

仕様書

1 委託業務名

東京都北区インスタグラム公式アカウント運用等業務委託

2 委託業務の目的

本業務は、東京都北区の情報に触れる機会の少ない若年層に向けて、区の魅力等を効果的に発信し、認知度向上とファンを増やすことにつなげるために、東京都北区インスタグラム公式アカウントの運用等を実施する。

3 契約期間

契約確定日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

シティブランディング戦略課指定場所

5 適用範囲

- (1) この仕様書は、「東京都北区インスタグラム公式アカウント運用等業務委託」に適用する。
- (2) 本委託は、この仕様書に定める仕様に従い実施すること。
- (3) 本委託の作業方法などにおいて、この仕様書に定めのない事項については、委託者と協議し実施すること。

6 委託内容

(1) 共通項目

- ・ 本業務の目的を十分理解したうえで進捗管理を行い、業務全般に統一性及び連動性を持たせること。
- ・ 受託者は、委託者と綿密に連絡調整を行いながら業務を実施するとともに、業務に支障が出ないよう必要な人材を配置し、担当するチームを編成して作業を進めること。
- ・ 本業務の主要なターゲットは10～30代とし、ターゲット層が興味・関心を持つコンテンツを作成・投稿すること。
- ・ ターゲット層を意識したインフルエンサーを起用すること。またインフルエンサー起用に関する費用は受託者がすべて負担すること。
- ・ 北区独自のハッシュタグも使用し、北区アカウントへの導線づくりも行うこと。
- ・ 独自に提案した企画については、委託者と相談の上、誠実に実施すること。

- ・ 受託者は、契約締結後速やかに業務計画書を提出し、委託者の承諾を得た上で、業務に着手すること。また、業務計画書には以下の事項を記載すること。
 - ① 業務概要
 - ② 実施方針
 - ③ 業務工程表
 - ④ 業務組織計画
 - ⑤ 打合せ計画
 - ⑥ 業務遂行上知り得た情報の保持及び個人情報等の保護に対する対策
- ・ 受託者は、業務を適正かつ円滑に実施するために、委託者と緊密な連絡を取り、業務の方針及び進捗状況を確認し、月に1回以上は報告を行い、打ち合わせ記録を提出すること。
- ・ 受託者は、委託業務契約期間を終え業務が完了したときは、速やかに委託完了届を提出し、区の検査に合格したことをもって完了とする。なお、受託者は、履行期限以前においても、委託者の指示があった場合には、委託業務契約期間で得た基礎資料及び写真データ等を共有すること。
- ・ 委託料の支払いについては、委託業務の完了を確認した後、請求書の提出をうけ、一括して支払いをする。
- ・ 委託業務契約期間を終えた後、受注者の責に帰すべき理由により、内容に誤りや不備が発見された場合は、受注者の責任及び費用負担のもと、直ちに訂正すること。

(2) 東京都北区インスタグラム公式アカウント運用

① コンテンツの作成・投稿

ア 企画案の作成

- ・ 毎月1回以上、企画会議を行うこと。
- ・ 企画会議は、委託者が指定する場所での対面での会議又は受注者がホストとなるWEB会議で、委託者が指定する方法によること。
- ・ 企画会議では、2か月後の投稿テーマを決めるほか、コンテンツの企画案等について協議を行う場とすること。
- ・ 受託者は、企画会議の際に投稿テーマの案を2つ以上提出すること。
- ・ 投稿テーマの案及びコンテンツの企画案の作成にあたっては、投稿数の多いハッシュタグを調査するなど、多くの閲覧が見込めるように工夫すること。
- ・ 投稿テーマは、受託者と委託者協議の上、決定すること。

イ 投稿内容の作成

- ・ 受託者は、各月の投稿テーマに基づくフィード投稿案及びリール投稿案を作成し、投稿予定日の15日前までに委託者に提出すること。
- ・ 受託者は、(各月の投稿テーマに基づく)ストーリー機能を用いた投稿案を作成

し、時機を逸しないよう委託者に提出すること。

- ・フィード投稿案、リール投稿案及びストーリー機能を用いた投稿案（以下「各種投稿案」）は、北区の魅力発信、PRに資するものとする。
- ・各種投稿案の投稿予定日時は、ターゲット層のより多くの方が閲覧しやすいものを提案すること。
- ・各種投稿案は、フォロワー数やエンゲージメント数を増やすための工夫をすること。
- ・各種投稿案については、投稿予定日の5日前（ストーリー機能を用いた投稿案については投稿予定日時）までに、委託者の承認を得ること。なお、実際に投稿するまでの間は、委託者の承認を得て、または委託者からの指示に基づいて各種投稿案を柔軟に変更できるものとする。
- ・このほか委託者と協議の上、契約期間中にインフルエンサーを起用した投稿を数回すること。ただし、投稿はインフルエンサー自身のアカウントで行い、北区アカウントへタグ付けすること。
- ・委託者が作成した投稿案について、アドバイスやディレクションを行うこととする。

ウ インスタグラムへの投稿

- ・受託者は、事前に承認を得た各種投稿案を、承認した投稿日時に投稿すること。
- ・写真による投稿を月4～8回以上かつ週1～2回以上、リール投稿を月1回以上、ストーリー機能を用いた投稿を月1回以上とする。

エ インスタグラムを活用したイベント企画

- ・契約期間中においてターゲット層を意識した北区の魅力発信、PRに資するイベントを数回企画し、行うこと。企画については企画会議で事前に委託者と協議し、企画内容を決定すること。

② コミュニティマネジメント

- ・ユーザー投稿やフォロワーのリアクションをモニタリングし、適切なリアクションを行うことでエンゲージメント強化を図る一方、炎上リスクなどのモニタリングを行い、ネガティブなコメントやクレームなどへの対応やエスカレーション、対応策の迅速な提案・実施を行うこと。

③ 月次報告・分析

- ・原則として企画案の提出と同時期に前月投稿文の実績を報告し、翌月以降の投稿の参考となるよう助言すること。
- ・月次報告を行う際は、投稿内容に関する報告のほか、フォロワーの属性やインプレッション数、リーチ数、エンゲージメント数等を分析し、投稿による効果を検証すること。
- ・また月次報告の際には、他の自治体や企業の事例、ソーシャルメディアに関連す

るトレンドやインサイトを共有し、それらをコンテンツの企画・制作に活用できるようにすること。

④ 業務運営体制

- ・投稿にあたっては、SNS 等に知見を有する専門家等が必要に応じてデジタル広報全般に対してサポート・助言できる体制を提供すること。
- ・デザイナー、イラストレーター、カメラマン等については、別途北区と協議し、業務を円滑に進めるための体制を整えるものとする。

⑤ 実施結果報告書

- ・受託者は、委託者へ委託完了届を提出する際に、これに併せて東京都北区インスタグラム公式アカウント運用の具体的内容及び成果、効果検証及び今後の課題等について記載した実施結果報告書を作成し提出すること。

(3) 職員によるアカウント運用支援

北区公式アカウントを運用する職員に運用力の向上に向けた支援を実施し、アカウント運用に資するマニュアルを作成すること。

(4) その他必要と思われる事項（なりすましの発生等危機管理対応など）

7 成果品等の権利

委託業務により作成された成果品及びイラスト、撮影された写真等の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は北区に帰属する。ただし、受託者が所有する写真・イラスト等を使用した場合、当該写真・イラスト等についてはこの限りでない。受託者が所有する写真・イラスト等を、区が成果品以外に使用する際には、受託者と協議・許諾等を要するものとする。

8 留意事項

詳細は、委託契約時に定めるものとする。

(1) 第三者への委託

委託業務の全部又は一部を第三者へ委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

(2) 委託業務に関して知り得た情報

委託業務に関して知り得た情報を他に漏らし、又は委託業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。

(3) 個人情報の取扱い

委託業務を通じて取得した個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じるものとする。受託者が取り扱う個人情報については、区の保有する個人情報として東京都

北区個人情報の保護に関する法律施行条例の適用を受けたものとする。

(4) 法令順守

受託者は当該業務に関連する法令について遵守すること。

(5) 委託者への損害賠償

受託者は、委託業務の履行に当たり、自己の責めに帰すべき事由により委託者に損害賠償を与えたときは、その賠償の責めを負うものとする。

(6) 第三者への損害賠償

受託者は、委託業務の履行に当たり、受託者の故意が原因で利用者その他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。

(7) 第三者が権利を有する著作物

納入される成果物に、第三者が権利を有する著作物（以下、「既存著作物」という。）が含まれる場合には、受託者は当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。また、著作権関係の紛争が生じた場合、一切の受託者の責任において処理するものとする。

(8) 人物画像の取扱い

本人の承諾を得ることのできない人物画像については、本人と識別できない程度の加工を行うこと。また、掲載後の肖像権或いは個人情報に関わる問題が発生した場合は、受託者においてその責めを全うすること。

9 その他

本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に関し疑義が生じたときは、遅滞なく委託者と協議して定めるものとする。

10 問い合わせ

東京都北区政策経営部シティブランディング戦略課

電話 03-3908-1364

FAX 03-3905-3422