

## 業務説明資料

本説明資料に記載した内容には、現在検討中の事項も含まれるが、当該条件は本プロポーザルにおける提案の前提とするものであり、本条件を前提とした提案が行われない場合は、選定対象外となる可能性がある。なお、将来の業務実施においては、別途協議の上、条件が変更される場合がある。

### 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 8 年 4 月 1 日（予定）から令和 9 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 7 年 9 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場合がある。

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（パートナーサイトを含む）
⑤	G-Call ふるさと納税

⑥	さとふる（パートナーサイトを含む）
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	どこでも納税
⑪	ふるさと応援納税
⑫	Amazon ふるさと納税

イ アの他、主に返礼品なしの寄附を受け付けることを目的とし、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと生活」（以下、「独自サイト」という。）を利用している。

#### (2) 返礼品

令和 7 年 9 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 約 1,200 件

返礼品取扱事業者数 約 362 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に、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。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。なお、本業務における対策の対象となるポータルサイト（以下、「対象ポータルサイト」という）は、楽天ふるさと納税、ふるさとチョイス、ふるなびとする。

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対象ポータルサイトのプロモーション取組計画策定・実施、SEO 対策を行うべき注力返礼品の選定
- (3) 対象ポータルサイトの返礼品ページの SEO 対策の提案
- (4) 対象ポータルサイトにおける広告運用等プロモーション
- (5) 対象ポータルサイト上の特集ページの企画提案（紹介する返礼品及びテーマの作成）
- (6) 対象ポータルサイトのメールマガジンの企画提案（紹介する返礼品及びテーマの作成）
- (7) その他（受託者の企画立案による業務）
- (8) 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対象ポータルサイト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、対象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。また、SEO 対策を行うべき注力返礼品などについて 300 品以上抽出し、対策の仕方について示したうえで本市と協議の上、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) 対象ポータルサイトの返礼品ページの SEO 対策の提案

対象ポータルサイトの返礼品ページへの、アクセス数の増加を目的として、商品の画像編集方針及び、タイトル・キャッチコピー・説明文などのテキスト

案の作成を行い、管理業務の受託者が SEO 対策を実装するための具体的な改善指示書を作成すること。

特に、7(2)において抽出した注力返礼品については、優先的に SEO 対策の具体的改善策の検討・指示書の作成を行うこと。なお、実施にあたっては、管理業務の受託者と連携して進めるものとし、反映状況の進捗管理については、本件受託者が主導して行うこと。

#### (4) 対象ポータルサイトにおける広告運用等プロモーション

対象ポータルサイトにおける返礼品ページへのアクセス数の増加を目的として SEO 対策につながる広告運用を実施すること。なお、アカウント付与の制限により、直接対象ポータルサイトの管理画面を操作できない場合は、指示書による運用とすること。

##### 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 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。

#### (5) 対象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、返礼品の紹介等を行う特集ページの時期・テーマ・掲載返礼品等を含めた企画を提案し、本市と協議のうえ管理業務の受託者へ提供すること。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し、進捗を管理すること。

#### (6) 対象ポータルサイトのメールマガジンの企画提案

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、返礼品の紹介等を行うメールマガジンの時期・テーマ・掲載返礼品等を含めた企画を提案し、本市と協議のうえ管理業務の受託者へ提供すること。メールマガジンは月1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1回分以上は配信テーマの設定を行い、進捗を管理すること。

#### (7) その他（受託者の企画立案による業務）

本市返礼品ページへのアクセス数の増加、転換率の向上、寄附単価の上昇を目的とした効果的なプロモーション（書面又は対面による訴求の手法は除く。）

に関する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、当該制作にかかる費用についても業務委託料に含まれるものとする。

また、実施に要する費用は業務委託料に含まれるものとする。

#### (8) 定例ミーティングの実施

上記(1)～(7)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。なお、令和9年3月分の報告は同月末日までとする。
- (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（税込）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(4)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(4)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8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。

なお、楽天ふるさと納税における広告運用費は本市から楽天グループ株式会社へ支払う必要があることから、当該費用について減額したうえで本市へ請求するものとする。

## 12 法令遵守

- (1) 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。
- (2) 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。
- (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あっても同様の取り扱いとする。

## 14 成果物の保持及び削除の制限

受託者は、本業務により作成された成果物（ウェブページ、画像、テキスト、クチコミ情報等を含むがこれに限られない）について、契約終了後も委託者の指定するポータルサイト上に残置されることを了承するものとし、委託者の事前の書面による承諾なく、当該成果物の全部または一部を削除、改変、非表示化、またはその他の方法により閲覧不能とする行為を行ってはならない。

ただし、ポータルサイトの仕様変更、第三者の行為、または不可抗力により成果物の全部または一部が閲覧不能となった場合には、受託者は速やかに委託者に報告するものとし、当該事由について、故意または重大な過失がない限り、責任を負わないものとする。

- (2) 成果物は、納品後も委託者が確認・検収を完了するまで、受託者の責任において適切に保存すること。
- (3) 受託者が本条に違反し、成果物を無断で削除や改変した場合、委託者は受託者に対し、当該削除によって生じた損害（再作成費用、営業機会の逸失等を含む）について、賠償を請求するものとする。

## 15 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。

## 16 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) 特定の対象ポータルサイトのために調製した画像やテキストについて、そのまままたは一部改変したものを別の対象ポータルサイトに活用することを妨げないものとする。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 受託者は、本市に対し、本契約に基づき受託者が制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関連する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を譲渡するものとする。また、受託者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、本市及び本市が指

定する第三者に対して行使しないものとする。