

山口市公式Instagram運用サポート業務委託 仕様書

1. 目的

当市の情報発信は主に広報紙を中心としてきたが、人口減少や自治会加入率の低下等により配布部数は減少傾向にあり、自治会未加入世帯や市外在住者、若年層等、従来の媒体では十分に情報が届きにくい層へのアプローチが課題となっている。こうした状況を踏まえ、令和7年7月に山口市公式Instagramを開設（市が以前運用していたアカウントをリニューアル）し、専門的知見を有する事業者の支援のもと運用を開始した。その結果、フォロワー数の着実な増加、市長自らが出演する動画コンテンツの発信、プレゼントキャンペーンの実施による閲覧数やエンゲージメントの向上など、これまでの情報発信では接点を持ちにくかった層へのアプローチに一定の成果を上げることができた。また、市民や地域事業者と連携した投稿などを通じて、地域と行政がつながる新たな情報発信の形を構築することができた。一方で、当初設定したフォロワー目標数（15,000人）には達しておらず、継続的かつ戦略的な投稿、コンテンツの質の向上、分析に基づく改善など、さらなる取り組みの強化が必要である

本業務は、これまでの運用成果を踏まえつつ、山口市公式Instagramのさらなる成長と発展を目指し、より効果的・戦略的な情報発信を推進するため、専門的な知識及び技術を有する事業者に対し、運用支援業務を委託することを目的として、公募型プロポーザルを実施する。

2. 名称

山口市公式Instagram運用サポート業務委託

3. 履行場所

山口市及び山口市が指定する場所

4. 委託期間

契約の日から令和9年3月12日（金）まで

5. ターゲット

主に20～30代の、日常的にSNSを活用する若年層や子育て世代

6. 目標フォロワー数

目標フォロワー数：17,000人

（令和7年2月末現在のフォロワー数：11,719人）

7. 業務内容

(1) アカウント運用

- ・目標フォロワー数に対し、そのための戦略を提案すること。
- ・当アカウントでは市の様々な情報を発信するため、情報の対象毎で投稿に統一性を持たせるなど、プロフィールが乱雑にならないような提案をすること。
- ・委託者からの各種問い合わせに対応すること。また、アカウント乗っ取りや炎上などのトラブル発生時には、早急に適切な対応をすること。
- ・翌年度以降に委託者のみでInstagram運用ができるよう、投稿マニュアルや撮影マニュアルを制作すること。

(2) コンテンツ企画・制作・投稿

- ・市の魅力や施策を伝えるコンテンツを企画・撮影し、リール動画又は画像投稿を週2回以上投稿すること。また、これとは別に、週2回以上ストーリーズを投稿すること。なお、作成したコンテンツは公開前に委託者の確認を得ること。
- ・月毎に投稿計画を制作すること。
- ・投稿にあたっては、ターゲットに届くような発信方法を提案すること。
- ・企画・制作にかかる人員を複数名確保すること。
- ・撮影にかかる機材・経費は本事業費に含めること。

(3) 分析

- ・フォロワー数の増減や各投稿のインプレッション数、いいね数、コメントなどを集計・分析して月次運用報告書を作成し、月1回程度、委託者と対面で打ち合せを行うこと。また、打ち合せでは、内容を議事録として記録し、打ち合せ終了後、速やかに委託者に提出すること。なお、打ち合わせは両者の合意のもと、オンラインでの開催や書面での報告に代えることができるものとする。

(4) お出かけマップの作成

- ・Instagramに投稿した市内の自然、体験、飲食、子育てスポット等のコンテンツを、位置情報と連動させてデジタルマップ上にマッピングし、閲覧者が視覚的に選択できる仕組みを構築すること。
- ・掲載情報はカテゴリ分け（例：自然、体験、飲食、子育てスポット等）を行い、利用者が目的別に検索・閲覧できる構成とすること。
- ・マップのデータは汎用性のある形式で作成し、委託期間終了後も翌年度以降、委託者が編集・更新・保有できる仕様とすること。
- ・操作マニュアルを作成し、委託者が自走して更新作業を行えるよう引き継ぎを行うこと。

(5) 動画作成講座の企画・実施

- ・翌年度以降、委託者のみでInstagramの運用が円滑に行える体制を構築することを目的とし、職員向けの研修を実施すること。

- ・研修内容には、投稿企画立案、分析手法、炎上対策等の運用ノウハウの習得を目的とした座学と動画の撮影及び編集方法（スマートフォン等を活用したカット編集、テロップ挿入等）の習得を目的とした実技を含むこと。
- ・講座回数は年2回とし、追加する場合は別途協議のうえ決定する。

(6) その他の提案

専門的な立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は、積極的に提案すること。

7. 成果物

成果物は、期限内に次のものを提出すること。

- ①アカウント情報一覧
- ②月次投稿計画書及び月次運用報告書
- ③投稿実績一覧表（投稿日時・内容・反応などをまとめたもの）
- ④投稿マニュアル及び撮影マニュアル
- ⑤業務完了届及び事業実績報告書
- ⑥その他委託者が必要とするもの。

8. 守秘義務

受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

9. 著作権等について

- (1) 動画や画像の撮影には、事前に対象者や該当施設の管理者等に投稿の趣旨や使用用途を伝え、了承を得ること。また、投稿にあたっては、Instagram利用規約を遵守すること。
- (2) 本業務に使用する目的で撮影した画像や動画等の著作権は全て委託者に帰属するものとする。また、委託者が他の媒体にこれらを使用する必要があると認めた場合は、受託者の同意なしに使用できるものとする。

10. その他実施上の留意点

- (1) 本業務の実施に必要な法的手続きに適切に対応すること。
- (2) 受託者は、本業務の履行にあたり不正な行為をするなど、市の信用を失墜する行為を行わないこと。
- (3) 苦情等の処理業務実施で生じたトラブルについては、受託者が責任を持って対応すること
- (4) 本業務の一部を再委託する場合、事前に再委託業者を書面で提示し、委託者の了承

を得ること。また受託者は、再委託先の行為について全責任を負うこと。

- (5) 業務終了後、成果物に誤り等が認められた場合には、受託者の責任において速やかにその誤りを訂正すること。
- (6) 本仕様書に定めがない事項及び業務実施中に生じた疑義は、委託者と受託者双方による協議のうえ決定する。