

# 業務説明資料

## 1 業務概要

- (1) 業 務 名 SNS 発信業務
- (2) 履 行 期 間 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで
- (3) 履 行 場 所 浜松市ほか
- (4) 契約上限金額 4,800 千円（消費税及び地方消費税を含む。）
- (5) 目 的 浜松市が有する多様な魅力の発信及び情報拡散を図ることで、認知度の向上と都市ブランドを確立すること。  
また、今後に向けた効果的な SNS 運営体制の構築を図る。

## 2 業務委託内容

SNS を活用したシティプロモーションを実施し、市外在住者に対して本市の認知拡大を図るとともに、事業実施によって収集したデータを分析し、効果的・効率的なプロモーション戦略を展開する。  
また、他事業との有機的な連携により、多面的で重層的な情報発信を促進する。

- (1) アカウントの運用代行
- (2) 本業務の目的に沿ったフォロワー等獲得施策の企画・実施
- (3) WEB 等を活用した広告運用
- (4) 効果検証

なお、SNS アカウントについては当課の既存アカウントを活用することとし、浜松市公式インスタグラム「【公式】Hamamatsu. japan」の活用は必須とする。

### 【連携を想定している事業】

- 他事業との連携を促進することで、媒体間の流入促進を図るとともに情報接触頻度を増やす
- ・デジタルプロモーション業務（ポータルサイト：うなぎのぼり浜松）
  - ・インフルエンサーを活用した魅力発信事業

## 3 業務の仕様

### (1) アカウントの運用代行

運用開始にあたり、本業務の目的および目指す姿を提示し、それに応じたKGI、KPI等の目標値の策定を実施すること。

#### ア 投稿の回数

投稿に関しては定期的に行うものとし、委託者と協議の上、最適な投稿回数を維持するものとする。また、本市から題材指定等があった場合は追加対応すること。

#### イ 記事の作成等

- ・本市の魅力発信に適したテーマを設定し、企画、取材、原稿作成、撮影等を行い、記事を作成すること
- ・投稿に際して、トレンドを取り入れるとともに、新機能などについても検証し、効果的な機能について実装すること
- ・投稿する写真等については、委託者にて取材、撮影したものも効果的に活用すること

- ・投稿する写真等は浜松市内で撮影されたものとし、観光のみならず、グルメや地場産品、ものづくり、音楽、歴史文化、暮らしなど、本市の有する魅力を発信することを基本とする
- ・インフルエンサーなどを起用する場合には、本市と協議の上決定すること
- ・文章はターゲットへ訴求する効果的なものを作成するとともに、情報拡散につながる仕掛けを施すこと
- ・リポストや写真使用については、投稿者の許諾を得て実施すること
- ・ハイライト、リール、ストーリーズなどエンゲージメントの向上に資する機能を活用すること

#### ウ 運用管理

- ・コメントやメッセージのチェック、その他必要な対応を委託者と協議のうえ実施する
- ・写真使用などに関して撮影者と適宜調整を行う

### (2) 本業務の目的に沿ったフォロワー等獲得施策の企画・実施

本業務の目的を達成するため、通常運用時からフォロワー獲得のための取組みを行うこと。

併せて、履行期間中に1回以上フォロワー獲得等の施策を実施すること。

特に市外に向けて強く訴求するような企画とすること。

施策内容は、提案によるが、以下の項目を明確に設定すること。

- ・目的
- ・ターゲット及びその選定理由
- ・手段（施策内容）
- ・目標 KPI

### (3) WEB等を活用したSNS広告運用

- ・SNSに投稿した記事等の拡散やWEB等を活用した広告手法について検討するとともに、適切な出稿を行うこと
- ・広告においては、必要に応じてクリエイティブを制作すること
- ・クリエイティブのテーマや内容、デザインに関しては、本市の魅力を訴求する内容とすること
- ・クリエイティブデザイン、広告表現及び媒体については、本市と協議の上決定すること

### (4) 効果検証

- ・（1）～（3）の業務において、適切なKGI、KPI等を設定し、達成に向けたデータ収集および検証・分析を実施すること
- ・検証結果報告は2カ月に1回以上行うこと
- ・事業の分析結果及び今後の展開についての改善提案を盛り込んだ報告書を提出すること

### (5) その他

本業務の目的に沿った情報発信および魅力訴求のための企画など、独自提案に関しては加対象とする

## 4 成果物

### (1) 業務計画書

- ・契約締結から10日以内に作成し、本市の承認を得ること
- ・KGI、KPIの目標値を記載すること

### (2) 運用報告書

- ・事業実施期間における SNS による各種データを分析し、その結果を提出すること

(3) 完了報告書

- ・業務完了後に今年度の実績および次年度以降の改善提案等を含めた完了報告書を提出すること
- ・目標に達しない場合であっても、受託者の不利益はないものとする ※ただし、誠実な業務運営が認められない場合を除く

5 その他

- (1) 広告掲載時期、広告掲載対象エリアは、観光・シティプロモーション課と協議して決定するものとする。
- (2) 契約締結後、業務予定表を観光・シティプロモーション課に速やかに提出すること。
- (3) 本委託における成果品の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、第三者が有する場合を除き、浜松市に譲渡すること（成果品は加工等も含めて二次利用・三次利用ができる状態での納品とし、本年度以降も浜松市に帰属する。）。受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。
- (4) 本業務における成果品についての著作権、版權等は委託者に帰属する。
- (5) 受託者は、成果品について、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。
- (6) 第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、受託者の責任と費用を持って処理すること。
- (7) 受託者は、本委託の実施により知り得た情報が漏洩することの無いように、情報の管理に万全の措置を講じること。また、受託者の責めに帰すべき情報流出等の事故に対しては、受託者が責任を負うが、本市に対しては速やかに報告すること。
- (8) 受託者が業務上知り得た個人情報については「浜松市個人情報保護条例」を遵守し、個人情報の適正な管理および保護を図るため、必要な措置を講じること。
- (9) 本業務の実施に当たって撮影が必要な場合は、事前に管理者等に撮影等の許可を得ること。また、内容について十分な検討を加えた上で、関係機関との連絡を密に図り、情報交換、調整、資料収集に努めること。
- (10) 本業務の遂行に当たっては環境関係法令を遵守し、浜松市環境方針及び浜松市特定調達物品等の調達方針（ガイドライン）に基づいて、事業の推進に努めること。
- (11) 本仕様に記載のない事項については、観光・シティプロモーション課と協議して決定する。