

秋田市観光振興総合ディレクションおよび 観光プロモーションSNS等情報発信強化業務委託仕様書

この仕様書は、秋田市が受託者に委託する「秋田市観光振興総合ディレクションおよび観光プロモーションSNS等情報発信強化業務」を円滑かつ効果的に実施するために必要な事項を定めるものである。

1 業務名

秋田市観光振興総合ディレクションおよび観光プロモーションSNS等情報発信強化業務

2 目的

本業務は、観光分野における専門的知見を有する法人等に、戦略的なSNS等情報発信業務と、総合的なディレクション業務を委託することにより、本市への誘客強化を図ることを目的とする。

旅行者の行動プロセス（旅行前・旅行中・旅行後）に基づき、SNS等を戦略的に活用することで、県外および訪日外国人観光客（以下「インバウンド」という。）による認知度向上、来訪意欲の喚起および滞在時間の拡大を図る。

また、「秋田市の観光振興に関する基本方針（令和8年3月策定）」に則り、観光資源を横断的に捉え、客観的な根拠に基づく戦略的な意思決定や観光施策全体の最適化に向けた総合的な助言を得る。

さらに、委託期間終了後においても本市職員が継続的かつ効果的な情報発信を実施できるよう、実践的な技術およびノウハウの移転による伴走支援を図り、SNSによる情報発信の強化を持続していくものである。

3 履行期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

4 業務内容

(1) 戦略的情報発信および広告運用

ア Instagram等の新規運用および運用ルール

本市の公式観光Instagramアカウントを新規に開設し、祭り、郷土料理、酒、芸術、文化といった本市の主要な観光資源を軸に、掲載する観光素材、テーマ、タイトルの提案、動画や写真の撮影および編集、記事作成、記事投稿を行うこと。

本アカウントは、旅行者のコンシェルジュとして位置づけ、モデルコースの提案や、ターゲットの目的に応じたテーマ別特集コンテンツなど、旅行者の行動に結びつく実用性と具体性を重視したコンテンツを企画・制作すること。

特にインバウンドに対しては、非言語的・直感的な情報発信を重点的に強化し、誘客強化・市内回遊促進を図ること。

インバウンド向けの発信にあたっては、ターゲット（国、年代、地域、インサイト等）ごとに最適なSNS媒体を活用し、対象市場の特性に合った正確かつ適切な表現に翻訳・調整して、多言語での

発信をすること。

また、本アカウントからの発信にとどまらず、来訪者が自発的に本市の魅力を発信・拡散したくなるようなオンライン上のコミュニケーション施策を立案し、実行すること。

Instagram以外のSNS媒体については、最新の利用動向に基づき最適なものを選定し、企画提案すること。

投稿頻度および発信日時については、ターゲット層のメディア利用特性や観光トレンドを踏まえ、本市の認知度向上と誘客に最も効果的かつ持続可能な運用の在り方（通常投稿、ストーリーズ、リール動画等の最適な構成比を含む）を受託者から企画提案し、本市と協議の上で決定した頻度により定期的な発信を行うこと。

発信するコンテンツについては、市内の特定の地域や観光資源に極端な偏りが出ないように配慮すること。

また、記事の投稿にあたっては、事前に本市に提出し、確認を受けること。

イ SNS媒体の拡散・検索機能を活用した動画発信

各SNS媒体において、フォロワー以外の潜在的な旅行者のスマートフォン画面に動画がおすすめとして優先的に表示される仕組みを考慮し、縦型ショート動画を企画・制作・配信すること。制作にあたっては、短時間で視聴者の関心を惹きつける構成や、最後まで視聴してもらうための編集を用いるなど、各SNS媒体のシステムを通じて効果的に拡散されやすい動画構造を設計すること。

また、旅行者がスマートフォンで行う検索行動や、生成AIによる情報収集に対応するため、動画の説明文、キーワード、ハッシュタグおよび位置情報等の設定を最適化し、本市の観光情報が検索結果で見つけられやすくなるよう露出の最大化を図ること。

ウ SNS広告配信およびプロモーション施策

年齢、居住地、興味関心等の属性を細分化した広告配信計画を立案・運用し、フォロワー以外の潜在層の認知を最大化させること。

その際、客観的根拠に基づき広告費（媒体実費）と制作・運用費の最適な配分を行い、効果的な運用に努めること。

また、マイクロインフルエンサー等を活用したプロモーション施策、口コミやユーザー生成コンテンツによる情報拡散を促進するための体験・参加型キャンペーンなど、波及効果が高いと見込まれるプロモーション施策についても提案を妨げないものとし、積極的な企画提案を求める。ただし、追加の企画提案に係る一切の経費は、本委託上限額の範囲内とすること。

エ 観光市場のトレンドおよびAI検索に対応した情報発信

観光市場のトレンドを的確に捉え、旅行者の関心を惹きつける情報発信を行うこと。また、生成AIの普及に伴う検索行動の変化（ゼロクリックサーチ等）を見据え、AIの学習元となるメディア記事やニュース露出等を獲得するための戦略的PRについても提案を妨げないものとし、積極的な企画提案を求める。ただし、追加の企画提案に係る一切の経費は、本委託上限額の範囲内とすること。

オ 目標設定と効果測定

受託者は、本業務の受託後速やかに運営目標（フォロワー数、リ

一チ数、エンゲージメント率等のK P I)と目標達成計画を本市と協議の上決定し、受託期間中は達成に向けた施策を講じること。

(2) 観光施策全体への総合的ディレクション業務

ア 観光資源の横断的な活用および高付加価値化の提案

食、文化、歴史、イベント等の本市の地域資源を横断的に俯瞰し、それらをターゲットの嗜好や行動プロセスに沿って戦略的に組み合わせることで、本市への呼び込みと、市内全域への回遊を促す面的な誘客シナリオを構築すること。

さらに、既存の体験プログラムや地域資源について、観光消費額の向上や高付加価値化に繋がる具体的な見せ方・提供方法の改善についても必要に応じて助言を行うこと。

イ 客観的根拠に基づく効果検証と施策助言

人流データ、観光消費動向およびSNS運用実績データに加え、Webアクセス解析や宿泊統計等を幅広く分析し、観光施策の効果をモニタリングすること。オンライン上の情報発信が実際の誘客や市内回遊にどのように結びついたかを客観的に検証する仕組みを構築すること。

また、本市の「秋田市の観光振興に関する基本方針」に則り、既存事業の改善、戦略の見直し、新規事業の立案に関する総合的な助言および提案を行うこと。

なお、秋田市選ばれるまち戦略課が外部有識者を活用して新たに推進する本市のブランディングやプロモーション施策と整合を図りながら、柔軟に連携および対応すること。

(3) 自走化に向けた伴走支援業務

ア 実務を通じた技術移転

市職員による自走化を見据え、本アカウントの投稿は受託者と市職員の共同運用とする。市職員が行う記事・写真等の投稿に対し、受託者は全体のSNS戦略に基づき、投稿内容の精査および進行管理等の伴走支援を行うこと。

また、月1回以上の戦略会議を実施し、次月の企画立案、投稿内容の精査および運用実績データの分析等を市職員と共同で行うこと。

その際、外部ディレクターとして適切な指導・助言を行い、データに基づきながら施策を継続改善できるよう、市職員へのスキルアップ支援を行うこと。

イ 情報発信ガイドラインの策定

契約満了後も本市職員が一定の質を担保できるよう、撮影・編集の基礎手順、不適切な発信による信用失墜を未然に防ぐための危機管理対応等をまとめた運用マニュアルを策定すること。

(4) 取材・掲載許可交渉および権利処理について

受託者は、本業務において以下の事項を遵守し、必要な手続の一切を受託者の責任と負担において行うこと。

投稿する内容、動画、写真等について、受託者が該当施設や関係者に直接依頼および確認を行い、撮影許可および掲載許可を得ること。

本業務で制作した成果物（動画、写真、文章等）について、本市の観光に資することを目的として、本市が作成するPRツール（紙媒体や電子媒体等）や、本市が認めた関係団体において、無償で二次使用

する場合があることを、取材・撮影依頼時にあらかじめ関係者へ説明し、了承を得ておくこと。

写真、映像やBGM等の使用に関して、出演者の肖像権や著作権等の知的財産権の侵害が生じないように、権利処理等の手続を適切に行うこと。

(5) 業務遂行体制の構築・管理および制作物等について

受託者は、本業務が効率的かつ適正に実施されるよう、あらかじめ作業計画書および工程表を本市に提出し、全工程における運営管理（各作業時の進捗状況の把握や本市への状況報告等）を徹底すること。また、本業務に携わるスタッフの作業分担と作業量を適切に把握、管理し、計画の遅れが生じるなど、課題や問題が発生した場合は速やかに原因を調査し、体制の見直しを含む対応策を提示し、本市の承認を得た上で、適切に対応すること。

本業務で使用する制作物等の制作費、前項(4)に定める交渉や許可申請、使用・出演料および交通費含む謝礼等の本事業遂行に係る調整および費用は全て委託上限額に含む。

5 納品物および報告

(1) 月次レポート

SNSインサイト分析、人流データ等とのクロス分析、次月改善案を含む毎月の運用実績および分析結果を取りまとめ、翌月10日までに提出すること。

(2) SNS運用ガイドライン一式

委託期間満了の14日前までに提出すること。

(3) 業務完了報告書

(4) 制作した動画・画像データ全量（著作権は市に帰属）および開設した全SNSアカウントの管理者権限・ログイン情報一式

6 留意事項

(1) 納品物および報告に対して、第三者からの権利の主張、損害賠償請求等が生じたときは、本市の責めに帰すべき事由による場合を除き、受託者の責任で当該問題を処理し解決することとし、また、当該問題によって本市に損害が生じた場合は、その損害を賠償しなければならない。

(2) 本市は、本業務で納品された成果品を期間の制限なく無償で、インターネットや放送番組等のあらゆる媒体で公表、公開、配布等する場合がある。

(3) 受託者は、業務に関連する事故が発生した場合、直ちにその報告と対応措置などを本市に報告し、措置後の詳細な経過および結果報告を文書で行うこと。

(4) 電子媒体によるデータ納品については、ウイルス対策ソフト等により検査した上で納品すること。納品データがウイルスに感染していることで、本市又は第三者が損害を受けた場合は、全て受託者の責任と負担により、原状回復およびその他賠償等について対応するものとする。

7 契約に関する条件等

(1) 契約金額

本業務の契約金額には、本業務に関わる一切の経費を含むものとする。

(2) 再委託等について

ア 受託者は、本業務の全てを第三者に再委託してはならない。

イ 受託者が本業務の一部を第三者に再委託する場合には、再委託先の概要や責任者、再委託する内容等について、事前に本市に書面で提出し、承認を得ること。

(3) 機密の保持

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、目的外の利用、第三者への開示、漏えいについて管理者の注意をもってその情報を管理することとし、契約終了後も同様とする。

(4) 個人情報の保護

受託者は、この契約による業務を処理するに当たり、個人情報の保護に関し、別記「個人情報取扱特記事項」、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他関係法令等に定める事項を遵守しなければならない。

(5) 遵守事項

ア 受託者は、本業務を履行するうえで関係法令等を遵守すること。

イ 受託者は、重要と認める事項については、あらかじめ本市と文書で協議し、承認を得なければならない。

ウ 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、本市と受託者の協議により決定する。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たり、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(責任体制の整備)

第3 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(派遣労働者等)

第4 乙は、この契約による業務を派遣労働者等に行わせる場合には、この契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して派遣労働者等による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(従事者への教育等)

第5 乙は、この業務に従事している者に対し、在職中および退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は契約の目的以外の目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を教育し、および周知しなければならない。

(適正な管理)

第6 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第7 乙は、この契約による業務を実施するために個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(利用および提供の制限)

第8 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第9 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を実施するに当たって、甲から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の制限)

第10 乙は、甲の承認があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う業務を再委託（個人情報を取り扱う業務を第三者に委託し、又は請け負わせる場合をいい、二以上の段階にわたるものを含む。以下同じ。）してはならない。

(再委託する場合の書面の提出)

第11 乙は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合は、あらかじめ当該再委託の内容等を記載した書面を甲に提出して甲の承認を得なければならない。

2 乙は、再委託した場合、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(再委託する場合の監督等)

第12 乙は、再委託した場合、再委託の相手方に対する監督および個人情報の安全管理の方法について具体的に規定し、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。

(資料等の返還)

第13 乙は、この契約による業務を実施するために甲から貸与され、又は乙が収集し、もしくは作成した個人情報が記録された資料等を、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(事故発生時における報告)

第14 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の取扱状況の報告)

第15 甲は、乙がこの契約において遵守すべき個人情報の取扱いについて、乙にその状況の報告を求めることができる。

(実地調査)

第16 甲は、乙がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報の状況について、随時、実地に調査することができる。

(指示)

第17 甲は、乙がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適切と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

(契約解除)

第18 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除をすることができる。

(損害賠償)

第19 乙がこの個人情報取扱特記事項に違反したことにより甲が損害を被ったときは、甲は損害賠償の請求をすることができる。

(注) 「甲」は発注者である秋田市を、「乙」は受注者をいう。