

# 「神戸ママフレ部事業運営業務」委託仕様書

## 1 件名

令和5年度「神戸ママフレ部事業運営業務」

## 2 事業の概要

神戸ママフレ部事業<sup>※</sup>の事務局として運営に関する業務を行う。

※神戸ママフレ部事業とは、小学生以下のお子さんを持つ神戸市（以下市）内在住の方を部員に任命し、神戸で楽しく生活する様子を、SNSなどを活用し、子育てをする保護者の視点で発信することによって、「子育てがしやすい街」というイメージの醸成を図ることを目的に実施する。

### ○ 想定する発信内容

投稿を見た子育てをする保護者が真似・参考としたくなるような内容

- ・日常の様子
- ・お子さんと一緒に楽しめるスポット・お店
- ・市の子育て施策を活用して良かったこと
- ・子育てをしながら取り組む自分磨き
- ・市内施設（民間施設含む）の利用や市内イベント・行事への参加 など

### ○ 公式SNS

Instagram 及び Twitter を併用する。

### ○ 情報発信のターゲット

神戸市及び近隣都市在住の子育て世帯（妊娠中～学齢期）及びプレ子育て世代（新婚世帯、結婚・出産を考えている方）

## 3 契約期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

## 4 業務内容

### (1) 部員とのコミュニケーション

#### ① 既存部員への任命事務

- ・前年度から引き続き継続して任命する部員の任命書を作成し、4月中に交付すること。

#### ② 部員の募集

- ・部員の募集に関する事務を行うこと。
- ・市の提示する人数（10名程度を予定）の新規部員を募集すること。
- ・部員募集については、応募者増加につながるPRを行うこと。
- ・応募者の中から、書類選考と面接を経て市とともに決定すること。
- ・応募者と面接するにあたって、「面接シート」を作成すること。「面接シート」には、応募者の氏名、居住区、子どもの年齢、アカウント、フォロワー数、直近投稿のサムネイル画像の他、面接に必要な情報を記載すること。面接後には、ヒアリング内容を

簡単に記録すること。なお、様式については神戸市から支給するが、内容については、市と協議の上決定すること。

- ・書類選考の際、過去の投稿を確認し、任命する方を提案すること。
- ・市が任命することを決定した方に対し、任命する旨の連絡を行うこと。部員に任命しない方に対しては、任命しない旨の連絡を行うこと。

(留意事項)

- ・部員の公募等の内容に関しては、市と協議のうえ、決定すること。
- ・募集時には、選考に必要な名前・年齢・住所・メールアドレス・SNS アカウント等の情報を収集し、そのデータを神戸市に引き渡すこと。
- ・面接の日程を調整するとともに、面接までに審査案を作成し、市に提出すること。
- ・面接において、協議のうえ決定・追加した基準等について記録し、面接終了後に提出すること。
- ・募集にあたっては、4（7）の内容について、市の検討状況を確認し、応募者へ必要に応じて告知すること。

### ③ 連絡調整

- ・Email や郵送、公式アカウントのダイレクトメールのほか、LINE 公式アカウントにて令和5年度部員のグループを作成し、部員との連絡・調整を行うこと。
- ・部員からの問い合わせや緊急連絡等に対応できる体制を整えること。

### ④ 部員からの問い合わせ対応

- ・部員から問い合わせを受けた際には、内容を確認し回答を行うこと。
- ・回答の内容は、必要に応じて市と協議を行うこと。

### ⑤ 次年度の意向確認・活動終了の連絡

- ・令和5年度に新たに設ける予定としている「就任後5年目の年度末をもって、再任をしない」ルールについて、然るべき時期に全部員に告知をすること。
- ・市が示す投稿基準を満たす部員に対して、次年度の活動継続に関する意向確認をすること。このうち、令和2年度任命部員（第1期生）に対しては、併せて令和6年度末で任期終了となることを告知すること。
- ・投稿基準を満たさない部員に対しては再任しない旨の連絡をすること。なお、該当部員については12月までに把握し、現状のままでは年度末で再任できない旨を告知する等、連絡にあたっては、市と協議の上、丁寧な対応をすること。

## (2) 部員の投稿促進

### ① ニュースレターの作成・配信

- ・市の子育て関連施策や、家族で行って楽しい市内の施設・行事の案内等の情報をまとめたニュースレターを作成すること。
- ・部員に向けて毎月1回以上配信すること。

(留意事項)

- ・部員にとって有益な情報を収集し、ニュースレターの内容を市に提案すること。

- ・ニュースレターの内容に関しては、市と協議のうえ、決定すること。
- ・作成にあたっては、部員がスマートフォン等で閲覧することを想定し、提供した情報を部員が活用しやすいよう、情報を見やすく整理すること。
- ・作成にあたっては、毎月の投稿テーマを決めるなど、部員の投稿のヒントとなるよう工夫を行うこと。

## ② 名刺及びPRグッズの作成

- ・活動のPR及び部員のモチベーション向上につなげるため、各部員の名刺及びPRグッズを作成し部員に配付すること。あわせて市にサンプルを納品すること。
- ・PRグッズの企画にあたっては、過去に配布されたPRグッズの状況を踏まえて市に提案すること
- ・PRグッズの企画にあたっては、活動のPRに繋がるよう工夫すること。

【過去PRグッズ】 令和2年度 ミニトートバッグ

令和3年度 エコバック

令和4年度 似顔絵

### (留意事項)

- ・委託費の範囲内で実施すること。
- ただし、あらかじめ協議のうえで市が認めた場合は、この限りでない。

## ③ 投稿促進キャンペーンの企画・実施

- ・部員投稿の促進を図るキャンペーンを実施すること。
- ・部員が参加しやすく、積極的な投稿につながるキャンペーンを企画し、市に提案すること。なお、キャンペーンの内容は、アカウントのフォロワーが興味・関心の高い分野とすること。
- ・キャンペーンの内容に関しては、市と協議のうえ、決定すること。
- ・あらかじめ協議のうえで市が認めた場合は、要件を満たす部員に対して景品等を提供することも可とする。ただし、提供する景品等は委託費の範囲内で調達すること。

## ④ 市施設の招待券・優待券の送付

- ・市が準備する施設等の招待券・優待券を部員に配付すること。
- ・招待券・優待券の枚数が部員数に満たない場合には、部員に対して公平に配付できるよう希望者を募るなど、配付方法を提案すること。

### (留意事項)

- ・部員へ郵送する費用については、委託費の範囲内で実施すること。

## ⑤ 年度末インセンティブの送付

- ・年度末に、市が定める投稿数を満たす部員に対して、1,000円相当のプレゼントを配付すること。
- ・プレゼントの内容に関しては、1,000円相当の品を市に提案し、市と協議のうえ、決定すること。

### (留意事項)

- ・委託費の範囲内で実施すること。

ただし、あらかじめ協議のうえで市が認めた場合は、この限りでない。

### (3) イベントの企画・運営

#### ① 任命式の実施

- ・新規部員の決定後、活動に関する任命式を実施すること。
- ・任命式の実施場所は、市保有施設に限らず、民間施設等を含めて、子連れの親子が楽しく集まれる場所を提案すること。その上で、市と協議し決定すること。
- ・任命式の開催に関して、必要に応じて実施場所の運営者と調整を行うこと。
- ・任命式の内容に関して、部員同士が打ち解けられるきっかけとなるプログラムや、交流できる時間を確保するよう企画し、提案すること。
- ・任命式当日のタイムスケジュール及び進行台本、当日用資料を作成し、開催2週間前までに提出すること。ただし、内容の修正に関して市から指示があった場合は対応すること。
- ・当日の運営に関しては、原則リハーサルを行い、円滑な進行に努めること。
- ・任命書を制作し、部員に配付すること。

#### (留意事項)

- ・実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症の発生状況や社会情勢に応じて、オンライン開催をするなど感染症対策を講じること。
- ・任命式の実施にあたっては、司会者をはじめ、式の進行や運営に必要な人員体制を確保すること。

#### ② 交流会の実施

- ・部員が意見交換し、集まる場を2回以上設けること。なお、任命式は回数に含めない。
- ・交流会の実施場所は、市保有施設に限らず、民間施設等を含めて、子連れの親子が楽しく集まれる場所を提案すること。その上で、市と協議し決定すること。

【過去の実施場所】 令和2年度 color of time

令和3年度 こべっこあそびひろば 六甲アイランド

令和4年度 PORTO/こべっこランド(予定)

- ・交流会の開催に関して、必要に応じて実施場所の運営者と調整を行うこと。
- ・交流会の内容に関して、部員同士が打ち解けられるきっかけとなるプログラムや、交流できる時間を確保するよう企画し、提案すること。
- ・交流会当日のタイムスケジュール及び進行台本、当日用資料を作成し、開催2週間前までに提出すること。ただし、内容の修正に関して市から指示があった場合は対応すること。
- ・当日の運営に関しては、原則リハーサルを行い、円滑な進行に努めること。

#### (留意事項)

- ・実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症の発生状況や社会情勢に応じて、オンライン開催をするなど感染症対策を講じること。
- ・任命式の実施にあたっては、司会者をはじめ、式の進行や運営に必要な人員体制を確

保すること。

#### (4) 公式 SNS (Instagram・Twitter) アカウントの管理運営

##### ① アカウントの運用・公式投稿 (フィード・ストーリーズ) の作成

- ・市が指定するアカウントを使用すること。アカウント使用にあたっては、当該アカウントが市メールアドレスに紐づけられていることに留意すること。また、業務終了後は、市にアカウントを引き継ぐこと。
- ・月に 8 回程度、公式 Instagram のフィード投稿・ストーリーズ投稿を活用し、子育て施策やイベント情報等を発信すること。ただし、同一の事業・イベントに関する投稿の場合は、フィード投稿・ストーリーズ投稿の両方に投稿した場合も、1 回分の投稿とみなす。
- ・部員にとって有益な情報を収集し、公式 Instagram で発信する内容を市に提案すること。内容決定にあたっては、市の施策とイベント情報をバランスよく織り交ぜて投稿できるよう検討すること。
- ・公式 Instagram で発信する内容に関しては、市と協議のうえ、決定すること。
- ・市の子育てのイメージ醸成につながるよう、トーン&マナーを意識し、公式投稿の画像及び投稿文を作成すること。
- ・契約期間終了までに、令和 6 年 4 月分の公式投稿を令和 6 年 4 月 10 日投稿分まで予約し、市に内容を共有するなど、適切に引き継ぐこと。

##### (留意事項)

- ・管理するアカウントのログを適切に管理し、市に求められた場合は、報告を行うこと。
- ・事務局として投稿する内容については、あらかじめ市と協議し、定める要領に則ったものとする。また、疑義がある事項や新たな内容については、事前に市の承認を得ること。
- ・公式 Instagram のフィード投稿・ストーリーズ投稿の使い分けにあたっては、それぞれの投稿の特性や閲覧するユーザーの属性を理解して、内容を検討し、市に提案すること。
- ・公式投稿の画像及び投稿文の作成にあたっては、市から資料等を提供するが、内容をそのまま掲載するのではなく、ユーザー視点に立って再構築し、提案すること。

##### ② 部員投稿の管理・リポスト

- ・原則毎日、各部員の投稿内容を確認すること。神戸ママフレ部事業実施要領第 6 条に準拠していることを確認した部員投稿には「いいね」をすること。
- ・部員が個人の SNS 上で発信する投稿について、リポストに相応しい投稿があれば速やかに公式 Instagram で発信すること。(1 日 3~5 件を目安とし、部員の投稿数とあわせて変動させること)
- ・部員の投稿内容や傾向を踏まえ、リポストした部員の投稿へのフォロワー等のリアクションを分析し、部員へ適切にフィードバックすること。
- ・疑義がある事項は、事前に市の承認を得ること。

- ・市の指定するハッシュタグのついた部員以外の投稿で、市の子育ての PR になるものについて、リポストすること。
- ・契約期間終了までに、令和 6 年 4 月分部員リポスト投稿を令和 6 年 4 月 10 日投稿分まで予約し、市に内容を共有するなど、適切に引き継ぐこと。

(留意事項)

- ・個人の投稿は写真・文章ともに、原則もとのままシェア等すること。
- ・投稿をシェア等する際は、同じ部員に偏らないようにすること。
- ・投稿をシェア等する際は、フォロワーの興味関心が薄れないよう、同じ内容に偏らないよう配慮すること。

③ アカウントの認知度向上

- ・公式アカウントの認知度向上のため、対象人口などを分析したうえで、フォロワー数の目標値を設定し、目標を達成するように取り組みを行うこと。
- ・Web 広告配信の他、効果の高い PR を年間 2 回以上実施し、目標を達成できるよう努めること。

(留意事項)

- ・PR の時期と媒体については、あらかじめ市と協議すること。
- ・フォローやリポスト、コメントの見返りとして、現金や現金に相当する景品の提供を申し出ること、禁止とする。
- ・新たにフォロワーを獲得するために、印象的な広告内容になるよう、まとめ投稿や投稿促進キャンペーン等と連携させるなど、必要に応じて一体で検討すること。

④ ママフレトップページの埋め込み記事の更新

- ・子育て応援サイト「ママフレ」(<https://kobe-city.mamafre.jp/>) のトップページの公式 Instagram 埋め込み記事を、原則 1 日 1 回更新すること。ただし、市と協議の上、週 2 日程度更新しない日を設けることも可とする。

(5) ディレクション

① 効果的な情報発信のための情報収集

- ・ターゲット層へ効果的に情報発信するために必要な情報を収集すること。
- ・情報は、子育て施策やイベント情報をはじめとして、幅広く収集すること。
- ・収集した情報は、ニュースレターの作成・配信、公式 SNS アカウントの管理運営等をはじめとする事業運営業務に活かすこと。

(収集する情報の例)

- 子育て施策
- イベント情報 (民間のイベントも含む)
- 口コミ情報
- メディア情報
- スイーツや子供服、おもちゃなどのトレンド情報
- 季節の情報 (SNS プラットフォームが提供するモーメントカレンダーなどを参考)

にすること)

② 効果の検証

- ・日々の投稿へのフォロワー等のリアクションを踏まえ、下記項目について分析を行うこと。
  - ▶ ターゲット層（子育て世帯・プレ子育て世代）が求めている情報
  - ▶ ターゲット層への効果的な発信手法
- ・アカウント及び公式投稿の拡散状況など、ターゲット層へのアプローチについて、取り組みの効果を検証し、その結果を9月と3月に報告すること。また、9月の報告内容を踏まえ、10月以降の運営業務の改善に関する提案を行うこと。

③ 検証・分析結果の運営業務への反映及び投稿計画の策定

- ・前項の検証・分析結果を運営業務の改善に活かすこと。
- ・前項の検証・分析結果に基づき投稿方針を定め、事業実施期間において計画的に投稿すること。
- ・投稿にあたっては、効果的な情報発信のための投稿内容・投稿時期を計画すること。
- ・投稿方針については、市と協議し、必要に応じて見直しを行うこと。
- ・投稿方針に基づき、公式投稿及びニュースレターで発信する内容を市に提案すること。

④ 投稿頻度が低い部員への対応

- ・投稿頻度が低い部員に対しては、Email や郵送、Instagram のダイレクトメール等で連絡し状況を伺うなど、現況の把握とモチベーション向上に努めること。
- ・投稿が1か月以上無い部員については市に報告し、対応を協議すること。

(6) 打ち合わせの実施

- ・月に1度、前月の振り返りと新規・進行中の案件について、打ち合わせを実施すること。(Web会議での開催でも可とする)
- ・市が指定する項目について、報告すること。
- ・打ち合わせ後、1週間以内に議事録を作成し、提出すること。

(留意事項)

- ・打ち合わせの1日前には、当日のレジュメ案を提出し、事前に報告内容を共有しておくこと。
- ・Web会議で実施する場合、打ち合わせ用URLを設定し、事前に市に共有すること。

(7) 名称変更について

- ・年度途中に、子育て応援サイト「ママフレ」や「神戸ママフレ部」の名称について変更が生じた場合は、市と協議の上、適宜対応すること。  
(例：公式SNS (Instagram)の名称変更、名刺の再発行 等)

(8) その他

- ・その他部員事業に係る業務。

- ・上記全ての業務に関しての市への報告。

(参考) アカウント運用・公式投稿の参考となる情報

- ・市ホームページ (<https://www.city.kobe.lg.jp/>)
- ・子育て応援サイト (<https://kobe-city.mamafre.jp/>)
- ・子育てするなら神戸! 100 の理由 (<https://kosodate100.city.kobe.lg.jp/>)
- ・こどもっと KOBE ホームページ (<https://kodomotto-kobe.jp/>)
- ・イベント情報サイト (<https://data.city.kobe.lg.jp/eventdata/>)
- ・神戸公式観光サイト FeelKOBE (<https://www.feel-kobe.jp/>)
- ・記者発表提供 (<https://www.city.kobe.lg.jp/a57337/shise/press/index.html>)
- ・子育て応援メール (受託事業者に別途共有)

## 5 実施体制

本仕様書に記載した業務を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。業務全体を統率する統括責任者を 1 名、部員との連絡調整担当者を 1 名以上おくこと。

## 6 契約額

12,000,000 円 (うち消費税及び地方消費税相当額 1,090,909 円)

## 7 その他の留意点

### (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、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。) は発注者である市に無償で譲渡するものとする。
- ② 受託者は、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) 禁止事項

以下の事項を含む内容を制作・掲載（シェア・リツイートを含む）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
- ・ 市又は他者の権利を侵害する恐れのあるもの
- ・ 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
- ・ その他社会通念に照らして市が不相当と認めるもの

#### 8 委託業務の履行場所、作業場所

市内各所及び事業者の事務所

#### 9 成果物納品場所

神戸市市長室広報戦略部・神戸市こども家庭局こども未来課

#### 10 その他

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市と受託者とが協議して定めるものとする。