

## 仕様書

### 1 件名

荒川区公式SNSを活用した魅力発信事業運営業務委託

### 2 履行期間

令和8年6月1日から令和9年3月31日まで

### 3 履行場所

区指定の場所

### 4 目的

荒川区公式Instagram、Facebook、TikTok（以下「公式SNS」という。）を活用し、区内外の幅広い世代に対して、シティプロモーションに資する魅力あるコンテンツを発信する。本事業を通じて、荒川区公式Instagram等のアカウントの認知度向上を図り、アカウントに共感して共に区の魅力を発信してくれる人々を区内外に増やすことで、荒川区のさまざまな魅力を広く伝える取り組みを促進する。

### 5 本事業に関する令和8年度の事業目標

- (1) Instagram フォロワー数 8000 人以上
- (2) Facebook フォロワー数 3000 人以上
- (3) TikTok 各投稿動画の再生回数 2000 回以上

### 6 荒川区公式アカウントURL

- (1) Instagram [https://www.instagram.com/arakawa\\_tourism.official/](https://www.instagram.com/arakawa_tourism.official/)
- (2) Facebook <https://www.facebook.com/city.arakawa>
- (3) TikTok 未開設（アカウント取得予定）

### 7 業務内容

受託者は、本仕様書に基づき、次の業務を履行する。

#### (1) 年間運用計画の作成

受託者は、「4 目的」及び「5 本事業に関する事業目標」を達成するために、投稿促進及びフォロワー数や閲覧数を増やすための戦略的な年間運用計画を、区への十分な協議を経て作成すること。なお、計画は、以下の内容を含めることとする。

ア 投稿方針、年間投稿計画、KPIの設定

- イ 乗っ取り、炎上等、事故を未然に防ぐための対策とその監視体制  
※Instagram 及び Facebook は、Meta 社の認証バッジを取得すること  
※TikTok は、認証バッジの取得を目指すこと

(2) 月間投稿計画の作成

受託者は、原則として投稿月の前月中旬までに月間投稿計画を作成し、対面もしくはオンラインで区と打合せを実施すること。ただし、履行開始月については、履行開始月の初旬に速やかに作成すること。

(3) コンテンツの制作及び発信

受託者は、上記(2)の運用計画に基づき、運用に必要となるコンテンツを制作し、区の承認を得たうえで発信すること。なお、原則として、受託者が制作したコンテンツの配信を承認するための投稿管理ツールは、受託者の責任において用意するものとし、投稿管理ツールの運用にかかる経費は、全て当初の契約金額に含むものとする。また、広告配信等の誘引策の実施も可能とする。ただし、広告に要する経費は、全て当初の契約金額に含むものとする。

ア 言語

投稿文は、日本語で制作する。

イ 投稿回数

(ア) Instagram

- ・概ね3～4日に1回、月8回以上（履行開始月は4回以上）とする。
- ・全投稿回数のうち、月2回以上（履行開始月は1回以上）は、区の観光情報に（観光スポット、観光等イベント情報）に係る投稿とする。
- ・観光等イベントは、受託者が現地での取材を実施する場合がある（取材対象となるイベントの例は、別紙のとおり）。
- ・全投稿回数のうち、月2回以上（履行開始月は1回以上）は、動画コンテンツを制作し、投稿する。
- ・観光スポットに関する発信内容は、原則として、外国人観光客にも魅力的に映る観光情報記事、区の最新情報やトレンド、旅行計画を立てるためのイベント等の先行情報、多様化する旅行者に対応した情報、外国人観光客が日本の文化や生活習慣など日本自体に興味持てるような訪日旅行全般に関わる情報を基準とするほか、外国人観光客がリーチしやすい#（ハッシュタグ）を付して投稿すること。

(イ) Facebook

- ・Instagram の投稿は、区と協議のうえ、原則として区公式 Facebook にも投稿すること。

(ウ) TikTok

- ・月2回以上とする。

- ・ Instagram 投稿で制作した動画コンテンツは、区と協議のうえ、原則として区公式 TikTok にも投稿すること。なお、Instagram 投稿で制作した動画コンテンツの投稿は、月 2 回以上の投稿回数に含むことを妨げないものとする。

#### ウ 内容

- (ア) 荒川区公式 Instagram 等をフォローし、区が指定する# (ハッシュタグ) を付して投稿された画像・動画は、UGC (ユーザー生成コンテンツ) として取り扱い、区が荒川区公式 Instagram 等の他、区の各種広報媒体等で紹介・利用できるものとすることを周知する。
- (イ) 原則として荒川区内で撮影され、区が指定する# (ハッシュタグ) を付して投稿された画像・動画から投稿する候補を選定する。
- (ウ) (イ) で選定した画像・動画のうち、区が合意した画像・動画に対し、区が定めた手順に則して投稿者から規約に対する合意を得て、画像・動画を取得すること。投稿者より規約の合意が得られなかった場合は、投稿しないこと。
- (エ) 適切な説明文と、適切な# (ハッシュタグ) を付して投稿を行うこと。
- (オ) Instagram のストーリーズは、月 2 回程度配信することとし、その内容について企画・運営すること。使用する素材は、区が提供する画像・動画、または、受託者が撮影する区の事業・風景等の画像・動画、または、(3) エ (ア) ~ (ウ) に準ずるUGCとする。
- (カ) その他、区からの依頼又は区が企画する内容の投稿を行うこと。

#### (4) キャンペーン等の企画及び運営

受託者は、「4 目的」及び「5 本事業に関する事業目標」の達成を目的としたキャンペーンやイベント、インフルエンサーを活用した投稿企画等（以下「キャンペーン等」という。）を履行期間内に 1 回以上企画・実施すること。キャンペーン等について、運営計画を作成し、区と協議の上企画及び運営すること。

#### (5) 閲覧者からの問い合わせ・トラブル時のサポート業務

- ア 公式 SNS アカウント設定や復旧業務等の対応や、通信関連等のサポートを行い、公式 SNS の情報発信が継続できるよう支援すること。
- イ アカウント閲覧者からコメントや DM 等で、問い合わせや苦情等が発生した場合や、アカウントの乗っ取りや炎上等のトラブルや事故が発生した場合等には、適切な対応を行うとともに速やかに区に報告すること

## （6）運用支援

区職員がコンテンツを制作する際は、投稿に関する画像・動画の作成、編集、投稿、その他の投稿に関する工程について、助言等の運用支援を行うこと。また、区職員40名程度を対象として、各種SNSを効果的に運用するために必要な知識と、魅力的な投稿コンテンツ（画像・動画・文章等）の制作方法等に係る研修を、履行期間内に1回以上実施すること。

## 8 業務にあたっての遵守事項

- （1）受託者は、適正な人員を配置し、本業務の履行に支障が出ないようにすること。また、受託者は、同様の業務を受託し投稿記事の作成等を行つたことがある経験豊富な人材を本業務に従事させること。また、その者が業務を行うことについて予め区の了承を得ること。
- （2）受託者は、すべての業務において、Instagram、Facebook、TikTokの利用規約を遵守すること。

## 9 関係書類の提出及び管理

受託者は、本業務の実施にあたり本仕様書の内容に基づき次の関係書類を作成し、区へ提出すること。

### （1）実施計画

ア 受託者は、あらかじめ本業務の実施計画を作成し、契約締結後14日以内に区に提出し、実施計画に変更が生じる場合には、事前に区の承認を得ること。

イ 実施計画書には次に掲げる事項を記載する。

#### （ア）年間運用計画

戦略的な投稿方針、年間投稿計画、KPIの設定、乗っ取り、炎上等、事故を未然に防ぐための対策とその監視体制等を記載した、年間運用計画を作成すること。

#### （イ）業務実施体制

本委託事業における業務運営に関わる従事者の氏名、役割、連絡体制（緊急時を含む）等を記載したもの

#### （ウ）業務実施スケジュール

（エ）個人情報保護に関して秘密保持の誓約書等の写し

ウ その他、区が必要とする事項

### （2）月間投稿計画

受託者は、原則として、投稿月の前月中旬までに（履行開始月については、履行開始月の初旬に）投稿計画作成・提出し、区と打合せを実施すること。ただし、両者の合意のもと、オンラインでの開催を行うことが

できるものとする。

(3) 実績報告

受託者は、以下の項目について、当月分の報告書を作成し、翌月中に定期例会を実施して実績報告を行うこと。ただし、両者の合意のもと、オンラインでの開催を行うものとする。

ア Instagram

(ア) 投稿件数

(イ) フォロワー数、リーチ数、いいね数（月別の推移）

(ウ) コメント数（国・地域別、月別の推移）及び主な内容と傾向

(エ) 各投稿のリーチ数におけるフォロワー数の割合

(オ) 各投稿のリーチに対するエンゲージメント率（月別の推移）

(カ) アンフォロー率の推移

(キ) キャンペーン等の参加者数

(ク) キャンペーン等の効果測定（拡散効果）

(ケ) #ハッシュタグで投稿された写真データを区が識別できる情報の一覧表（投稿URL、投稿画像の1枚目、アカウント名、投稿日、位置情報等）

(コ) その他、区が必要と認める事項

イ Facebook

(ア) 投稿件数

(イ) フォロワー数、リーチ数、いいね数（月別の推移）

(ウ) コメント数（国・地域別、月別の推移）及び主な内容と傾向

(エ) 各投稿のリーチ数におけるフォロワー数の割合

(オ) 各投稿のリーチに対するエンゲージメント率（月別の推移）

(カ) ウェブサイト誘導率

(キ) その他、区が必要と認める事項

ウ TikTok

(ア) 投稿件数、各投稿の視聴数、平均視聴時間

(イ) フォロワー数、リーチ数、いいね数（月別の推移）

(ウ) コメント数（国・地域別、月別の推移）及び主な内容と傾向

(エ) 視聴ユーザー属性（性別、年齢層、居住地域等）

(オ) 各投稿のリーチ、インプレッション数

(カ) その他、区が必要と認める事項

(4) 履行期間満了時の報告

受託者は、履行期間満了にあたり、次に掲げる事項を記載した報告書を提出し、区の確認を受ける。

ア 完了届

- イ 本事業の効果、分析、評価結果
  - ウ その他、区が必要と認める事項
- (5) その他の書類の作成、提出
- 上記のほか、受託者は区の指示に基づき必要な書類を作成し提出する。
- (6) 報告及び書類の提出
- 受託者は、(1) から (5) までに基づき区に対して業務委託に係る報告を行う。受託者が区に不正確あるいは虚偽の報告又は書類の提出を行ったことにより受託者若しくは利用者又は第三者が不利益を被ったとしても区は何ら責任を負わないこととする。

## 10 委託料支払

委託料の支払いは毎月払いとする。検査合格の後、区は受託者から正当な請求のあった日から30日以内に支払う。

## 11 業務の適正な実施に関する事項

本業務の適正な実施のために以下の事項を定める。

- (1) 業務再委託禁止
- あらかじめ書面により申請し区の承認を受けた場合を除き、受託者は本業務を第三者に請け負わせ若しくは委託しない。ただし、区が本業務を行う上で合理的と判断した業務については、その一部を再委託することができる。その場合は、区に事前に協議するものとする。
- (2) 個人情報保護
- 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他個人情報保護に関する諸法令を遵守し、漏えい、滅失、改ざん等個人情報に係る事故の未然防止の措置を講じる。万一、事故が生じた場合には速やかに区へ報告し対応策を協議する。
- (3) 守秘義務
- 受託者は、本業務の実施により知り得た秘密（個人情報含む）を履行期間中、履行期間満了後のいかんに關わらず、他に漏えいしない。
- (4) 苦情対応
- 受託者は、キャンペーン参加者等の苦情等に対し、迅速かつ丁寧な対応により円満な解決を図ること。苦情については、必要に応じて、区に報告すること。
- (5) 法令遵守
- 受託者は、本業務の実施にあたり労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上のすべての責を負うものとする。

(6) 業務成果の帰属

本業務により得られたデータ及び成果品等は区に帰属するものとし、区の許可なく使用・公開しない。

(7) 連絡体制

受託者は、本業務の実施にあたり日常及び非常時の連絡体制を整えるものとする。

## 12 その他の一般的事項

- (1) 受託者は、業務履行上区又は第三者に損害を与えた場合は、賠償の責を負うものとする。また、区が国家賠償法第1条第1項に基づき、受託者が業務履行上第三者に与えた損害につき賠償を行った場合には、区は受託者に求償することができるものとする。
- (2) 受託者は、本委託契約が終了した際には、事業運営に支障がないよう、業務に関する情報を、速やかに本業務を新たに受託する者へ引き継ぐと共に、区から、本業務を新たに受託する者への引継等について協力の申し出があったときは、これに協力しなければならない。
- (3) 受託者は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」を遵守すること。
- (4) 受託者は、業務の履行にあたっては安全管理を徹底し、事故等が起こることがないように最大限努めること。
- (5) 本仕様書に疑義が生じたとき、または定めのない事項については、区と受託者とで協議のうえ決定する。ただし、信義則上受託者が行うべきものについては、受託者が自らの負担において実施することとする。

(別紙・取材対象となる観光等イベントの例)

イベント名	参考	
	令和7年度開催日	令和7年度会場
あらかわの伝統技術展	7月4日（金） ～6日（日）	荒川総合スポーツセンター
あらかわ遊園「ナイトズ 一」	7月5日（土）・6日 （日）	あらかわ遊園
あらかわ遊園「オグト バーフェスト」	10月18日（土）・ 19日（日）	あらかわ遊園
日暮里道灌まつり	11月1日（土）	日暮里駅前イベント広場
あらかわ遊園「クリスマ スマーケット」	12月21日（土）・ 22日（日）	あらかわ遊園
匠の技展 in 日暮里	2月20（金）・21 日（土）	ふらっとにっぽり
シダレザクラ祭り	3月28日（土）	都立尾久の原公園

※複数日に開催するイベントは、原則として初日に取材を行う。

※現時点での予定であり、変更する場合がある。