・既存共）との連携、体制構築等-②〕 | 実現可能性の高い金額、手法等を御提案ください。 | 12月8日 |
| 32 | その他 | 企画提案作成要項 | ここで言う特設サイトとは「川崎市ふるさと納税特設サイト」を指す理解で良いでしょうか。 〔 1 提案書記載事項-(11)〕 | 本市HPや既存の民間ポータルサイト以外で本市ふるさと納税に関する情報を掲載するサイトを指します。 | 12月8日 |