

## 業務説明資料

本説明資料に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポ  
ーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではない。

### 1 件名

WEB マーケティングを活用した横浜市ふるさと納税プロモーション業務委  
託 一式

### 2 契約期間

令和7年4月1日（予定）から令和8年3月31日まで

### 3 履行場所

横浜市中区本町6丁目50番地の10

横浜市政策経営局財源確保推進課及びその他本市が指定する場所

### 4 業務目的

横浜市（以下、「本市」という。）が実施するふるさと納税の寄附受入につい  
て、WEB マーケティングの知見を活かしたプロモーション業務を民間事業者  
へ委託することにより、寄附受入額の増加を図ることを目的とする。

### 5 前提条件

#### (1) 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト

ア 本市が利用しているふるさと納税ポータルサイト（以下、「5(1)イ」を含  
む。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。令和6年11月  
現在、本市が利用しているポータルサイトは、以下の表のとおりである。ま  
た、今後、ポータルサイトは増減する可能性がある。

①	ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
②	楽天ふるさと納税
③	ふるなび
④	一休.com ふるさと納税
⑤	G-Call ふるさと納税
⑥	さとふる
⑦	JRE MALL ふるさと納税

⑧	ANA のふるさと納税
⑨	JAL ふるさと納税
⑩	三菱どこでも納税
⑪	Amazon ふるさと納税（令和7年3月導入予定）

イ アの他、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するシステムを用いて「横浜市ふるさと納税特設サイト（仮称）」（以下、「特設サイト」という。）を令和7年4月から開設予定である。当該特設サイトは、主に、返礼品なしの寄附を受け付けることを目的としている。

(2) 令和6年11月1日時点の、本市の返礼品数及び返礼品取扱事業者数は以下のとおり。

返礼品数 775 件

返礼品取扱事業者数 262 者

(3) その他

本業務に関連して、別途プロポーザルを実施する、「横浜市ふるさと納税寄附管理等業務委託」（以下、「管理業務」という。）の受託者と密に連携を図り、業務を行うこと。

## 6 業務内容

本市ふるさと納税の寄附受入額増大を図るため、WEB マーケティングの知見を活用し、以下の内容を実施すること。実施にあたっては、本市及び管理業務の受託者と密に連携を図り、実施すること。なお、業務実施に必要な費用については、本業務の委託料に含むものとする。

受託者は本業務の開始にあたり年間の業務スケジュールを作成のうえ、本市に提出すること。なお、いずれの業務においても、平成31年総務省告示第179号及び「ふるさと納税に係る指定制度の運用についてのQ&A」を遵守すること。

また、業務内容は、本業務に係る受託者の企画立案により調整する場合がある。

(1) 本市寄附受入状況の分析

(2) (1)の分析結果を踏まえたポータルサイト毎のプロモーション取組計画策定・実施

(3) ポータルサイト等におけるプロモーションの実施

(4) ポータルサイト内ページ等のSEO対策の提案

(5) ポータルサイト上の特集ページの企画提案

- (6) メールマガジン配信テーマの設定
- (7) 特設サイトの効果的な運用
- (8) その他（受託者の企画立案による業務）
- (9) 定例ミーティングの実施

## 7 委託業務内容の詳細

### (1) 本市寄附受入状況の分析

ふるさと納税ポータルサイト経由での本市寄附受入額の拡大を目指した具体的なプロモーションの取組計画を策定・実施するため、WEBマーケティングの観点から、本市から提供する寄附実績データ（寄附者個人を特定できる内容は除く。）に基づく本市寄附受入状況の分析を行い、毎月本市へ報告すること。

### (2) (1)の分析結果を踏まえたポータルサイト毎のプロモーション取組計画策定・実施

(1)の分析結果及びポータルサイト毎の特性を踏まえ、ポータルサイト毎に、アクセス数の増加、転換率の向上、寄附単価の上昇を目的とした具体的なプロモーション取組計画及び各プロモーションの戦略を策定し、本市と協議のうえ実施すること。なお、計画には以下の(3)～(7)の内容を必ず含むものとする。(8)その他の取組は、受託者の提案に基づき本市と協議のうえ実施すること。

取組の進捗及び成果については、少なくとも月に1度は本市へ報告を行うとともに、当該成果に応じて、プロモーション効果が最も発揮できるように随時計画の見直しを行うこと。

### (3) ポータルサイト等におけるプロモーションの実施

ポータルサイト等での本市ふるさと納税関連ページへのアクセス数の増加及び転換率の向上を目的としたプロモーションを実施すること。楽天ふるさと納税での実施を必須とし、その他におけるプロモーションは、受託者の提案に基づき本市と協議のうえ実施すること。

#### ア 実施時期

原則通年とするが、ふるさと納税の市場動向を踏まえ、各月の予算額については受託者が提案し、本市と協議のうえ実施すること。

#### イ 対象とする返礼品及び本市ふるさと納税関連ページ

本市寄附受入額の増大を図るべく、広告効果が最大限発揮されるよう品及びページを選定すること。品を選定等にあたっては、本市と協議のうえ実施すること。

## ウ 評価

実施した取組の評価は、最低でも月に1度は行い、運用の見直しを行うとともに本市へ報告すること。また、年末等のふるさと納税にかかる需要の増加が見込まれる場合は、評価頻度を高めプロモーション効果が最大限発揮されるよう努めること。

### (4) ポータルサイト内ページ等の SEO 対策の提案

ポータルサイト内の本市ページ及び返礼品ページに関して、アクセス数の増加を目的として管理業務の受託者が SEO 対策を実施するための具体的な改善指示書を作成すること。

特に、各種プロモーションの対象とする品については、優先的に実施し、効果が最大限発揮されるようにすること。なお、実施にあたっては管理業務の受託者との連携を図ること。

### (5) ポータルサイト上の特集ページの企画提案

管理業務にて実施する、ポータルサイトの機能を活用した、本市の紹介及び返礼品の紹介を行う特集ページの内容を企画し、提案すること。特集ページの掲載は四半期に一度を予定しているため、管理業務の受託者とも連携のうえ、最低でも4本以上の企画を提案すること。

### (6) メールマガジン配信テーマの設定

管理業務にて実施する、ポータルサイトの機能を活用した、本市の紹介及び返礼品の紹介を行うメールマガジンの配信テーマを設定し、本市と協議のうえ管理業務の受託者へ提供すること。また、テーマとあわせて本市のシティプロモーションに資する本市の事業や関連イベントの紹介を必ず提案すること。メールマガジンは月4回以上の配信を予定しているため、管理業務の受託者とも連携のうえ、最低でも月4回分以上は配信テーマの設定を行うこと。

### (7) 特設サイトの効果的な運用

本市が構築する特設サイトのページ内容について、アクセス数の増加を図る観点から改善提案を行うとともに、必要に応じて寄附者への情報提供に資する広告運用等の対策を行うこと。

### (8) その他（提案者の企画立案による業務）

以下の内容に関し提案を行うこと。なお、いずれも実施に要する費用は業務委託料に含まれるものとする。

ア 本市のまちや産業の魅力を広く発信するシティプロモーションを行うとともに、アクセス数の増加、転換率の向上、寄附単価の上昇を目的とした返礼品等の効果的なプロモーション（書面又は対面による寄附訴求の手法は除

く。)に関する方策や効果的な手法があれば提案し、本市と協議のうえ実施すること。なお、プロモーションの実施においてWEBバナーやランディングページ等の作成が必要になった場合は、当該製作にかかる費用についても委託費に含まれるものとする。

イ 本市の寄附受入拡大につながる返礼品の候補があれば、受託者自らがノウハウやネットワークを駆使し、返礼品化を実現することを前提として、提案すること。なお、受託者自らが返礼品開発を行うことを前提としていない、又は地場産品基準を踏まえていない等、単なるアイデアや助言に留まる実現性の乏しい提案は、本評価の対象としない。

#### (9) 定例ミーティングの実施

上記(1)～(8)の取組について、本市への報告及び協議の場として定例ミーティングを最低でも月1回は実施すること。なお、開催方式は本市と受託者との協議による。

### 8 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、本市と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。

この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。

### 9 報告及び検査

(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、翌月15日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。

(2) 市は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

### 10 業務委託料

本業務委託料の上限は20,000,000円である。受託者に支払う業務委託料は次のとおりとする。

(1) プロモーション費用（7(3)に係る費用に限る。）

プロモーションに実際に要した額

(2) 業務費用（7(3)以外に係る費用）

ポータルサイト経由での寄附受入金額に対する一定割合から(1)に要した費用を除いた額

なお、令和7年度の寄附金額が本市の想定を超過することが見込まれる場合には、本市と別途協議を行うものとする。

## 11 委託料の支払

10(1)については、受託者が「9(1)業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。支払い方法は、本市と受託者により協議するが、受託者からの請求に基づく場合は、本市は、適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

10(2)については、寄附受入実績額に応じ、受託者の請求に基づき本業務委託完了時に一括して支払うものとする。

## 12 法令遵守

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 法改正、制度改正の動向を注視し、常に最新の法令、基準を遵守すること。

## 13 情報セキュリティの確保、情報の利活用の制限及び守秘義務

委託業務の履行にあたり、情報セキュリティの重要性を認識し、本業務において知り得た情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

本市の寄附動向等、本業務において知り得た一切の情報については、本業務のみで取り扱うことができるものであり、本委託業務の履行中及び履行完了が完了した後のいずれも、当該情報について、本市の事前の了承なく、本業務の履行目的以外で利活用すること又は本業務の履行にあたって関係のない第三者への提供を禁止する。なお、当該情報が、本市が特定できないものであっても同様の取り扱いとする。

## 14 損害賠償

委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。

## 15 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書（受託者の特定後、本業務説明資料に基づく内容及び受託者の提案した内容について、本市と協議を行い作成したも

- の。)を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
  - (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表及び年間スケジュールを提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
  - (4) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
  - (5) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上、決定する。