

令和8年度SNS運用コンサルティング業務委託 質問回答に対する回答

質問				回答
質問番号	項目	質問事項	内容	
1	要項第2章8	企画提案書について	自由提案について、要項第2章8（2）企画提案内容①戦略的手法についてを指しているか。 課題提案について、要項第2章8（2）企画提案内容②効果的な情報配信アドバイス（職員向け）についてを指しているか。	お見込みのとおりです。
2	要項第3章1	プレゼンテーション審査について	選定におけるプレゼンテーションについて、オンラインでの参加は可能か。	プレゼンテーション審査については、対面のみとなり、オンラインでの参加は不可です。
3	仕様書4	業務内容（役割分担）について	本業務内容は、「助言指導、投稿内容や運用方法の改善提案、分析」で、実際の投稿作業（管理画面での投稿）は発注者（区役所）が実施する認識でよいか。	お見込みのとおりです。ただし、助言指導の一環として実際の投稿をしていただく場合があります。
4	仕様書4	業務内容について	受託者が実投稿まで行う場合、対象媒体と頻度感をご教示ください。	受託者側で実投稿を行う想定として、受託者が自由提案した内容が発注者側では対応困難な場合を想定しています。例えば、今年度は2回、提案内容である広告出稿を受託者が行っています。提案内容により協議のうえ決定させていただきます。
5	仕様書4	各種相談・アドバイス業務について	発注者からのご質問対応（運用相談）について、想定される下記の事項をご教示ください。 （1）月あたり想定件数（目安で可） （2）受付方法（メール／電話等）と、窓口になる部署 （3）対応時間帯（例：平日9:00-17:30）と、目標の返信目安（例：当日中／翌営業日まで） （4）主な内容（操作の相談、原稿の相談、炎上時の相談 など）	（1）月に5～10件程度となります。 （2）主にメールでご相談させていただき、発注者の窓口は広報担当からお送りさせていただきます。 （3）ご相談させていただく時間は月～金曜日の9時から17時30分に行い、緊急性を要するものは当日中に、その他は翌日までにご回答をお願いします。 （4）ご相談内容としては、操作の相談が主な内容となっております。他に突発的な対処として、偽アカウントやコメント書き込みへの対処等をご相談しております。
6	仕様書4	業務内容について	撮影の同行などは業務に含まれるのでしょうか。	撮影の同行は必須ではありませんが、助言指導の一環として同行をお願いする場合があります。
7	仕様書4	業務内容について	業務内容（1）ア・イの、月一回程度の業務は対面、業務内容（1）ウの随時行う業務について、オンラインでも可能でしょうか。	業務内容（1）ア・イ・ウ、（2）ア・イ・ウのいずれも対面または発注者と協議のうえオンラインでの対応が可能です。
8	仕様書4	業務内容について	月次の報告・打合せの頻度や形式に希望があればご教示ください。	月次の報告等については、月1回、対面またはオンライン形式での実施をお願いします。

質問				回答
質問番号	項目	質問事項	内容	
9	仕様書 8	障がいのある方への合理的配慮の提供に関する研修等の実施について	研修カリキュラムの中で、SNS配信自体に配慮をする必要があるのか、研修自体を指しているのか、配慮すべき対象者を教えてください。	業務遂行過程で市民と接触する業務においては、従事者一人ひとりが正しい認識と知識を持ち対応いただくことが必要と考えております。受託事業者の従事者に対し、障がいのある方への合理的配慮が適切になされるよう研修実施をお願いいたします。 参考に、本市ホームページに事業者向け研修資料を掲載していますのでご覧ください。 https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000340671.html
10	その他	Instagramのインサイトデータについて	各アカウント（区長ページ、お知らせ情報、子育て情報）における、直近の動画投稿 5 件の下記データをご教示ください。 ・スキップ率、性別の割合、年齢の割合（4 4 歳以下のパーセンテージ） ・12月1日～31日の期間において、プロフィールへのアクセス数、外部リンクのタップ数	別添をご参照ください。
11	その他	Instagramインサイトデータについて	4月1日～12月31日までのInstagram運用にかかる下記のインサイトデータの共有をお願いします。 ・フォロワーの属性、推移（月次）、投稿のいいね・インプレッション・コメント数、投稿に対しての閲覧数、閲覧アカウントのフォロワー・非フォロワーの割合（直近5投稿）	別添をご参照ください。

質問				回答
質問番号	項目	質問事項	内容	
12	その他	対象SNSアカウントの運用の前提について	<p>対象SNS (Instagram/Facebook/X/LINE/YouTube) について、改善を進めるうえで運用の前提を確認させてください。</p> <p>(1) 「区長ページ／お知らせ／子育て情報」等、投稿の種類（カテゴリ）のうち、特に力を入れたい優先順位</p> <p>(2) 投稿後の効果確認に必要な数値（インサイト等）は共有可能でしょうか（画面共有／数値の提供など、可能な方法で構いません）</p> <p>(3) 投稿内容の最終確認者（部署）と、差戻しが起きやすい観点（表現、写真、個人情報等）があればご教示ください。</p>	<p>(1) 特に配信力強化をめざしているのは、ユーザー数が多い、かつ動画投稿も可能なアカウントとして、Instagramとしています。Instagramの3アカウント（区長ページ、お知らせ情報、子育て情報）は、すべて改善を要します。</p> <p>その他アカウントについては、各SNSの特色を活かした配信やInstagramとの連携に取り組んでいます。</p> <p>(2) 別添をご参照ください。</p> <p>(3) 配信前の最終確認は、発注者の広報担当、また撮影に発注者以外を起用した場合は、動画内に写っている各関係者に確認を行います。修正が想定される内容について、映像のコンセプトが不明瞭、テロップの視認性が低い、映り込んだ方の許可、不快に感じる表現（差別的、誤解を招く等）、飲食店等の営利企業を取り上げる場合の公平性の担保等がございます。</p>
13	その他	ターゲットと誘導したい行動変容について	<p>SNS運用で最優先にしたいターゲットと、誘導したい行動の優先順位をご教示ください。</p> <p>（例：子育てサロン等への参加＞相談窓口利用＞LINE受信設定＞SNSフォロー 等）</p>	<p>子育て世帯を含む若年者層をターゲットに、SNSの存在を認知＜SNSフォロー＞行政情報の認知＜気軽に行政窓口への相談＜イベントへの参加＜地域コミュニティへの参加につなげることをめざしています。</p>
14	その他	発注者の運営体制について	<p>現在の運営体制について、SNS運用に関わる担当部署・担当人数（ざっくりで可）をご教示ください。あわせて、媒体ごとの主担当（例：主に子育て担当が見る、広報が見る等）があれば教えてください。</p>	<p>SNS運用に関わる担当部署は、主に発注者の広報担当の3名程度で運営しています。なお、媒体ごとに、子育て情報アカウントは子育て担当、Instagram・Facebook、X、YouTubeは広報担当に加え、各事業6担当（住民登録・戸籍、子育て、地域福祉、地域支援、防犯防災、教育）6名程度でLINEは広報担当で運営しています。（令和7年度時点）</p>
15	その他	投稿フローについて	<p>投稿フロー（撮影→編集→関係者確認→庁内決裁→投稿）について、</p> <p>(1) 確認・決裁の段階数（例：2段階、3段階など）</p> <p>(2) 通常時の投稿までの目安（例：最短○日、平均○日など）</p> <p>をご教示ください。</p>	<p>(1) 撮影後、当日中または概ね1週間以内に編集し、各担当内で確認及び決裁、広報担当で確認し投稿を行っています。（2段階での確認）</p> <p>(2) 投稿の目安として、イベントや行事の告知、報告等は最短で当日中、平均で概ね1週間以内での投稿、また各種取り組み紹介等は複数日に素材収集を行い、概ね1か月以内での投稿を行っています。</p>

質問				回答
質問番号	項目	質問事項	内容	
16	その他	通常と異なる投稿ルールについて	緊急時の投稿（災害・注意喚起など）の場合、通常と異なるルールがあればご教示ください。 （例：決裁の短縮、即時投稿の可否、投稿判断を行う部署 など）	緊急時の投稿として、イベント・行事等の中止や災害時の配信等、緊急時の配信については、各担当部署の判断で広報担当への確認を省略して配信する場合があります。
17	その他	撮影・機材について	撮影・編集の環境について、一般的に使っている範囲で教えてください。 （1）庁内PC（OSやブラウザの種類：例 Windows + Edge 等） （2）iPad（利用有無、だいたいの機種やOSの世代感で可） （3）編集で使っているアプリ／ソフト（指定・制限があれば）	（1）庁内PCはWindows + Edgeを使用しています。 （2）iPadはiPad mini第7世代を使用しています。 （3）編集アプリはPowerDirectorとCanva、編集ソフトはPowerDirectorを使用しています。
18	その他	写真・動画素材の保存・共有方法について	写真・動画素材の保存・共有方法について、現在の運用を教えてください。 （例：庁内共有フォルダ、庁内サーバ、クラウド利用の可否 など）	写真や動画素材は主に庁内共有ハードディスクを利用し保存しています。
19	その他	写真動画の掲載ルールについて	写真・動画の掲載ルールについて、決まっていることがあれば教えてください。 （例：顔が写る場合の同意、未成年の扱い、撮影NG、個人情報配慮、コメント欄の考え方、過去のNG例 等）	写真・動画の掲載ルールについて、顔が写る場合は口頭でSNSへの掲載について確認、未成年の場合は必ず保護者への確認を行います。