（要領-１）

（運用基準　様式3）
令和7年3月3日
政策経営局経営戦略部財源確保推進課

「横浜市ふるさと納税寄附管理等業務委託 一式」
公募型プロポーザル特定結果

横浜市ふるさと納税寄附管理等業務委託 一式について、公募型プロポーザル方式で受託候補者選定を実施した結果、次のとおり受託候補者を特定しました。

１ 件　　名　横浜市ふるさと納税寄附管理等業務委託 一式

２ 委 託 内 容　横浜市ふるさと納税寄附管理等業務委託を行う

３ 特 定 事 業 者　株式会社ＪＴＢ

４ 評 価 結 果
次表のとおり

順位	提案者	評価点数
1	株式会社ＪＴＢ	720 点/900 点

５　評価基準・評価委員会開催経過等

委員会開催日時及び開催場所	令和７年１月 28 日　午後２時 30 分～午後４時 10 分
評価委員の出席状況	評価委員５人出席（充足率　５／５）
事務局	政策経営局経営戦略部財源確保推進課　早川、山口
議事内容	評価の実施（提案内容のヒアリング、質疑、評価・審議）
評価基準	別紙のとおり

６　契約の相手方　株式会社ＪＴＢ

７　契　約　日　令和７年３月３日

８　問い合わせ先　政策経営局経営戦略部財源確保推進課
電　　話　045-671-4809
E-mail　ss-furusatosystem@city.yokohama.lg.jp

提案書評価基準

1　基本的評価事項

大分類	審査項目	評価の着眼点	配点	評価	評価点
業務体制	業務実績	本業務と同様又は類似の事業の実績を十分有しているか。	5		
	業務理解・実施方針	・ふるさと納税制度の趣旨及び制度内容を理解し、本市のふるさと納税事業の現状、市場動向の分析を踏まえた全体実施方針となっているか。 ・全体実施方針は、具体性があり、実現可能なものであるか。	15		
	業務体制・情意・関係者との連携	・緊急時にも迅速に業務遂行できる、適切かつ十分な組織体制か。 ・本市やポータルサイト運営事業者、WEBマーケティング業務受託者と密に連携し、本市の寄附獲得に向けた円滑な取組が展開できるか。 ・配置予定者について、ふるさと納税業務における能力、経験が十分であるか。 ・本件に対する意気込みを感じられるか。 ・市内に、当該委託業務を担当する営業所がある、又は設置する予定があるか。	10		
	情報セキュリティの確保	寄附者の個人情報、返礼品取扱事業者の情報などの委託業務に含まれる情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理が徹底されているか。	5		
業務内容	市場分析・寄附拡大提案	・本市のふるさと納税事業の現状及び市場動向を踏まえた上で、獲得可能な寄附額の目標、その目標額に達する根拠について具体的に記載されているか。 ・市場動向の分析や本市の寄附実績に基づき、寄附拡大につながる戦略の提案となっているか。また、その戦略の対応が取れるか。	20		
	寄附者情報の一元管理	・本市が契約する複数のポータルサイトと連携が可能であり、寄附者情報等を一元的に管理可能なシステムとなっているか。 ・各種条件での検索、集計等が可能な機能を有し、統計資料作成等を行うためのデータ出力が可能な機能を有しているか。 ・システムダウン時などの不測の事態が生じた場合の対応策は適切か。 ・寄附受付から証明書発送、ワンストップ特例申請受付等の事務フロー及びスケジュールは適切か。	15		
	寄附者対応	・寄附者からの問い合わせや苦情等対応に適時、責任をもった対応ができる体制となっているか。 ・適切に対応できるよう寄附者対応に従事する担当者への研修体制等が整備されており、トラブルが生じた際には、迅速に市に相談する体制が整っているか。	15		
	返礼品取扱事業者対応	・返礼品取扱事業者と密なコミュニケーションを取ることで良好な関係を構築し、継続的に返礼品を供給・刷新していくことが期待できるか。 ・返礼品取扱事業者に対して適時・適切な指示・助言等ができるか。 ・返礼品取扱事業者が安易にかつ安定的に返礼品の手配ができる仕組みが整備されているか。 ・返礼品取扱事業者との調整、返礼品管理、経費の精算等が適時・適切に対応できる体制となっているか。	20		
	返礼品開発	・本市の特性、市場の動向やマーケティングの視点を踏まえた、寄附拡大に効果的な返礼品開発計画が示されているか。 ・現在の返礼品の訴求力を高める取組が提案されているか。 ・本市の魅力を効果的に発信し、市内産業の振興に資する返礼品の企画提案であるか。 ・返礼品取扱事業者の負担を最小限に、返礼品の紹介や画像を充実させることができるか。	20		
	広報・PR	・ふるさと納税制度を通して、返礼品はもとより、市内事業者のPR・活性化に寄与する提案となっているか。 ・寄附拡大につながるポータルサイトページの充実案となっているか。 ・レビュー数を増加させる手法が具体的かつ実現性のある内容か。 ・その他、寄附額を伸ばすための提案（集客力、転換率、寄附単価の向上等）やシティプロモーションに繋がる提案が、ふるさと納税市場におけるマーケティングの視点に基づく具体的かつ実現性のある内容となっているか。	20		
経費	経費の妥当性	・委託料の積算は妥当な提案価格となっているか。 ・経費率低減につながる仕組みや視点は盛り込まれているか。	10		
その他	準備の確実性	運用開始(令和７年４月1日）に向け、返礼品提供や複数ポータルサイトへの対応が十分に検討された導入スケジュールになっているとともに、必要な準備体制がとられたうえで、寄附募集の停止期間が最小限となるよう工夫をしているか。また、それが実現可能なものか。	10		
	その他の提案	提案書に独自の提案がされており、本市の業務効率化、経費削減、受入寄附金増等、市への支援についての提案が示されているか。また、その提案が実現可能なものか。	10		
	WLB	○次世代育成支援対策支援法に基づく一般事業主行動計画を策定している場合（従業員101人未満の場合のみ加点） ○女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画を策定している場合（従業員101人未満の場合のみ加点） ○①次世代育成支援対策推進法による認定（くるみんマーク、プラチナくるみんマーク）の取得、又は、②女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定（えるぼし）の取得、又は、よこはまグッドバランス企業認定の取得をしている場合 ○青少年の雇用の促進等に関する法律に基づくユースエール認定の取得をしている場合 ○障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2.5％を達成している場合（従業員40.0人未満の場合のみ加点） ○①健康経営銘柄、健康経営優良法人を取得している、又は、②横浜健康経営認証のAAA クラス若しくは AA クラスの認証を受けている場合	5		
合　計			180		

2　評価の視点

掛率	配点	評価の着眼点	配点比率 5 評価 A	4 評価 B	3 評価 C	2 評価 D	0 評価 E	欠格
1	5	本業務と同様又は類似の事業の実績を十分有しているか。	本委託と同規模（寄附金額）以上の同様又は類似の業務実績が３件以上ある。		本委託と同規模（寄附金額）以上の同様又は類似の業務実績が２件ある。		本委託と同規模（寄附金額）以上の同様又は類似の業務実績が１件ある。	実績なし
3	15	・ふるさと納税制度の趣旨及び制度内容を理解し、本市のふるさと納税事業の現状、市場動向の分析を踏まえた全体実施方針となっているか。 ・全体実施方針は、具体性があり、実現可能なものであるか。	ふるさと納税の趣旨、制度内容、本市のふるさと納税事業の現状、市場動向を十分に理解した上で、地方創生施策にまで理解が及んだ方針となっている。	ふるさと納税の趣旨、制度内容、本市のふるさと納税事業の状況、及び市場動向を十分に理解した実施方針となっている。	ふるさと納税の趣旨、制度内容、本市のふるさと納税事業の状況、及び市場動向をある程度理解しており、返礼品が寄附の対価であるとは捉えてはいない。	ふるさと納税の趣旨、制度内容、本市のふるさと納税事業の状況、及び市場動向をある程度理解しているが、返礼品だけに着目してしまっている。	ふるさと納税の趣旨、制度の内容、本市のふるさと納税事業の状況、及び市場動向を理解しておらず、返礼品は寄附の対価と捉えている。	
2	10	・緊急時にも迅速に業務遂行できる、適切かつ十分な組織体制か。 ・本市やポータルサイト運営事業者、WEBマーケティング業務受託者と密に連携し、本市の寄附獲得に向けた円滑な取組が展開できるか。 ・配置予定者について、ふるさと納税業務における能力、経験が十分であるか。 ・本件に対する意気込みを感じられるか。 ・市内に、当該委託業務を担当する営業所がある、又は設置する予定があるか。	ふるさと納税業務における経験、能力が十分にあり、本件に対する意気込みを感じることができる。 市内に当該委託業務を担当する営業所等が設置（予定）され、緊急時にも迅速に対応できる組織体制、人員となっており、関係者との緊密な連携が期待できる。	ふるさと納税業務における経験、能力がある程度あり、本件に対する意気込みを感じることができる。 また、緊急時にも対応できる組織体制、人員となっている。関係者との連携も問題はない。	ふるさと納税業務における経験、能力がある程度あり、他の者も含めて考慮すれば、十分に経験、能力がある。 また、業務遂行可能な組織体制、人員となっており、緊急時の対応も可能だが、関係者との連携は本市を介しての関係構築にとどまる。	ふるさと納税業務における経験、能力がある程度ある。業務遂行は可能な体制と考えられるが、緊急時の対応はやや脆弱である。関係者との連携は本市を介しての関係構築にとどまる。	ふるさと納税業務における経験、能力が不十分である。 本市の求める業務遂行に対応できる体制とは考えにくい。 ミーティングでのみ顔を合わせる体制である。	
1	5	寄附者の個人情報、返礼品取扱事業者の情報などの委託業務に含まれる情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理が徹底されているか。	漏洩等対策が徹底されており、情報の管理は十分である。		漏洩等対策がなされており、情報の管理に問題はない。		情報の管理が脆弱である。	
4	20	・本市のふるさと納税事業の現状及び市場動向を踏まえた上で、獲得可能な寄附額の目標、その目標額に達する根拠について具体的に記載されているか。 ・市場動向の分析や本市の寄附実績に基づき、寄附拡大につながる戦略の提案となっているか。また、その戦略の対応が取れるか。	現状分析や目標額の設定が的確であり、客観的根拠が具体的に示されている。 また、寄附拡大につながる戦略に矛盾がなく優れており、ターゲットも的確で大幅な寄附の増が見込まれる。	現状分析や目標額の設定が的確であり、根拠のある目標金額の設定となっている。 また、寄附拡大につながる戦略に矛盾がなく、寄附の増が見込まれる。	現状分析や目標額の設定が一般的である。 また、寄附拡大につながる戦略に一貫性がなく、寄附の増があまり見込めない。	現状分析や目標額の設定はされているが、根拠が乏しく実現性が低い。 また、寄附拡大につながる戦略の実現可能性が低く、寄附の増が見込めない。	現状分析や目標額設定の記載がない。 寄附拡大につながる戦略の記載がない。	
3	15	・本市が契約する複数のポータルサイトと連携が可能であり、寄附者情報等を一元的に管理可能なシステムとなっているか。 ・各種条件での検索、集計等が可能な機能を有し、統計資料作成等を行うためのデータ出力が可能な機能を有しているか。 ・システムダウン時などの不測の事態が生じた場合の対応策は適切か。 ・寄附受付から証明書発送、ワンストップ特例申請受付等の事務フロー及びスケジュールは適切か。	寄附情報を一元管理できるシステムとなっており、各種条件での検索、集計、データ出力も可能な仕様となっている。 緊急時の対応も十分であり、本市との情報共有も適時にできる仕様となっている。 証明書発送等の事務フローやスケジュールも適切である。	寄附情報を一元管理できるシステムとなっており、各種条件での検索、集計、データ出力も可能な仕様となっている。 緊急時の対応に問題はなく、証明書発送等の事務フローやスケジュールにも問題はない。	寄附情報を一元管理できるシステムとなっているが、各種条件での検索、集計、データ出力が可能な項目が少ない仕様になっており、一定程度、市の作業・対応の負担がある。 緊急時の対応がやや脆弱である。 証明書発送等の事務フローやスケジュールに問題はない。	寄附情報を一元管理できるシステムとなっているが、各種条件での検索、集計、データ出力が可能な仕様となっていない。 緊急時の対応が脆弱である。 証明書発送等の事務フローやスケジュールに問題はない。	寄附情報を一元管理できるシステムとなっていない。 証明書発送等の事務フローに矛盾があり、証明書の発送、データ作成に時間がかかる。	
3	15	・寄附者からの問い合わせや苦情等対応に適時、責任をもった対応ができる体制となっているか。 ・適切に対応できるよう寄附者対応に従事する担当者への研修体制等が整備されており、トラブルが生じた際には、迅速に市に相談する体制が整っているか。	寄附者からの問い合わせ、苦情に適時・適切に対応でき、本市への報告体制も十分である。従事担当者への教育も整っている。トラブルが生じた際、返礼品取扱事業者との調整もスムーズに行える体制である。	寄附者からの問い合わせ、苦情に適時・適切に対応できる体制となっており、本市への報告体制も問題はない。	寄附者からの問い合わせ、苦情に適時に対応できる体制となってはいるが、担当者への研修体制等がやや脆弱である。	寄附者からの問い合わせ、苦情に適時・適切に対応できる十分な体制とはいえない。	寄附者からの問い合わせに対応できる体制が整っていない。	
4	20	・返礼品取扱事業者と密なコミュニケーションを取ることで良好な関係を構築し、継続的に返礼品を供給・刷新していくことが期待できるか。 ・返礼品取扱事業者に対して適時・適切な指示・助言等ができるか。 ・返礼品取扱事業者が安易にかつ安定的に返礼品の手配ができる仕組みが整備されているか。 ・返礼品取扱事業者との調整、返礼品管理、経費の精算等が適時・適切に対応できる体制となっているか。	事業者への適切な指示、助言等ができる良好な関係が構築でき、継続的に返礼品を供給・刷新していくことが期待できる。また、返礼品手配から経費の精算まで、スムーズなスキームが確立されており、事業者の負担も少ない仕組みとなっている。	事業者への適切な指示、助言等ができる良好な関係の構築ができ、継続的な返礼品の供給・刷新が期待できる。また、返礼品手配から精算までのスキームが確立されている。	事業者への指示、助言等ができる関係の構築が期待でき、返礼品の供給・刷新が期待できる。 事業者との調整、在庫管理、経費精算の対応に問題はない。	事業者とコミュニケーションは取れるが、適時、適切な指示・助言ができる体制とまではいえない。	事業者との関係性の構築が期待できず、継続的な返礼品の供給、刷新が望めない。	
4	20	・本市の特性、市場の動向やマーケティングの視点を踏まえた、寄附拡大に効果的な返礼品開発計画が示されているか。 ・現在の返礼品の訴求力を高める取組が提案されているか。 ・本市の魅力を効果的に発信し、市内産業の振興に資する返礼品の企画提案であるか。 ・返礼品取扱事業者の負担を最小限に、返礼品の紹介や画像を充実させることができるか。	本市の特性や市場の動向を踏まえた、具体的で実現可能な返礼品開発の提案となっており、大幅な寄附拡大が見込める。 　また、返礼品開発に、地元産業の振興、経費率の削減、事業者負担低減の視点が入っている。	本市の特性や市場の動向を踏まえた、具体的な返礼品開発の提案となっており、寄附拡大が見込める。 　また、返礼品開発に、地元産業の振興、経費率の削減、事業者負担低減の視点のいずれかが含まれている。	本市の特性や市場の動向を踏まえた、一般的な返礼品開発の提案となっており、寄附拡大がある程度は見込める。 　また、返礼品開発に、地元産業の振興、経費率の削減、事業者負担低減の視点のいずれかが含まれている。	一般的な返礼品開発の提案となっており、大幅な寄附拡大は見込めない。 　また、返礼品開発に、地元産業の振興、経費率の削減、事業者負担低減の視点が入っていない。	返礼品開発の提案に具体性がなく実現可能性が低く、寄附拡大が見込めない。	
4	20	・ふるさと納税制度を通して、返礼品はもとより、市内事業者のPR・活性化に寄与する提案となっているか。 ・寄附拡大につながるポータルサイトページの充実案となっているか。 ・レビュー数を増加させる手法が具体的かつ実現性のある内容か。 ・その他、寄附額を伸ばすための提案（集客力、転換率、寄附単価の向上等）やシティプロモーションに繋がる提案が、ふるさと納税市場におけるマーケティングの視点に基づく具体的かつ実現性のある内容となっているか。	①地元事業者のPRや活性化に寄与する提案、②シティプロモーションに資する提案、③ポータルサイトの充実案、④レビュー数増加の手法の提案のいずれもが、具体的で実現性の高い提案となっている。	①地元事業者のPRや活性化に寄与する提案、②シティプロモーションに資する提案、③ポータルサイトの充実案、④レビュー数増加の手法の提案のうち、３つ以上の提案において、具体的で実現性の高い提案となっている。	①地元事業者のPRや活性化に寄与する提案、②シティプロモーションに資する提案、③ポータルサイトの充実案、④レビュー数増加の手法の提案のうち、２つ以上の提案において、具体的で実現性の高い提案となっている。	①地元事業者のPRや活性化に寄与する提案、②シティプロモーションに資する提案、③ポータルサイトの充実案、④レビュー数増加の手法の提案がなされているが、具体性がなく、実現性が低い提案となっている。	①地元事業者のPRや活性化に寄与する提案、②シティプロモーションに資する提案、③ポータルサイトの充実案、④レビュー数増加の手法の提案のうち、提案の記載がなされていないものがある。	
2	10	・委託料の積算は妥当な提案価格となっているか。 ・経費率低減につながる仕組みや視点は盛り込まれているか。	経費率低減につながる実現性の高い提案や、独自の仕組みが盛り込まれている。	経費率低減につながる提案がなされている。	経費率低減につながる提案がなされているが、実現性が低い提案となっている。	見積上限額は超えないが、経費率が考慮されていない提案となっている。	見積上限額を超える提案となっている。	
2	10	運用開始(令和７年４月1日）に向け、返礼品提供や複数ポータルサイトへの対応が十分に検討された導入スケジュールになっているとともに、必要な準備体制がとられたうえで、寄附募集の停止期間が最小限となるよう工夫をしているか。また、それが実現可能なものか。	寄附募集の停止期間がほぼないスケジュール、体制となっている。	寄附募集の停止期間は１週間以内のスケジュール、体制となっている。	寄附募集の停止期間は２週間以内のスケジュール、体制となっている。	寄附募集の停止期間は１か月以内のスケジュール、体制となっている。	寄附募集が１か月以上停止するスケジュールとなっている。	
2	10	提案書に独自の提案がされており、本市の業務効率化、経費削減、受入寄附金増等、市への支援についての提案が示されているか。また、その提案が実現可能なものか。	独自の提案がなされており、その提案が寄附拡大だけでなく業務効率化や経費削減案など多岐にわたっており、どれも実現性の高い提案となっている。	独自の提案がなされており、その提案が寄附拡大や経費削減に寄与すると見込まれる具体的な提案となっている。	独自の提案がなされており、その提案が寄附拡大に寄与すると見込まれる提案となっている。	独自の提案がなされているが、その提案は実現性が低いものである。	独自提案の記載はなし。	
1	5	○次世代育成支援対策支援法に基づく一般事業主行動計画を策定している場合（従業員101人未満の場合のみ加点） ○女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画を策定している場合（従業員101人未満の場合のみ加点） ○①次世代育成支援対策推進法による認定（くるみんマーク、プラチナくるみんマーク）の取得、又は、②女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定（えるぼし）の取得、又は、よこはまグッドバランス企業認定の取得をしている場合 ○青少年の雇用の促進等に関する法律に基づくユースエール認定の取得をしている場合 ○障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2.5％を達成している場合（従業員40.0人未満の場合のみ加点） ○①健康経営銘柄、健康経営優良法人を取得している、又は、②横浜健康経営認証のAAA クラス若しくは AA クラスの認証を受けている場合	いずれか一つ以上を満たす				いずれも満たさない。	
合　計	180							

(1)「業務体制」、「業務内容」、「経費」、「その他」の項目で分類した審査項目、評価の着眼点について、A～Eの評価を行う。
(2)評価点については、A～Eの評価(A:5、B:4、C:3、D:2、E:0)に掛率をかけた点数を用いる。
(3)委員５人の総合計点数が最も高いものを選定する。（900点満点（５人計）。合計点数が最も高いものが複数いる場合は、委員の多数決により決定する。それでも決しない場合は委員長が決定する。
(4)ただし、いずれかの評価項目で１つでもE評価のあるものは選定しない。