

神戸市ふるさと納税推進業務委託 公募型プロポーザル 質問回答

質 問 No.	実施要領又は仕様書の 該当ページ番号	質問内容	回答
1	仕様書 1 ページ	現行の寄附管理システムの名称をご教示ください。また、現受託事業者から寄附者データ（過去分含む）、返礼品及び事業者情報の引継ぎは可能か、可能な場合の時期・データ形式・方法をご教示ください。	本市の現行の寄附管理システムは、現在の受託事業者（株式会社 JTB）が提供する「ふるぽシステム」を利用しています。寄附者データの引継ぎ方法については、後任受託事業者（今回の公募で契約を締結する事業者）が使用する寄附管理システムによりますが、現時点では、現行システムから抽出した過去分を含む寄附者データ（CSV 形式）を提供することを想定しています。返礼品情報及び返礼品提供事業者情報については、現在の受託者との契約に基づき本市と現在の受託者で必要な情報の引継ぎを行う予定です。引継ぎの時期は、後任受託事業者との契約締結日から 2027 年 3 月 31 日までを予定しています。
2	仕様書 1、10 ページ 募集要領 1 ページ	2027 年 3 月 31 日までの受付分で 4 月以降に発送する返礼品について、代金・送料の支払先及び委託手数料の発生有無をご教示ください。	2027 年 3 月 31 日までに受け付けた寄附に係る委託手数料については、以下を基本としております。 ・委託業務手数料について 現在の受託者に対して支払うものとする。 ・未納品の返礼品にかかる返礼品代金及び配送料 後任委託事業者に対して支払うものとする。 ・未発送のお礼状、寄附受納書、及びワンストップ特例申請書等の書類一式の送付に係る費用 後任委託事業者に対して支払うものとする。 ・3 月 31 日時点で受け付けていないワンストップ特例申請の受付に係る費用 後任委託事業者に対して支払うものとする。
3	仕様書 5 ページ	現在ご利用のオンラインワンストップ(自治体マイページ)に蓄積された申請・寄附情報について、受託者への引継ぎ(データ提供)は可能かご教示ください。	本市では、オンラインワンストップ特例申請の受付について、株式会社 Workthy が提供する「自治体マイページ」を利用しています。現在利用している「ふるさと納税 do」から抽出したデータ（CSV 形式）を提供することは可能です。

4	仕様書 7、14 ページ	2025 年度の経費率及び経費内訳（返礼品調達費、送料、ポータルサイト手数料、決済手数料、委託料、広報費等）の割合をご教示ください。	総務省が公開している「ふるさと納税に関する現況調査」の「関連資料」の「各自治体の令和 7 年度受入額等」をご確認ください。
5	仕様書 14 ページ	2026 年度の寄附件数・寄附額の見込み又は実績、及びポータルサイト別の寄附額構成比をご教示ください。	2026 年度は 2025 年度実績 148,744 件、53.9 億円から 10%前後の増加を見込んでおります。ポータルサイト別の寄附額構成比（2025 年度実績）は楽天ふるさと納税が約 30%、ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）が約 20%、さとふる（パートナーサイトを含む）が約 17%、ふるなびが約 17%、その他サイト（本市での直接受付を含む）が約 16%となっております。
6	仕様書 14 ページ	旅行・体験ジャンルについて、宿泊券、旅行クーポン、現地決済型、入場券等の種別ごとの寄附額構成比をご教示ください。	ご記載いただいた種別での寄附額構成比は公表しておりませんので、回答を差し控えさせていただきます。
7	仕様書 14 ページ	寄附者の居住地域（都道府県別・都市圏別等）の傾向をご教示ください。	寄附者の居住地域については、都道府県別では東京都、大阪府、兵庫県、神奈川県、愛知県からの寄附が上位を占めています。特に首都圏及び関西圏からの寄附者が多く、神戸市の近隣地域や、人口集積地を中心に寄附が集まる傾向が見られます。
8	仕様書 6 ページ	現在実施しているリピーター獲得施策の概要及びリピート率等の実績をご教示ください。	月に一度メールマガジンを発信し、おすすめ返礼品の紹介を行っています。また、人気返礼品を扱う事業者とは頻繁に面談を行い、新商品や容量・色違い等バリエーション違いの開発に取り組んでいます。リピート率については公表していないため、回答を差し控えさせていただきます。
9	仕様書 14 ページ	2025 年度の新規及び取扱終了の返礼品提供事業者数、並びに市として開拓を強化したいジャンルをご教示ください。	2025 年度に新規で返礼品とした採用した事業者数は約 80 社、取扱いの終了については約 5 社です。返礼品の開拓については、神戸らしさを発信できるゴルフやファッション、スイーツ・パンといったジャンルや、ふるさと納税市場のトレンドに即した（現在であれば日用品や家電）ジャンルを強化していきたいと考えております。
10	仕様書 5 ページ	問い合わせ窓口の電話番号は、現行番号の引継ぎか新規取得かご教示ください。	現行番号は現在の受託者の電話番号のため、受託者が変更となる場合は新規取得となります。

11	仕様書 6 ページ	イベント・物販会等の 2026 年度参加実績（回数・開催地・規模）及び 2027 年度以降の想定をご教示ください。	現時点における 2026 年度のイベント・物販会等の参加実績は 1 回です。2026 年 9 月 4 日・5 日に札幌市で開催された「神戸フェア in チカホ」に参加しました。累計でのイベントへの来場者数は約 9,000 名でした。2027 年度以降については未定ですが、受託者と協議のうえ、総合的なコストも勘案しながら、事業効果の高いイベントを選定し、適切な回数参加する予定です。
12	仕様書 2 ページ	現在掲載中の返礼品ページの画像・紹介文等は、受託後も継続利用・改変が可能かご教示ください。	現在の受託者が作成した画像・紹介文等は受託後も継続利用・改変が可能です。著作権その他の権利が返礼品提供事業者に帰属しているものについては、継続利用や改変の可否について当該事業者との協議が必要となるため、現時点ではお答えできかねます。
13	仕様書 2 ページ	本市独自のふるさと納税サイトについて、想定している導入時期や優先度をご教示ください。	導入時期は現時点では定めておりませんが、経費率削減の観点から効果が大きいと考えられるサイトがあれば、速やかに導入を検討したいと考えております。優先度については、現時点では他の重要度の高い業務に優先して取り組む段階にはないと考えておりますが、本市の経費率の状況やふるさと納税市場の動向によっては、優先度が高まる可能性があります。
14	評価項目一覧 1 ページ	評価項目（6）について、提案時点で市内に支店・営業所等を有していない場合、受託後の設置予定を記載することで評価の対象となるかご教示ください。	評価は提案書提出時点の内容に基づいて行います。そのため、受託後に設置を予定している旨を記載いただいた場合であっても、評価項目（6）の加点対象とはなりません。ただし、ご提案いただく内容によっては、評価項目（2）等、他の項目での加点対象として考慮される可能性があります。
15	仕様書 2 ページ	現行のシステム（ふるさと do）で保有する情報は、寄附者情報の他に返礼品および配送ステータスも含まれますでしょうか。	本市では、寄附者情報の管理及び配送管理について、現行の寄附管理システム（ふるぽシステム）を利用しています。寄附者情報については、「ふるぽシステム」と連携している範囲のデータは「ふるさと納税 do」に含まれています。返礼品情報については、一部は文字列情報として「ふるさと納税 do」に登録されていますが、対象となる返礼品やポータルサイトによっては登録されていない場合があります。配送状況（配送ステータス）に関する情報については「ふるぽシステム」と連携している範囲で含まれている場合があります。

16	仕様書 6 ページ	パンフレットはふるさとチョイスの簡易版カタログでよろしいでしょうか。	パンフレットの活用目的としては、主にふるさと納税関連の各種イベント等での配布を想定しております。そのため、単に返礼品を一覧で掲載するだけではなく、寄附金の使い道や神戸市の魅力を発信するシティプロモーションの要素も盛り込み、神戸市ふるさと納税全体の PR に資する媒体となることを求めています。この点から、ふるさとチョイスが提供する簡易版カタログのみでは、本市が求める役割を十分に果たすことができないと考えております。
17		現受託者様より画像、商品ページ URL の引き継ぎは可能でしょうか。	現在の受託者が作成した画像の引継ぎは可能です。著作権その他の権利が返礼品提供事業者に帰属しているものについては、当該事業者との協議が必要となるため、現時点ではお答えできかねます。商品ページ URL は引継ぎ可能です。