

Instagram[※]アカウント新設・運用支援業務委託仕様書

1 業務期間

契約締結日から 2027 年（令和 9 年）3 月 31 日まで

2 背景

近年、横須賀市においては、広報紙、記者発表、新聞等の従来の広報媒体に加え、デジタルチャネルを活用した情報発信の重要性が一層高まっている。

現在、複数の SNS アカウントがそれぞれの役割で運用されており、ユーザが目的に応じて情報に到達できるよう、全体の導線を整理する必要がある。加えて、子育て支援策や制度の周知等、市が提供する重要な情報が、幅広く市民に認知されることが必須であり、特に SNS 利用率の高い若年層等への接触機会の確保が課題である。

これらの状況を踏まえ、Instagram における効果的かつ持続的な市政情報の発信体制の構築を目指し、専門的な知識や豊富な経験を有する民間事業者に支援等を委託する。

3 目的

本業務は、横須賀市の市政情報発信における「市民向けの入口（ハブ）」として、Instagram アカウントを新設・運用し、以下の達成を目的とする。

- 1) 市民が日常的に接触する導線を整備し、制度・手続き・イベント等の市政情報に対する認知及び利活用を促進すること。
- 2) 若年層や子育て世代等、SNS 利用率の高い層を含む幅広い市民層へのリーチを拡大し、市の施策・事業に関する関心を高めること。
- 3) Instagram 上の拡散力及び誘導機能を活用して、LINE、X、公式ウェブサイト等、既存の詳細情報チャネルへと円滑に誘導する情報連携の導線を構築すること。
- 4) コンテンツ制作、アルゴリズム最適化及び効果測定（PDCA）を体系的に実施することで、運用の継続的改善と市の情報発信活動全体の効果最大化を図ること。

4 業務内容

1) アカウント設計と開設

- ① アカウント名、プロフィール文、アイコン、ハイライトの設計を行う。
- ② 主たるターゲット（ペルソナ）を設定する。
- ③ 投稿のコンセプトおよびトーン&マナー（文体、色彩、フォント）を策定する。
- ④ 投稿・承認フロー、禁止事項、炎上対応などのレギュレーションを作成する。
- ⑤ 成果指標（KPI）を設定し、中長期のロードマップを作成する。

2) 投稿コンテンツの作成

- ① 投稿コンテンツ（表のとおり）を本書後述の「定例会」にて提案・協議の上、企画する。

コンテンツ形式	1か月あたりの数量	備考
フィード	合計で12投稿/月以上 (内訳は定例会で協議)	キャプション作成含む
リール		キャプション作成含む
ストリーズ	12投稿/月以上	投稿のリポスト

- ② 企画・投稿内容やスケジュールを随時、市が確認できるよう、月次コンテンツカレンダー（書式任意）を用意し、共有・管理する。
- ③ 企画決定後・コンテンツ作成後に、予期せぬ理由等により、企画・投稿内容に変更等の必要が生じた場合には、速やかに協議の上、企画・投稿内容の変更やコンテンツの差し替え、投稿の中止等、適切な対応を講じる。
- ④ 作成するコンテンツは、以下の条件を満たすものとする。
 - ・ コンテンツ作成に必要な素材は原則、受託者が用意する。
 - ・ 市内での撮影（フィード用・リール用いずれも）を4回以上実施し、必要に応じて外部クリエイターを手配する。
 - ・ 作成したコンテンツは市が編集・改変のほか、二次利用できる形式（静止画・縦動画）で納品する。

3) 投稿代行

- ① 企画の決定後、コンテンツを作成し、市の承認を経て投稿を代行する。
- ② 予約投稿を含む、投稿スケジュールの管理を行う。
- ③ ストリーズ・ハイライトの運用を行う。

4) 拡張施策（アカウントプロモーションに関する自由提案）

通常投稿に加え、新規フォロワー獲得を目指した施策（※）を実施する。

※施策の一例

- ・ プレゼント・参加型キャンペーンの企画・運用
- ・ インフルエンサータイアップの企画・投稿
- ・ Instagram 広告の出稿（投稿のブースト等）
- ・ 映像の制作（ショートドラマ等の企画、脚本、撮影、編集）
- ・ インフルエンサーやユーザ投稿（UGC）の促進 など

内容は自由提案とするが、本業務の事業者選定時に提案した内容を原則、遂行することとし、提案内容を契約書の一部として添付する。

実施時には、それぞれの施策効果（見込まれるインプレッションや獲得フォロワー数等）を事前に推定し、本書後述の「定例会」にて、数値等に基づく説明を行った上で、詳細を協議・決定する。

5) 分析とレポートニング

- ① 月次レポートを作成・提出する。
(例：リーチ、インプレッション、エンゲージメント、フォロワー増減等)
- ② 投稿ごとの詳細分析（ハッシュタグ分析、投稿時間・フォーマット別の効果検証等）を行う。
- ③ 拡張施策の詳細分析（想定数値に対する効果測定を含む）を行う。
- ④ 四半期ごとに戦略の見直しを行い、改善提案（PDCA）を提示する。

6) コミュニケーション対応

コメント・DM などユーザからのリアクションに関するレギュレーション（ネガティブコメントや炎上事案の対応も含む）を策定し、一次対応のうえ、必要に応じて市へ報告する。

7) 定例会

投稿コンテンツ、拡張施策の協議、分析・レポートニングの報告・共有、改善提案等を目的に月に1回以上、原則オンラインで実施する。市の求めに応じ、必要に応じて来庁にて対応すること。

5 成果物・納品物

1) 契約締結後に速やかに協議の上、提出するもの

- ① アカウント設計書（ペルソナ/KPI 設計を含む）
- ② 運用レギュレーション
- ③ ロードマップ

2) 定例会にて毎月提出するもの

- ① 投稿企画と予定（コンテンツ案・コンテンツカレンダー）
- ② 月次レポート
- ③ 撮影した写真や動画
- ④ 最終投稿データ（作成したコンテンツ）
作成したコンテンツは市が編集・改変のほか、二次利用できる形式（静止画・縦動画）で納品する。

3) 定例会にて適宜提出するもの

- ① 拡張施策（オプション）の実施報告書（効果測定を含む）
- ② 四半期報告（改善提案を含む）

6 セキュリティとコンプライアンス

- 1) 成果物・納品物の著作権（一部の譲渡できない権利を除く）は、全て市に帰属するものとし、著作権の帰属及び著作者人格権の不行使にかかる対価が契約金額に含まれているものとする。
- 2) 受託者は委託者と協議の上、撮影等に係る個人の肖像権や同意取得に関するルールを定め、受託者はそのルールの下、適切に運用・対応する。

7 その他

- 1) 受託者は、本仕様書及び契約書の内容を遵守すること。また、本仕様書及び契約書に定めがない事項については、受託者と委託者が協議して決定する。
- 2) 受託者は、本業務の履行に際し、業務の遂行上知り得た事項は、委託者の了承を得ずに第三者に漏らし、又はその他の目的に利用してはならない。本業務終了後も同様とする。
- 3) 受託者は、業務の実施に際しては、関係法令を遵守する。
- 4) 委託者と受託者が合意し、本市議会において当該予算が承認された場合、令和9年4月1日から令和10年3月31日まで随意契約することができる。この場合において、契約内容は同単価を原則とするが、前年度の見積り内訳書に即し、項目ごとに実施要否や数量を協議の上、価格とともに新たな仕様を決定することがある。なお、受託者が当該契約を締結する意志がない場合等には、履行期間満了日の2か月前までに通知すること。
- 5) 受託者は、本業務の実施にあたって、不明な点や改善の必要性がある場合、又は、執行上の疑義が生じた場合は、委託者と協議して定める。