

## 基本仕様書（企画提案時）

- 1 委託件名  
福岡市 SNS 投稿分析業務委託
- 2 履行場所  
市長室広報戦略室広報戦略課 外
- 3 履行期間  
契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

### 4 目的

SNS が情報発信・収集の主要な手段となっている状況を踏まえ、市民が関心を持つ情報や、福岡市（以下「市」という）及び福岡市政（以下「市政」という）に対する意見・反応を的確に把握し、市が行う情報発信をより効果的かつ効率的なものへと改善するとともに、SNS 上の市政に関する誤情報が拡散される兆候を早期に把握し、市からの正確な情報発信等の迅速な対応につなげることを目的とする。

また、市職員が SNS 上の情報収集・分析を効果的に行う手法を習得するとともに、SNS 運用におけるリスク管理に関する知識の向上を図るため、情報収集・分析のマニュアル作成及び研修を実施するもの。

### 5 委託内容

#### (1) Xにおける投稿内容の収集・分析

##### ① 投稿内容の収集

- ・市及び市政に関する投稿について、好意的な反応や評価、批判的な意見など幅広く収集すること。
- ・市政に関する誤情報（市が発表した内容と異なる情報、事実と異なる情報）及び誤情報と疑われる投稿についても収集すること。
- ・収集にあたっては、検索条件を適切に設定することで、効果的な情報収集を行うとともに、収集漏れを防ぐための措置を講ずること。  
例：「福岡市」に関連するワードを組み合わせて検索する、除外ワードを設定し市政に無関係の情報が収集されないようにする 等
- ・投稿内容の収集は、土曜、日曜、祝日及び年末年始期間を含め、毎日実施すること。特に誤情報の拡散等、迅速な対応が必要な投稿については、随時把握・報告できる体制を確保すること。
- ・検索条件については、運用状況を踏まえ、発注者と協議の上、適宜見直すこと。

##### ② 分析

収集した投稿について、以下の観点から分析を行うこと。

- ・投稿内容の属性分類（誤情報、誤解、意見、事実情報、好意的反応 等）
- ・投稿で取り上げられている話題・出来事の把握（テーマ別整理、発生時期、推移等）
- ・拡散状況の把握（拡散規模、拡散速度、主な発信者の属性や影響度 等）
- ・上記分析を踏まえた、投稿の発生要因及び拡散要因の整理

##### ③ 報告

- ・収集した投稿の内容及び分析結果について、週次報告及び月次報告を行うこと。
- ・週次報告では、直近の投稿動向や注目すべき事象の有無等について整理した速報的・暫定的な報告も可とする。月次報告においては、詳細な分析結果を報告すること。
- ・報告にあたっては、投稿内容や分析結果に加え、それらを踏まえた今後の対応案（対応の要否、優先度等）や、情報発信に関する改善提案等についての見解を記載すること。
- ・報告の頻度や内容については、運用状況を踏まえ、発注者と協議の上、見直すことができる。
- ・誤情報の急激な拡散等、迅速な対応が必要な事象を検知した場合は、上記とは別に、速やかに発注者へ報告すること（即時報告）。

## (2) SNS における情報収集・分析にかかるマニュアルの策定

- ・市職員が SNS 上の情報を効率的かつ適切に収集・分析できるよう、情報収集・分析の手順や留意点等を整理したマニュアルを策定すること。
- ・併せて、実務において円滑に運用できるよう、判断基準や着眼点を整理したチェックシート等を作成すること。

※ マニュアル上の情報の収集及び分析では、有料サービスの利用は使用しないこととする。

## (3) 広報担当職員向け研修の実施

- ・ SNS 運用におけるリスク管理全般について、市の各事業における広報担当職員（100 名前後）に向けた研修を実施すること。
- ・研修内容には、SNS 上で誤情報が投稿された場合の対応策に加え、アカウントの不正利用・乗っ取り防止等、SNS アカウントを運用する上での基本的な留意点やリスク対策を含めること。

## 6 成果物

上記「5.委託内容」の各業務における以下のデータとする。なお、納品方法は発注者と受注者で協議し決定する。

- (1) 報告書（週次報告・月次報告・即時報告）
- (2) マニュアル及びチェックシート
- (3) 研修資料及び実施報告書

## 7 その他

- (1) 事業者決定後に、協議の上決定する事項が複数想定されることを留意しながら業務を遂行すること
- (2) 本委託で受注者において制作し納品された成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）は、福岡市に帰属するものとする。
- (3) 受注者は、本委託の遂行（成果物を含む）に当たり、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、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、受注者が負うものとする。
- (4) 発注者は、成果物を、福岡市が実施する各種研修等において活用できることとし、成果

物の利用に際しては以下のとおりとする。

- ① 発注者が成果物を利用する際、受注者の承諾は不要とする。
  - ② 発注者が成果物を利用する際、著作者名を非表示とすることができる。
  - ③ 発注者が「4 目的」の実現のために成果物を改変するときは、受注者はその改変に同意する。
- (5) 本業務の遂行に必要な交通費、消耗品費等はすべて委託費に含まれる。
- (6) 各業務の実施に当たっては、事前に発注者と十分に協議すること。また、疑義が生じた場合は、協議のうえ決定すること。なお受注者は決定した業務内容に基づく必要な諸手続等の業務全般を行うものとする。