

SNS を活用した広報・広聴推進に係る伴走型支援事業仕様書

1 事業名

SNS を活用した広報・広聴推進に係る伴走型支援事業

2 背景

鳥取市では現在、広報誌や公式ウェブサイト、パブリシティ等による情報発信を行うとともに、「市長への手紙」や市民政策コメント等によって、市民の声を収集している。しかし近年における情報環境の変化は著しく、令和7年度版情報通信白書によれば、特に若年層においては「情報源として欠かせない」媒体として、インターネットを挙げる人が大半を占めている。また、インターネットの中でも、特に SNS による情報収集を行う割合が高くなっており、従来の広報・広聴活動に加えて、SNS を活用した広報・広聴活動を推進しなければ、若年層に市政情報を十分に届けることができず、また若年層の声を市政に反映できないといった構造的課題に直面している。

しかし、このような現状にもかかわらず、鳥取市では職員の SNS に関するノウハウが蓄積されておらず、勘に頼りながら手探りで情報発信に苦心している。このことを踏まえ、「SNS で若者をはじめ多くの皆さんに市の魅力を発信し、様々な声を市政にいかします」という市長公約を具現化するため、このたび職員5名程度からなる広報・広聴タスクフォースチーム(以下「TF」という。)を立ち上げることにした。

3 目的

本事業は、単に一時的な広告費の投入や外注によってフォロワー数の獲得等を目指すような一過性の事業ではなく、TF が鳥取市における SNS を活用した広報・広聴活動の中心的役割を担い、最終的には「SNS を活用した広報・広聴を全庁的に持続できる自走体制(インハウス化)」の確立を目指すために、その基盤を構築することを目的としている。

上述のとおり、現状では職員のノウハウが蓄積されていないことを踏まえ、SNS やデジタルマーケティングの専門的知見を有する民間事業者による伴走型支援を受けることで、鳥取市にとって最適な「活用媒体の選定」や「エビデンスに基づく方針の設定」段階から協働し、若年層にも市政情報が的確に届き、広く声を収集することで市政に反映することができるような仕組みを構築したい。

4 定義

本事業における語句を次のとおり定義する。

- (1)「若者」及び「若年層」とは、主に概ね10代後半～30代の者を指すものとする。
- (2)「伴走」とは、単なる助言や研修の実施のみに留まらず、受託者がTFをはじめとした職員とともに手を動かし、成果物の素案作成等を積極的に担う関与のことをいう。

5 契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

6 業務内容

受託者は、TF 及び必要に応じて希望する本市職員に対し、以下の支援等を行う。

(1) データやエビデンスに基づく「SNS 広報・広聴を展開する上での基本方針」及び「活用 SNS 媒体の選定」の策定支援

これまでの勘に頼る SNS 発信から脱却するため、SNS 及びデジタルマーケティング分野におけるエビデンス等に基づき、TF に対して以下のような支援を行うこと。

- ・ 受託者の経験や知見を活かした伴走的なコンサルティングを実施し、鳥取市で SNS 広報・広聴を展開する上で掲げるべき方向性について素案を示すとともに、TF と協働しながら、鳥取市 SNS 広報・広聴基本方針（以下「方針」という。）として取りまとめること。
- ・ ターゲットである若年層への確に情報を届け、声を収集するために、どの SNS プラットフォームをどのように組み合わせて活用すべきか、受託者自らがデータ分析、媒体比較資料等を作成するとともに、TF と協働して最適な媒体戦略を完成させ、方針へ盛り込むこと。
- ・ 方針には、SNS における投稿の質を担保するためのエンゲージメント率等の指数はもとより、将来的にインハウス化を目指すに当たっての適切な指標を盛り込むこと。

(2) 職員の SNS リテラシー及びマーケティングスキル等を涵養する研修の実施（Off-JT）

SNS を活用した広報・広聴のインハウス化を見据え、選定する媒体や設定する方針に連動した、座学及びワークショップ形式の半日～1日の研修を鳥取市役所内で対面にて計3回以上実施すること。実施対象者は TF のほか、参加を希望する本市職員とし、人数制限を設けないこと。研修内容は受託者に一任するが、上記インハウス化に必要な内容であることはもとより、職員が SNS を活用した広報・広聴に興味を持てるようなコンテンツを提案すること。

- 【例】
- ・ 選定プラットフォームのアルゴリズム理解とトレンド分析
 - ・ 炎上リスクマネジメント、公務員としての SNS コンプライアンス
 - ・ 「届く、伝わる」ためのコンテンツ企画、写真動画撮影及び編集スキル
 - ・ SNS を活用した市民の声の収集、分析手法（広聴への応用）

また、職員の研修理解度を測るための仕組みも検討されていることが望ましい。

(3) SNS 運用における実践的な伴走型支援（OJT）

TF が実際に選定した公式 SNS の投稿案を作成・運用し、又は広聴企画を実施するプロセスにおいて、データの定期的な分析及び改善案の提示といった、実践的な指導・フィードバックを行うとともに、PDCA サイクルや OODA ループの定着化を含め、インハウス化に向けた職員のノウハウ蓄積を推進すること。なお、提案に当たっては、以下のフェーズ毎にどのような頻度で SNS 運用及び支援を実施するかについて言及すること。

- ・ 事業開始～約3か月目
- ・ 約4か月目～5か月目
- ・ 約6か月目以降

(4) SNS アカウントの統廃合・最適化提案

現在、本市各部署が個別に開設しているプラットフォームは、別紙のとおりである。

市民等が極力ワンストップで必要な情報を得られ、またその声を収集することができるよう、可能な限りプラットフォームを統廃合し、最適化することを目指して、以下の提案を行うこと。

- ・ 本契約期間中に、方針に基づいた上で、アカウントやプラットフォームの統廃合及び最適化に資する具体的な提案を行うこと。
- ・ 統廃合や最適化に当たって別途予算が必要となる場合は、令和9年度当初予算要求に間に合うよう、適切な時期に併せて提案すること。なお、当該提案が鳥取市議会の議決を経て正式に予算化された場合は、当該提案事業について別途協議の上、受託者との随意契約により施行することができるものとする。

7 納品すべき成果物

- (1) 鳥取市 SNS 広報・広聴基本方針（媒体選定根拠や分析データ等を含む）
- (2) 研修実施資料（動画アーカイブやテキスト等、事業終了後にも活用できるもの）
- (3) SNS アカウント運用分析・改善アドバイス報告書
- (4) SNS アカウント統廃合・最適化提案書（必要に応じて R9 予算要求用概算資料を含む）
- (5) 業務完了報告書

8 特許権等の使用

受託者は、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている事業手法、維持管理手法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

9 知的財産権の帰属

本業務の実施による成果物等の著作権を含む全ての知的財産は、原則として、市に帰属するものとする。ただし、既存のノウハウや汎用教材等、受託者が従前から所有している著作物等については、知的財産権を受託者に留保するとともに、市が無償で使用許諾を受けるものとする。本取扱いは、契約期間終了後についても同様のものとする。

10 再委託の禁止

受託者は、委託者の承認を受けずに、事業の再委託（請負含む。）を行ってはならない。また、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に請け負わせ、又は委任してはならない。

11 秘密の保持

本事業の実施に関して知りえた秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。事業終了後も同様とする。

12 個人情報の取扱いについて

個人情報の取扱いについては十分な注意を図り、流出・損失が生じないように取得・保護・管理をしなければならない。（詳細は、契約締結時に個人情報取扱特記事項へ記載する。）

13 損害賠償

業務実施中に、受託者の責に帰すべき事由により発生した第三者への損害については、受託者がその損害を賠償する。

14 その他

- (1) 本仕様書について疑義が生じた場合は、委託者と受託者が協議してその都度定めるものとする。
- (2) 本仕様書を遵守するために要する経費は、全て受託者の負担とする。