

西のゴールデンルートSNS運用  
業務委託仕様書  
(企画提案時)

令和8年3月

西のゴールデンルート実行委員会

本仕様書において、甲とは西のゴールデンルート実行委員会(※)をいい、乙とは提案者をいう。

※西のゴールデンルート実行委員会に参画している自治体（今後、参画自治体の変動する可能性がある）  
神戸市、姫路市、鳥取県、岡山県、岡山市、広島県、下関市、高松市、松山市、北九州市、  
福岡市、武雄市、長崎市、壱岐市、別府市、由布市、熊本市、宮崎市、鹿児島市

## 1 件名

西のゴールデンルートSNS運用業務

## 2 業務の趣旨・目的

「西のゴールデンルート実行委員会」(以下、「甲」とする。)では、欧米豪旅行者の多くが東京～大阪・京都エリアを中心とした「ゴールデンルート」を訪問している状況を踏まえ、欧米豪旅行者及び高付加価値旅行者をメインターゲットに、西日本・九州の自治体の魅力的な観光資源を広域的な周遊ルートとして発信し、大阪以西への誘客促進につなげることを目的として、19自治体が共同で各種プロモーションを実施している。  
(<https://japan-west-goldenroute.com/>)

取組みの一環として、令和7年度よりSNS(Facebook・Instagram)を立ち上げ、観光コンテンツの情報発信を行っている。

本業務は、令和8年度も引き続き、本SNSを効果的に管理・運用し、海外市場に向けた認知拡大と誘客促進を図るものである。

※西のゴールデンルート SNS Instagram



Facebook



## 3 提案限度価格

9,000千円(上限額、消費税及び地方消費税含む) ※上限額を超える場合は、失格とする。

## 4 業務の概要

本業務は、上記の目的を達成するため以下の業務を包括的に実施するものとする。

(1)全体業務関連(連絡調整・進行管理等)

(2)SNSの運用

(3)SNSアカウントの認知向上

(4)事業効果の検証

※本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に甲と乙が協議の上決定する。

※各業務にかかる一切の経費は、全て委託費に含むものとする。

※契約締結後に連携自治体数が増えた場合には、契約の変更等を行う場合がある。

## 5 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

※ただし、本公募は本業務委託に関する令和8年度西のゴールデンルート実行委員会総会における予算案の成立を前提としているもの。

## 6 業務の内容等

### (1) 全体業務関連(連絡調整・進行管理等)

- ・現行の受託事業者から円滑な引継ぎを行い、速やかに運用体制を確立すること。  
※引継ぎ等に係る費用についても、本委託に含むものとする。
- ・本仕様書に基づき各業務を適切に遂行するための実施計画、実施体制、年間スケジュール、個人情報保護・アカウント保護に関するセキュリティ対策を明確に示すこと。
- ・海外ターゲット市場に適した表現とするため、ネイティブチェックを行うこと。
- ・参画自治体や関連事業の受託事業者との連携を図り、全体の整合性を確保しながら業務を実施すること。なお、関連事業とは甲で実施予定の事業を指し、SNSにおいて効果的に情報発信を行うこと。

☆西のゴールデンルートWebサイト(英語版)運用・保守等業務

☆令和8年度 西のゴールデンルート広域観光促進のための戦略的プロモーション及びアライアンス運営等支援業務(仮)

### (2) SNSの運用

- ・素材の作成、投稿及びコメントの返信等、運用に関する業務を行うこと。
- ・欧米豪誘客に係る状況やニーズ、インバウンドの傾向等を整理するとともに、インバウンド誘客に積極的な他自治体の先進的な取り組み等を研究した上で、実際の来訪に繋がるよう、訪日希望者にとって有用な情報を発信すること。
- ・投稿頻度については、以下を目安とし、定期的かつ計画的に配信すること。なお、投稿本数は、Facebook・Instagram合わせて1本とする。  
フィード・リール:年65本以上(UGC活用を可とするが、1/3以上は制作素材の投稿とする)  
ストーリーズ:数量・素材制作(入手)方針等は提案
- ・フィード投稿のキャプションは英語とすること。また、日本語から英語に直訳するのではなく、ターゲットに訴求するようネイティブ目線での翻訳を行うこと。
- ・現地取材による画像・動画の手配、または必要に応じて西のゴールデンルート参画自治体が画像の提供を行う。不足するものは、フリー素材・有料素材等により画像の手配を行うこと。
- ・素材撮影を行う場合は、カメラマン・モデル等は可能な限りネイティブスタッフを起用し、ターゲット層に訴求する内容となるよう工夫すること。
- ・投稿やフォロワーの反応について適宜確認を行い、不適切なコメント等がなされた場合など管理上で至急対応すべき事案が発生した場合は、速やかに事務局へ連絡し、対応方法について提案すること。  
※提案時には、投稿案(フィード・リールのサンプル)または、参考となるアカウントを提示すること。  
※リールをメインとした投稿も可とする。アルゴリズムに対応するため、戦略的なフィード数およびリール数を提示すること。  
※制作本数や投稿スケジュールについて提案を行うこと。  
※トラブル発生時の対応策や、ユーザーコミュニケーション方針について提示すること。

### (3) SNSアカウントの認知向上

- ・アカウントの認知向上のための取組みを行うこと。また、必要に応じてUGCの活用も可とする。
- ・インサイトからユーザーの傾向を随時把握し、アカウント及び西のゴールデンルートの認知向上に向けた対応策を講じること。

※インタラクションやインプレッション、フォロワー数といったKPIについて提案すること。

※認知向上に繋がる発信手法や、効果的にリーチするための手法等について提案を行うこと。

※広告配信やターゲットに効果的にリーチする取組みがあれば自由に提案すること。

※認知向上に期するデジタルマーケティングがあれば自由に提案すること。

※西のゴールデンルート英語サイトのPV数増加のためサイト流入向上に寄与する施策があれば提案すること。

### (4) 事業効果の検証

- ・インサイトなどアカウント運用に係る分析の実施。
- ・上記を踏まえターゲットに訴求力のあるアカウント成長に向けたレポートの定期報告。(年3回程度)
- ・投稿内容の協議など定期的に事務局と打ち合わせを実施すること。(月1回程度)
- ・事業終了時には、本業務全体の実施内容を取りまとめた報告書を提出すること。

## 7 乙の責務

### (1)関係法令上の責務

本業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。

### (2)守秘義務

#### ①基本事項

乙は、業務上知りえた機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報(個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。)等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あたっては、個人や法人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

また、当該事業に係る電子メールの送信にあたっては、BCC送信の徹底を図ること。

※詳細は別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を参照

#### ②従事者への周知

乙は、この契約による業務に従事するものに対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知り得た機密事項や個人情報等を外部に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、その他個人情報等の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

### (3)従事者の服務規律

#### ①サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

特に、利用者が満足を得られる対応とするため、必要な事項について十分に理解しておくこと。

## 8 総括責任者及び各業務責任者の選任等

### (1) 総括責任者及び各業務責任者の選任

乙は、業務を円滑に執行するため、すべての業務を統括して指揮監督する総括的な責任者(以下「総括責任者」という。)及び履行場所ごとの責任者(以下「各業務責任者」という。)を選任し、甲に届け出ること。各業務責任者は業務を適切・円滑に遂行するために必要な人員数を配置すること。

### (2) 責任者の責務

総括責任者及び各業務責任者は、その業務の遂行上、常に甲との連絡を密に行うとともに、各業務間の連携を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また、服務規律につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

## 9 その他

(1) 事業実施にあたっては、本仕様書によるほか、乙の提案内容に従い、契約後詳細な打ち合わせにより、甲の指示等に従いながら進めること。

### (2) 報告

乙は甲の求めに応じ、適宜、業務の履行状況等の報告を行うこと。

### (3) 再委託

乙が、受託業務の一部を再委託する場合には、事前に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で甲に提出し、承認を得ること。

なお、乙は、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が甲の委託に係るものであること、乙及び受託業務の従事者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知すること。

### (4) その他

・仕様書の内容に疑義が生じた場合には、甲乙協議のうえ定めることとする。仕様書に記載のない事項についても同様とする。

・委託契約金額には、旅費、通信費、燃料費、消耗品費、郵送費、印刷製本費等、業務に係る必要経費の一切を含む。

・本業務の実施に伴う成果物の著作権(著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む)は、6(2)の取組み内容に応じ、関連する自治体に帰属する。

・乙は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

## 「個人情報・情報資産取扱特記事項」

## 1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務(以下「委託業務」という。)を実施するに当たっては、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。特に個人情報については、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

## 2 定義

## (1)個人情報

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)をいう。

## (2)情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報(OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む)並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

## (3)機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

## (4)完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

## (5)可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

## 3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。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。

## 4 従業員の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、福岡市個人情報保護条例に規定する

罰則が適用される場合があること。

・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。

## 5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市(以下「市」という。)の書面による承認があるときは、この限りではない。

## 6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

## 7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

## 8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

## 9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

## 10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

## 11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等を行わなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

## 12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

### 13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

### 14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

### 15 契約の解除

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約を解除することができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。