

「データ分析に基づく SNS アカウント運用業務」委託仕様書

1. 件名

データ分析に基づく SNS アカウント運用業務

2. 趣旨

SNS を活用して神戸での子育てに関する情報や魅力を積極的かつ効果的に発信し、市内外において関連話題の底上げを図ることにより、神戸の子育てに関する取り組み等の浸透を図ることを目的とする。

現に子育て中の世代や、新婚世代、結婚を意識し始めるプレ子育て世代をターゲットとして、情報発信や SNS ユーザーとのコミュニケーションを行い、関連話題の UGC (User Generated Content) が発生しやすい環境を作り、神戸の子育てに関する認知の向上を図る。

また、取り組みの中で、インターネットや SNS における神戸の子育てに関する話題を取り巻く現状の把握・分析し、本事業の実施に反映させるとともに、今後の広報戦略に反映させることを目的とする。

【アカウント】

神戸市子育て PR 専用 Twitter アカウント

【取り扱うテーマ】

- ・子育てのしやすさにつながる神戸市の取り組み
- ・神戸での子育ての魅力や楽しみ方

【UGC を期待するユーザー像】

- ・エリア：神戸市内及び近隣都市（主に阪神 6 市など兵庫県南部の各市・大阪市）
- ・世代：主にプレ子育て（大学生・新社会人・新婚等）・子育て世代（妊娠～未就学）

3. 契約期間

契約締結の日から令和 3 年 3 月 31 日まで

4. 履行場所

神戸市市長室広報戦略部広報課が指定する場所

5. 委託契約金額

上限額 11,000 千円（消費税及び地方消費税を含む）

【内訳】

- ①基本委託料（上限）7,000 千円（消費税及び地方消費税を含む）
- ②実績加算額（上限）4,000 千円（消費税及び地方消費税を含む）

6. 実績加算額の算定

- ・次の目標項目について、受託事業者が設定した目標値の達成率に応じて、下表（表1）の額を基本委託料に加算して支払う（上限4,000,000円）。
- ・各目標項目の達成率のうち低い達成率を採用する。
- ・実績値については、受託事業者において数値を抽出し、市に報告すること。

（目標項目）

- ・事業最終月（令和3年3月の1か月間（31日間））における下記の項目について、それぞれの下限値を踏まえて目標値を設定すること。

目標項目	下限値
①公式アカウントにおける総インプレッション数の1投稿当たりの平均値	10,000 インプレッション
②公式アカウントにおける総リツイート数の1投稿当たりの平均値	50 リツイート

（表1）

達成率	加算額
50%未満	加算なし
50%以上	2,000,000円
60%以上	2,100,000円
70%以上	2,300,000円
80%以上	2,600,000円
90%以上	3,000,000円
95%以上	3,500,000円
100%以上	4,000,000円

7. 業務内容

上記「2. 趣旨」を踏まえ、以下の業務を実施すること。

（1）関連情報のデータ分析

- ・インターネット上のデータ分析やSNS分析により、神戸の子育てに関する話題を取り巻く現状を把握・分析し、投稿内容の作成など本事業の実施に反映させるとともに、分析結果を市に報告すること。
- ・分析するデータは、事業者の提案によるほか、契約締結後に市が提供する広報課公式SNSアカウントや神戸市ホームページ、関連サイト等のデータを対象とすること。

（2）データ分析に基づくアカウントの管理運営

- ① 神戸市公式の子育てPR専用Twitterアカウントを運用した情報発信
 - ・神戸市公式の子育てPR専用Twitterアカウントの運用を行うこと。
 - ・SNS分析によるターゲット層が求める情報・ニーズの把握を行うこと。
 - ・UGCを生み出す投稿作成を行うこと。

- ・ 投稿内容は、神戸が子育てしやすいまちであるイメージ、神戸での子育ての魅力や楽しみ方の発信等をテーマとして、投稿を見たユーザー・フォロワーが SNS で反応したくなるようなものとする。
- 例) ウェルカムプレゼント・ファミリーデザイン母子健康手帳・おやこふらっとひろば・こべっこあそびひろば・待機児童の減少（保育所等の整備も含む）・神戸での子育てファミリーの1日など
- ・ 投稿内容については、事前に市と十分に協議すること。

② ユーザー等とのコミュニケーションの実施

- ・ フォロワーとコミュニケーション（リツイート・いいね・返信）を行うこと。
- ・ フォロワーではないユーザーのうち UGC 創出に貢献するユーザーを選定し、コミュニケーション（リツイート・いいね）を行うこと。

③ 投稿頻度

- ・ 1 か月あたり 60 本（投稿 40 本、ユーザー等とのコミュニケーション 20 本）を下限としたうえで、効果的に UGC を創出する投稿頻度や手法について提案し、実施すること。
- ・ 投稿は、委託契約の決定について市が連絡した日（契約締結日）から 1 週間を目途に開始すること。

（3）UGC 創出に向けた積極的な取り組み

- ・ 上記「（2）データ分析に基づくアカウントの管理運営」を基本運営としたうえで、より積極的な UGC 創出や拡散に貢献する新規フォロワーの獲得等を目的とした取り組みを実施すること。
- ・ 下記①～③を例として、このいずれかまたは組み合わせにより企画提案すること。
 - ① 広告配信
 - ② ユーザーへの新規コンタクト
 - ③ その他（事業者の提案による）

（4）定例会議の開催等

- ・ 翌月の投稿計画案のほか、事業全体の展開、進捗、課題等について協議するため、1 か月に 1 回以上定例会議を開催すること（オンライン会議可）。
- ・ その他、日々の投稿の協議など必要に応じて本市の各部署や関係者等と綿密に連携すること。

（5）報告・効果検証・改善提案書の提出等

- ・ 投稿ごとのインプレッション・エンゲージメントなどについて、毎月の傾向分析を行い翌月 10 日までに報告書を提出すること。
- ・ 事業の中間期（12 月末頃）及び完了後（令和 3 年 3 月末頃）において、当事業における SNS 運用に加え、神戸市広報課公式 Twitter アカウントや神戸市のホームページやサイトのデータ分析を行い、効果検証の報告書及び今後の展開についての改善案等の提案書を提出すること。
- ・ 効果検証のスキーム等の概要や考え方については、契約締結後、提案に基づき市と受託事業者で協議の上決定する。

8. 目標設定

- ① UGC 発生件数の増加等について目標 KPI を設けること。その際、上記「(3) UGC 創出に向けた積極的な取り組み」による効果を明確にすること。
- ② 上記「6. 実績加算額の算定」に必要な目標値を設けること。

9. 実施体制

- ・ 本仕様書に記載した業務及び提案のあった内容について、円滑かつ確実に遂行することが可能な体制を整備すること。
- ・ また、業務全体を統率する統括責任者及び進行管理者をおくこと。

10. 留意点

(1) 再委託について

原則として、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に書面にて報告し、本市の承諾を得たときは、この限りではない。

(2) 著作権の帰属

この契約により作成される成果物の著作権は以下に定めるところによる。

- ① 成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）は発注者である神戸市に無償で譲渡するものとする。
- ② 受託者は、神戸市の事前の回答を得なければ、著作権法第 18 条及び第 19 条を行使することができないものとする。

(3) 秘密の遵守

受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(4) 第三者の権利侵害

受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権、その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

(5) 投稿制作に当たっての注意点

以下の事項を含む内容を制作・投稿（リツイート・いいね等を含む）することは認めない。

- ・ 公序良俗に反する恐れのあるもの
- ・ 違法行為又は違法行為を煽る内容に関するもの
- ・ 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるもの
- ・ 誹謗中傷を含むもの
- ・ 単なる噂又は噂を助長させるもの
- ・ わいせつな内容又はその内容を含むホームページのリンク
- ・ 業務上知りえた秘密や個人情報に関するもの

- ・政治性のあるものや選挙に関係するもの
- ・宗教性のあるものや迷信、非科学的なものに関するもの
- ・社会問題又は係争中の案件についての主義主張にかかるもの
- ・社会的、市民生活的な観点から適切でないもの
- ・消費者保護の観点から適切でないもの
- ・本市又は他者の権利を侵害する恐れのあるもの
- ・本市のイメージを低下させる恐れのあるもの
- ・内容が著しく拙劣なもの
- ・いわゆるステルスマーケティングに当たるもの
- ・その他社会通念に照らして本市が不相当と認めるもの

(6) その他

- ・本仕様書に記載した業務及び企画提案のあった内容について、円滑かつ確実に遂行すること。
- ・本仕様書に定めのない事項または本仕様書について疑義の生じた事項については神戸市と受託者とが協議して定めるものとする。