

質問・回答内容5

件名 令和8年度Instagramアカウント新設・運用支援業務委託にかかるプロポーザルの実施について

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答内容
1	仕様書	3 目的 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。	本アカウントが発信する市政情報の主なカテゴリーは、子育て支援を想定していますか。もしくは、高齢者支援、防災、事業者向け等も対象に含まれますか。	子育て支援の情報に限定せず、市政情報を幅広く届ける「入口」としての発信を想定しています。内容は、くらし・防災・安全・健康・福祉・イベント・地域の話題・行政サービス・ビジネスなど、市民生活に関わる幅広い分野を対象とします。主なターゲットは若年層・子育て世帯ですが、当該層に直接関係しない情報も含め、関心喚起や家族・身近な人への共有を促し、世代を超えた情報共有や行動につながることを目指しています。
2	仕様書	3 目的 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ン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。	現状の市政情報発信において、最も活用されている/効果を感じているプラットフォームはなんでしょうか。	横須賀市LINE公式アカウントです。 「友だち」は175,116人（2026年4月27日時点）で、市民のおよそ2人に1人が本市のLINEアカウントから情報を入手していると推定しています。
3	仕様書	3 目的 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ン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。	Instagramからの遷移先（横須賀市公式HP等）でのアクセス計測（GA4タグ設置等）は、受託者が実施できますか。	遷移先は横須賀市公式HPを主とするため、HP保守事業者と協議の上、可能な範囲で必要に応じた対応が可能を想定しています。
4	仕様書	4 業務内容 1) アカウント設計と開設 ② 主たるターゲット（ペルソナ）を設定する。	「若年層」とは具体的にどの年齢層を想定していますか。また、若年層に向けて訴求すべき情報とは主に何を想定していますか。	若年層は厳密に年齢で区切らず、概ね10代後半～30代前半を中心に、Instagramで情報に触れやすい層を想定しています。発信内容は特定分野に限定せず、くらし・防災・安全・健康・福祉・イベント・地域の話題・行政サービスなど幅広い市政情報を、身近に感じられる切り口で届けたいと想定しています。本人向けに限らず家族等への共有も期待し、市政情報への接触機会の拡大を目指しています。
5	仕様書	4 業務内容 1) アカウント設計と開設 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。	本アカウントで市政情報を発信するにあたり、市として統一しているトナリや指定フォント等のルールはありますか。	フロントに指定はございませんが、本市が目指すデザイントーンについて、以下の既存媒体をご参照ください。 ※写真多め、できるだけ色数少なめ、あっさりした書体、など洗練された都会的なイメージ ヨコスカココカラ（Webページ） https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/yokosuka_kokokara/index.html YOKOSUKA PLUS（Webページ） https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/yokosuka_plus/index.html 広報よこすか（Webブック版） https://yokosuka.actibookone.com/
6	仕様書	4 業務内容 1) アカウント設計と開設 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。	既に運営しているInstagramの各アカウントについて、共通の運用フローや規程、対応基準は定めていますか。	市のSNSアカウントにおいては、一律の様式に基づき運用ポリシーを公開しております。 （参考） https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0832/kouhou/sns/instagram.html
7	仕様書	4 業務内容 1) アカウント設計と開設 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。	フォロワー数、IMP数など各種指標うち、本業務で最も重視されるポイントを教えてください。	保存率に重点を置くことを想定しています。

8	仕様書	4 業務内容 2) 投稿コンテンツの作成	店舗、教育機関、民間企業等を取り上げた投稿企画（例：〇〇制度を導入している教育機関へのインタビュー、市民の声の取材など）についても、提案することは可能ですか。	可能です。
9	仕様書	4 業務内容 2) 投稿コンテンツの作成	市民参加型の企画（取材協力の募集、アンバサダー募集等）についても検討・提案することは可能ですか。	可能です。
10	仕様書	4 業務内容 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。	市政情報を中心に企画する前提で、各部署からの情報集約・事前共有のスケジュール（例：投稿の約2か月前に集約し、定例会で受託者が企画提案）を相談することは可能ですか。また、現時点で想定されているスケジュール感を教えてください。	投稿コンテンツは基本的に定例会で事前協議の上、企画することを想定しています。そのため、発信したい情報の事前共有と、それを踏まえた受託者からの企画提案を連携して進める形が基本です。一方で、市長会見案件など突発的に対応が必要な情報もあるため、投稿の2か月前までに一律で集約するというより、定例会を基本としつつ、必要に応じて随時協議しながら柔軟に進める運用を想定しています。
11	仕様書	4 業務内容 2) 投稿コンテンツの作成 ・コンテンツ作成に必要な素材は原則、受託者が用意する。	季節性のある内容等で新規撮影が難しい場合、投稿内容に応じて、市で保有する素材（公式HPや他アカウントで使用している画像等）の提供を相談することは可能ですか。	原則、受託者の用意としますが、撮影が難しいものは素材提供の相談が可能です。
12	仕様書	4 業務内容 2) 投稿コンテンツの作成 ・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	店舗、教育機関、民間企業等を取り上げる投稿の際、撮影先への交渉や日程調整は、市を通して行う想定でしょうか。または、受託者が直接連絡して対応する想定ですか。	市役所内の部署との撮影交渉・調整については委託者側で対応しますが、店舗や民間企業などは、受託者が直接対応することを想定しています。
13	仕様書	4 業務内容 2) 投稿コンテンツの作成 ・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	市内撮影にあたり、公共施設内部やイベント舞台裏など立ち入り制限区域での撮影許可、立ち会い職員の調整、ならびに映り込む市民・職員の肖像権（使用許諾）の取得について、どの範囲まで支援していただける想定ですか。	原則として、撮影許可の取得、立ち合い調整、および肖像権使用許諾の取得につきましては、受託者が対応するものといたします。なお、許可先が市役所内部署や市職員である場合には、委託者が対応することを想定しています。
14	仕様書	4 業務内容 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。	投稿をFacebookに連動して同時投稿する必要はありますか。必要な場合、連動先として想定されているFacebookアカウントはどちらになりますか。	現時点ではFacebookの連動は考えておりません。受託者決定後の協議のなかで、必要となった場合はFacebook連動の可能性もございます。
15	仕様書	4 業務内容 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	投稿数は「月12投稿以上」とありますが、キャンペーンやタイアップ投稿もこの12投稿に含めてよいですか。もしくは、別枠（通常投稿12+追加）として扱う想定ですか。	拡張施策は12投稿に含まず、別途ご提案をいただきます。
16	仕様書	4 業務内容 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） ・プレゼント・参加型キャンペーンの企画・運用	プレゼントキャンペーンを実施する場合、賞品として想定してよい範囲を教えてください。例えば、観光地における民間施設の入場券などの民間事業者による提供品も可能ですか。もしくは、市のオリジナルグッズ等に限定されますか。	プレゼントキャンペーンにおける賞品の検討は、公序良俗に反しない範囲内で受託者の裁量に委ねます。ただし、企画内容を事前に共有いただき、必要に応じて変更いただく場合がございます。
17	仕様書	4 業務内容 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） ・プレゼント・参加型キャンペーンの企画・運用	他アカウントの事例でも結構なので、過去のキャンペーン施策について、成功事例と課題事例をそれぞれ教えてください。	無料の範囲内で市内事業者等に提供いただいた商品が主のキャンペーンですが、横須賀市LINE公式アカウントにて「二十歳のつどい」プレゼントキャンペーンを実施した際に、多くの方からの応募がありました。

18	仕様書	4 業務内容 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） ・インフルエンサータイアップの企画・投稿	タイアップで実施してみたい企画や、希望するタイアップ先（インフルエンサー等）はありますか。具体案がなければ、方向性やイメージだけでも教えてください。	具体的な企画・インフルエンサーは定まっておりませんが、以下のような方向性で考えております。 ・横須賀の魅力を積極的に発信できる影響力のある方 ・横須賀市にゆかりのある方 ・公序良俗に反しない健全な発信を心掛けている方
19	仕様書	4 業務内容 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） ・Instagram 広告の出稿（投稿のプースト等）	広告費用は本予算の範囲内での提案となりますか。状況により、追加費用の相談も可能ですか。	広告費用は予算内でご提案ください。
20	仕様書	4 業務内容 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） ・Instagram 広告の出稿（投稿のプースト等）	既存の他アカウントで広告出稿の実績はありますか。参考までに、媒体・内容・予算規模を教えてください。	既存Instagramアカウント「よこすかぐらし」で広告出稿の経験がございます。 (参考) ・令和7年度 約50万円 フィード投稿・リール投稿（他アカウントでのPR投稿含む） ・令和6年度 約50万円 フィード投稿・リール投稿
21	仕様書	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 ③ ロードマップ	5月末に契約締結の場合、協議やアカウント立ち上げ等の準備を踏まえると、運用開始は早くも6月下旬、または7月開始が現実的と考えていますが、スケジュール上問題はありますか。	契約後の協議やアカウント立ち上げ等に一定の準備期間を要することは認識しておりますが、可能な限り速やかに運用を開始したいと考えております。
22	仕様書	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 ③ ロードマップ	年間を通じて、現時点で確定している予定のうち、特に発信を強化したい情報があれば教えてください。（例：イベント、ふるさと納税、恒例施策など）	市長記者会見（月に1度実施）での発表予定案件や、実施計画や予算の概要に掲載されている案件を想定しています。 ▼参考（実施計画・予算の概要） https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/1610/nagekomi/20260212_saikoplan_r8yosan.html
23	仕様書	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 ④ 最終投稿データ（作成したコンテンツ）	「市が編集・変更できる形式」とありますが、編集に使用するソフトウェアについて指定はありますか。	Adobe製品の指定を予定しています。
24	仕様書	7 その他 6) コミュニケーション対応	アカウント新設にあたり、過去に他SNSでのトラブル事例や、市民から想定されるネガティブな反応があれば教えてください。	懸念点は以下のとおりです。 ・投稿内容での事実誤認させるような不適切な表現 ・許可を得ていない方が写り込んだ写真や映像の投稿 ・誤投稿（他アカウントと間違えて投稿するなど） ・旧来のジェンダー概念にとらわれた投稿内容（男女の役割を強制するなど）
25	プロポーザル実施要領	1. 業務の目的	本業務では、単発のリーチ（広告等）よりも、「市の情報を継続的に受け取る意思のあるフォロワー数」の蓄積を重視する認識でよろしいですか。	ご認識のとおりです。特に若年層への接触機会の確保という観点では、短期的な拡散に加え、中長期的に市政情報へ関心を持ち続けてもらえる関係性を構築することを広報上の資産として重視しています。
26	プロポーザル実施要領	1. 業務の目的	Instagramの投稿内容に合わせて、既存媒体側の投稿内容やタイミングを受託者から指定または提案することは可能ですか。	可能です。ただし、既存媒体ごとの運用状況や優先度もあるため、ご提案いただいた内容が必ずしもそのまま実現できるとは限らない点をご理解いただければと思います。そのため、提案をいただきつつ、実現可能な範囲で連携・調整していく運用を想定しています。

27	プロポーザル実施要領	3. 選考への参加 1) 参加条件	受託者が他社と業務提携（例：受託者＝広告代理店、提携先＝SNS運用企業）した体制で、選考に参加することは可能ですか。	<p>本件については、本市と業務委託契約を締結予定です。契約においては、横須賀市契約履行規則および業務委託契約約款に定める「一括委任又は一括下請負の禁止」の規定に抵触しない範囲であれば、提携企業の業務参加は可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務の全部を提携先に委託すること。 ・業務の主要な部分、または本業務の核となる工程を提携先のみで行わせること。 ・貴社が管理監督を行わず、提携先が単独で判断・執行する体制となっていること。 <p>などは、一括委任又は一括下請負の禁止に該当します。</p> <p>詳細は、横須賀市契約課ホームページ「入札・契約制度」を確認ください。 https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/1620/kyk002.html#A_nyusatu</p> <p>▼横須賀市契約履行規則 （一括委任又は一括下請負の禁止） 第12条 工事の契約者は、工事の全部若しくはその主たる部分又は他の部分から独立してその機能を発揮する工作物の工事を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。</p> <p>2 工事委託等の契約者は、業務の全部又は大部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。 https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/1620/documents/1_3_216_rikoukisoku.pdf</p> <p>▼業務委託契約約款 （一括委任又は一括下請負の禁止） 第5条 乙は、業務の全部又は大部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。</p>
28	-	その他	既存の子育て支援関連を含むInstagramアカウントとの役割分担や差別化について、どのような運用をご希望ですか。	<p>本アカウントは、横須賀市の市政情報全体を広く受け止めるハブとして運用することを想定しています。</p> <p>そのため、既存の「子育て支援」関連アカウントは各分野の情報を直接届ける役割、本アカウントは市政情報全体の入口として認知を広げ、必要に応じて各専門アカウントや公式サイトへつなぐ役割を担う、という整理としています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運用期間が長くなるにつれ、投稿内容やスポット被りが多くなり、新鮮さがなくなってきた。 ・フォロー返し基準の曖昧さ ・アカウントが多数存在することによる住み分けの難しさ ・質の高い写真素材の使用 ・安定した投稿頻度 ・写真や動画のトンマナ、キャプションのテンションの統一感 <p>(参考) Instagram「よこすかぐらし」 https://www.instagram.com/yokosuka.gurashi/</p>
29	-	その他	既存のInstagramアカウントの運用面で、課題と感じている点があれば教えてください。（例：DM対応、市内情報の収集・吸い上げ等）	<ul style="list-style-type: none"> ・運用期間が長くなるにつれ、投稿内容やスポット被りが多くなり、新鮮さがなくなってきた。 ・フォロー返し基準の曖昧さ ・アカウントが多数存在することによる住み分けの難しさ ・質の高い写真素材の使用 ・安定した投稿頻度 ・写真や動画のトンマナ、キャプションのテンションの統一感 <p>(参考) Instagram「よこすかぐらし」 https://www.instagram.com/yokosuka.gurashi/</p>
30	-	その他	既存のInstagramアカウントの運用面で、評価している点や、本アカウントでも踏襲・実施したい点があれば教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・質の高い写真素材の使用 ・安定した投稿頻度 ・写真や動画のトンマナ、キャプションのテンションの統一感 <p>(参考) Instagram「よこすかぐらし」 https://www.instagram.com/yokosuka.gurashi/</p>
31	-	その他	貴市として、市民に「どのような市」と認識されたいかの方針を教えてください。広報として掲げているコンセプト等があれば、併せて教えてください。	<p>「住んでよかった」と思えるまち」と認識され、郷土愛の醸成に寄与できることを目標としています。</p>
32	-	その他	公式キャラクター「スカリン」を活用した投稿企画の実施は可能ですか。可能であれば、起用できる範囲を教えてください。	<p>可能ですが、想定はしていません。ご提案いただく場合には、本市が目指すデザイントーンを崩さない範囲で企画が必要です。なお、スカリンには、レギュレーション（発語不可など）も定められていますので限定的な起用が想定されます。</p>