

※寄せられた質問のまま掲載しておりますが、該当資料名、頁については青字で正しく修正した箇所があります。

No.	該当資料名	頁	質問内容	回答
1	【要領】2業務についての費用	2	返礼品の発注・発送業務上のweb出荷コントロールに係る費用は送料に実費として含まれるという認識でよろしいでしょうか？	<p>「送料」は協力事業者が配送業者を利用して返礼品を送る際の宅配料や郵送料等になります。</p> <p>ご質問の「返礼品の発注・発送業務上のweb出荷コントロール」が、ヤマト運輸株式会社が提供する産直出荷支援サービス「Web出荷コントロールサービス（産直）」を指しているのであれば、ご質問の業務は</p> <p>仕様書 仕 - 4 ページ</p> <p>「(3) 返礼品の発注及び発送管理等にかかる業務」</p> <p>に含むため、費用は</p> <p>実施要領 2 ページ</p> <p>「①事務支援業務委託料」</p> <p>に含めてください。</p>
2	【要領】2業務についての費用	2	人気返礼品でりんご5kg、10kgの割合が多いですが、その場合に事業者にお支払いしている送料費用分を教えていただけないでしょうか。	<p>令和5年度のリんご5kgの平均送料は約1,292円、10kgの平均送料は約1,310円です。</p> <p>なお、参考までに、令和5年度のリんご3kgの平均送料は1,180円です。</p> <p>また、令和6年度4月～11月のりんご3kgの平均送料は1,223円、5kgの平均送料は約1,425円、10kgの平均送料は約1,462円です。</p>

No.	該当資料名	頁	質問内容	回答
3	【要領】2業務についての費用		想定する広告運用の種類や、過去の実績をご教授いただけますでしょうか。	<p>想定する広告運用の種類</p> <p>→現在、検索連動型広告を実施しておりますが、総務省で定める「ふるさと納税指定制度」の運用の範囲内において、当市のまちの魅力や返礼品の魅力が寄附者へ伝わる効果的な広告を行いたいと考えております。</p> <p>過去の実績</p> <p>→令和4年度、令和5年度に楽天RPP広告を実施しており、決算額は次のとおりです。</p> <p>令和4年度 1,281,999円</p> <p>令和5年度 1,704,956円</p>
4	【要領】2業務についての費用		広告費は今回の委託費に含まない認識でよろしいでしょうか。また、含まない場合、想定する年間広告費の予算をご教示ください。	<p>広告費は今回の委託費に含まない認識でよろしいでしょうか。</p> <p>→お見込みのとおりです。</p> <p>また、含まない場合、想定する年間広告費の予算をご教示ください。</p> <p>→予算については、議会の議決を経て決定されるものでありますが、令和7年1月29日現在、令和7年度予算の議決は行われていないため、お示しすることができません。</p>
5	【要領】2業務についての費用	2	② 返礼品及び返礼品送付に関する費用25%とありますが、こちらは寄附者様への送料込みの返礼率という認識でよろしいでしょうか。また、こちらの返礼率ですでに運用開始されているという認識でよろしいでしょうか。	<p>② 返礼品及び返礼品送付に関する費用25%とありますが、こちらは寄附者様への送料込みの返礼率という認識でよろしいでしょうか。</p> <p>→お見込みのとおりです。</p> <p>また、こちらの返礼率ですでに運用開始されているという認識でよろしいでしょうか。</p> <p>→告示日現在の「返礼品及び返礼品送付に関する費用」は（参考）ひろさき応援寄附金協力事業者及び返礼品等基準 4. 返礼品の価格等 に記載のとおりです。</p>

No.	該当資料名	頁	質問内容	回答
6	【要領】2業務についての費用 仕様書 (3) 委託業務の引き継ぎ・準備について	仕-2	②現在ポータルサイトに掲載されている画像データを含む Web ページは、現在の受託事業者が作成したものであり、引き継ぐことはできない。となっておりますが、制作物には該当しないと思われる返礼品に対する寄附者様からのレビューや感想も引き継がれずに抹消されてしまうということでしょうか？	告示日（令和7年1月16日）現在、利用しているポータルサイト10件のうち、レビュー機能があるサイトは7件あります。 「現在ポータルサイトに掲載されている画像データを含む Web ページ」自体にレビューが埋め込まれている4件のポータルサイトのレビューは削除され、埋め込まれていない2件のポータルサイト及び市が Web ページを作成している1件のポータルサイトのレビューは引き継ぐことが可能です。
7	実施要領	5 4 及び 様式4	5. 参加意思表明書の作成及び提出 ③業務実績調書について ②自治体以外との類似業務の実績とはどのような類似業務を指しますでしょうか	国の給付金等のコールセンター設置を含む申請書受付、審査業務 民間企業の EC サイト構築・運営 民間企業の商品開発 などを想定しております。
8	実施要領	3	3. 参加資格 ⑤ 法人にあっては、直近年度の国税（法人税と消費税及び地方消費税）、地方税（法人住民税と固定資産税）の納税証明書（未納がないことが確認できるもの） →地方税の納税証明書は「本社所在地の地方税」でよろしいでしょうか。 青森県税・弘前市税が必要になりますでしょうか。	参加意思を表明する者に関する書類になります。 本社として本プロポーザルへの参加を表明（申出）する場合は、本社がある所在地の地方税の納税証明書、支社や営業所等として本プロポーザルへの参加を表明（申出）する場合は、支社や営業所がある所在地の地方税の納税証明書となります。

No.	該当資料名	頁	質問内容	回答
9	仕様書	6 仕-5	<p>(6) 寄附者への対応に関する業務</p> <p>⑤ ①から④の業務に関する苦情・事故等があった場合は、基本的には受託者において解決を図るとともに、経過及び対応等について速やかに市へ書面（メールを含む）により報告し、必要に応じて市の指示に従うこと。</p> <p>⇒質問</p> <p>日々発生している苦情対応について、書面（メール）にて報告はしていません。履歴（F360）に残し、情報は管理画面で共有できる状態となっており問題ございませんでしょうか？</p>	<p>市に文書として経過及び対応が確認できる形で報告が行われているのであればかまいません。</p>
10	実施要領	16	<p>【弘前市の現状・課題】について</p> <p>弘前市内を訪れた人が現地でふるさと納税を行う仕組みを取り入れたいとございますが、現地決済型のサイトを導入したいの認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>現地決済型のサイトに限らず、弘前市を訪れた人が現地でふるさと納税を行える仕組みを導入したいと考えております。</p>

No.	該当資料名	頁	質問内容	回答
11	実施要領	16	<p>【弘前市の現状・課題】について</p> <p>送料をなるべく低く抑え、かつ、実費で支払いたいとありますが、実費とは事業者が配送した金額で支払いたい認識になりますでしょうか。</p> <p>送り状サポートは各配送業者で一定の価格で支払いになります。こちらも実費に切り替える方向になりますでしょうか。</p>	<p>送料をなるべく低く抑え、かつ、実費で支払いたいとありますが、実費とは事業者が配送した金額で支払いたい認識になりますでしょうか。</p> <p>→お見込みのとおりです。</p> <p>送り状サポートは各配送業者で一定の価格で支払いになります。こちらも実費に切り替える方向になりますでしょうか。</p> <p>→ご質問にある「送り状サポート」の内容が「全国どこにお送りしても、送料は各配送業者と契約した一定の価格であって、その契約した送料を御社が各配送業者に支払いをしている」という内容のものであり、かつ、市から御社にお支払いするのであれば、その契約した送料は「送料の実費」になります。</p> <p>また、現在の当市の取り扱いでは「弘前市から中部地域へ送った場合の送料」を送料相当額として市から本業務の委託事業者へお支払いをしており、この場合は「実費」となりません。</p>
12	業務企画提案仕様書	仕-5	プロモーションに関してですが、昨年の広告実績内容を教えていただけませんか	質問No3の回答を参照ください。
13	業務企画提案仕様書	仕-6	ワンストップ返信用封筒の切手は、寄附者様負担でしょうか、自治体様負担でしょうか	寄附者様負担になります。

No.	該当資料名	頁	質問内容	回答
14	業務企画提案仕様書	仕-6	城主証の発送は、寄附金受領証明書と同時に発送しなければならないのでしょうか	別々に発送してもかまいませんが、なるべく費用が抑えられた効率的な運用をお願いしたい。
15	実施要領	14	返礼品のサイズ別配送件数割合はどうでしょうか	サイズ別の集計をとっていないため、お示しすることができません。 当市の主な返礼品であるりんごの重量別送料であれば、質問No. 2で回答しておりますので、ご参照ください。
16	実施要領	14	返礼品の温度帯別 配送件数割合はどうでしょうか	令和5年度の実績は次のとおりとなっております。 常温 94.9% 冷蔵 4.6% 冷凍 0.5%
17	実施要領	14	返礼品の配送料（関東）はいくらでしょうか 60サイズ、80サイズ（常温）	実施要領14ページ【返礼品の平均送料】に記載のとおり、 関東に送った場合であっても、「弘前市から中部地域へ返礼品を送った場合の送料」として協力事業者が試算し、市へ申請した金額をお支払いしております。 また、サイズ別の集計をとっていないため、お示しすることができません。
18	実施要領	11 別表	評価基準について ⑥ プロモーションカー寄附者に対して効果的に返礼品をPRすることができるか。 →効果的に返礼品をPRと記載がございますが、プロモーション（広く認知させる）認識で問題ないでしょうか。 あくまで「集客」の観点でどのような事が可能かで合ってますでしょうか	まちの魅力や返礼品の魅力を広く発信し、さらなる認知度の向上を図り、当市への寄附につなげるために、どのような事ができるか、総合的にご検討いただき、ご提案ください。

No.	該当資料名	頁	質問内容	回答
19	個人情報等の取扱特記事項	1	<p>第1条2の内容で、受注者は、日本産業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合し、プライバシーマークを取得していなければならない。とありますが、プライバシーマークは未取得で、ISMS (ISO27001) を取得している場合は問題ないでしょうか。</p> <p>また、ISMS (ISO27001) を令和7年4月に取得予定ですが、取得後に契約締結することは可能でしょうか。</p>	<p>プライバシーマークは未取得でも、ISMS (ISO27001) を取得している場合は問題ないです。</p> <p>ただし、契約時にはいずれかの取得が必須となります。令和7年4月に取得予定とのことですが、契約締結は3月下旬を予定しておりますので、それまでに取得していない場合は契約締結は不可能です。また、あくまでも取得が確定しているわけではないため審査時に取得していない場合は、仕様書の要件を満たしていないという評価になります。</p>
20	令和6年度弘前市ふるさと納税返礼品発送等業務企画提案仕様書	5～6	<p>6. 業務内容の</p> <p>【2】 寄附金受領証明書等作成及び発送業務</p> <p>【4】 ワンストップ特例制度申請受付業務</p> <p>上記の業務について、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する各BPOサービスを用いて業務を行うことは問題ないでしょうか。</p>	<p>当市で同社のサービスを使用したことがなく、詳細不明のため回答致しかねます。</p> <p>本プロポーザルの仕様要件を満たしており、審査の結果問題ないと判断できれば使用するシステムの制限を設けるものではありません。</p>
21	その他		令和7年度の広告宣伝費の予算はございますでしょうか。	予算については、議会の議決を経て決定されるものでありますが、令和7年1月29日現在、令和7年度予算の議決は行われていないため、お示しすることができません。
22	その他		生鮮品の年間クレーム件数をご教示いただけないでしょうか。	令和5年度の生鮮食品に関するクレームは298件です。
22	その他		プレゼンテーション参加は代表者ではなく、担当者の為、代表(代表取締役)から担当者が訪問、発表する旨の委任状が必要でしょうか。	プレゼンテーションへの参加に代表取締役等の委任状は不要です。