

## 旅マエ旅ナカにおける注意喚起・マナー啓発業務委託仕様書

### 1. 業務名

旅マエ旅ナカにおける注意喚起・マナー啓発業務

### 2. 業務の目的

本仕様書は、旅マエ旅ナカにおける注意喚起・マナー啓発業務の内容及び要件等を定めるものであり、受託者は本仕様書に従って業務を執行することとする。

国内外の観光客等に対して旅マエ旅ナカにおける注意喚起やマナー啓発を行い、観光客等のマナー問題（迷惑行為）による住民への影響を緩和することを目的とする。

### 3. 業務期間

契約締結の日から令和8年2月20日まで

### 4. 業務の概要

委託業務の内容は、①SNS やインフルエンサーを活用した情報発信、②海外向け WEB サイトへの広告掲載、③告知用ホームページの作成等を行うことで旅マエ旅ナカにおける注意喚起・マナー啓発を行うとともに、旅行者や HP 等の閲覧者に対してアンケートを実施し、認知率の数字確認等の効果検証を行うものとし、業務の履行に必要な関連業務並びに付随業務の一切を含むものとする。

- ・企画立案、スケジュール調整
- ・インフルエンサーの選定及び出演交渉、現地活動支援
- ・投稿内容の確認及び補助、2次利用の権利処理、その他調整及び許認可等の手続き
- ・WEB 広告の作成及び掲載
- ・告知用ホームページの作成
- ・効果測定

### 5. 業務内容

#### I. 企画立案・スケジュール調整・進行管理

- ・本業務の実施に係る企画立案・スケジュール調整・進行管理を行うほか、業務実施に必要となる関係者や関係機関との調整に係る一切を行うこと
- ・委託者との協議により確定したスケジュールを厳守すること
- ・業務全体の進行状況を把握し、各工程の完了時期を明確に管理すること
- ・進捗に遅延が生じる場合は、速やかに委託者へ報告し、調整案を提示すること
- ・スケジュール表（ガントチャート等）を作成し、月次で共有すること

#### II. インフルエンサーを活用した SNS による情報発信

##### (1) インフルエンサーの選定

- ・中国、台湾、韓国の各国・地域の市場において、旅行に興味のある顧客に対して影響力のあるインフルエンサーとすること
- ・インフルエンサーは、市場ごとに1名以上とする
- ・インフルエンサーは、フォロワー数50万人以上を基本とする
- ・発信する SNS の媒体は、各市場で対象顧客へのリーチが最大化できる媒体とすること
- ・最終的なインフルエンサー及び SNS 媒体の選定は、市と協議の上決定すること
- ・インフルエンサーの選定・出演交渉に係る一切を行うこと

##### (2) インフルエンサー取材・発信支援業務

- ・当該業務を実行するためのインフルエンサーの現地取材等の支援を行うこと
- ・インフルエンサーを小樽に招聘し、SNS 発信に必要な取材・撮影等の支援を行うこと
- ・インフルエンサーと連携して小樽市内の取材先の選定を行うこととし、選定にあたっては本事業の目的達成に効果的な場所を選定すること
- ・インフルエンサーや取材先との連絡調整等、取材に係る一切を行うこと
- ・必要に応じ、インフルエンサーに対して受託者が所有する画像等の情報提供を行うこと
- ・取材時のガイドやアテンド等を行うこと
- ・その他、取材を円滑に実施するために必要と認められる支援を行うこと

- ・取材にかかる一切の費用は受託者の負担とすること
- (3) 情報発信の内容
  - ・小樽観光の魅力とともに、観光地でのマナー啓発について、写真や動画を用いた情報発信を行うこと
  - ・発信する情報は、対象顧客が興味を持って“見たくなる内容”とし、単に注意喚起のみを発信するのではなく、小樽の魅力を感じ取れる情報の中で、顧客が“ルール・マナーを守りたくなる”内容とすること
  - ・マナー啓発の内容は、小樽市が作成した「多言語対応注意喚起ポスター」記載の内容のほか、観光庁や関係機関、先進事例等の情報を収集し、受託者が効果的と考えるマナー啓発内容とすること
  - ・告知用ホームページへのリンクを掲載すること
  - ・受託者は、発信状況についての管理監督を行うこと
  - ・受託者は、発信内容に事実誤認等がないか、事前に確認を行うこと
  - ・発信内容は、公序良俗に反さないものとし、各種法令等を遵守するとともに、本市及び関係団体等の信用を損なうような不適切な投稿は行わないこと
  - ・その他、発信を円滑に実施するために必要と認められる支援を行うこと
- (4) 発信時期
  - ・発信時期はオーバーツーリズムの問題が大きくなる前の令和7年10月頃からとすること
- (5) ターゲット層
  - ・中国、台湾、韓国をはじめとする各国・地域の市場において、旅行に興味のある顧客とする
- (6) 情報発信方法
  - ・情報発信は、インフルエンサーが保有する SNS アカウントへ投稿すること
  - ・インフルエンサーが複数の SNS アカウント (Instagram、X、Tiktok、RED 等) を保有する場合は、可能な限りそれら複数のアカウントで投稿するよう配慮すること

### III. 海外向け WEB サイトへの広告掲載

- (1) 掲載媒体の選定および交渉
  - ・中国、台湾、韓国をはじめとする各国・地域に適した海外向け WEB メディア (多言語対応) を提案し、広告掲載に係る交渉を行うこと
  - ・最終的な掲載媒体の決定は、市と協議の上決定すること
- (2) 広告の内容
  - ・小樽観光の魅力を訴求する広告を作成することとし、観光地でのマナー啓発についての内容を含むこと
  - ・広告は訪問者の興味を引く構成とし、写真や動画等の視覚素材を活用すること
- (3) 広告の掲載
  - ・掲載期間はオーバーツーリズムの問題が大きくなる前の令和7年10月頃からとすること
  - ・選定された WEB サイトにて、所定の期間中、広告を掲載すること
  - ・広告の表示回数 (インプレッション)、クリック数 (CTR) などの効果が見込める枠での掲載とすること

### IV. 告知用ホームページの作成

- (1) 告知用ホームページの企画・制作
  - ・インフルエンサーの投稿、海外向け WEB サイト上の広告からのリンク先として本市の観光情報およびマナー啓発を分かりやすく発信する多言語対応の専用ホームページを新たに作成すること
  - ・マナー啓発の内容は、小樽市が作成した「多言語対応注意喚起ポスター」記載の内容のほか、観光庁や関係機関の情報を収集し、受託者が効果的と考えるマナー啓発内容とすること
  - ・ホームページのデザインは、モバイルファーストを意識したデザインとし外国人旅行者にとって視認性・操作性の高いものとする
  - ・英語、韓国語、中国語 (簡体字・繁体字) は必須の多言語対応とし、文化的誤解が生じないようネイティブチェック済みの自然な翻訳を行うこと
- (2) 公開・運用
  - ・サーバー準備・ドメイン取得・SSL 対応含む公開作業、サーバー監視・簡易保守対応を含めた運

用管理を実施すること

- ・掲載する画像・動画素材の著作権等の処理は業者の責任で行い、公開後のトラブルが発生しないよう留意すること
- ・公開期間はオーバーツーリズムの問題が大きくなる前の令和7年10月頃からとすること

## V. 効果測定

### (1) 外国人旅行者向けアンケート調査

- ・広告掲載期間中または直後に、本市を訪問した外国人旅行者を対象としたアンケートを実施すること
- ・調査内容は、広告の認知、旅行前の情報源、本市の印象、観光マナーへの意識などとする
- ・調査方法（紙面、タブレット、QRコード等）および実施場所（観光案内所、観光施設など）は本市と協議のうえ決定すること

### (2) 外国人旅行者向けWEBアンケート

- ・広告を通じて本市の観光情報に接触した外国人ユーザーを対象に、WEBアンケートを実施し、広告認知度、内容理解度、訪問意向等を測定すること
- ・調査は広告掲載メディア上または遷移先ページに誘導リンクを設置する形で行うこと

## VI. 実績報告

本業務の終了後、実施概要や実績、効果等を記載した業務実績報告書を作成し提出すること。また、本業務の成果を踏まえ、今後の情報発信に関する効果的な提案等を行うこと。

- ・インフルエンサーの各投稿のインプレッション数、いいね数、コメント数、シェア数など効果を分析すること
- ・インフルエンサーの投稿への反応やユーザーコメントの傾向分析をすること
- ・海外向けWEBサイトでの広告の表示回数（インプレッション数）、クリック数（CTR）、遷移先ページの閲覧状況（滞在時間等）を計測し、広告の訴求効果を評価すること
- ・告知用ホームページのアクセス状況を定期的に把握し、インフルエンサーの投稿や広告からの流入分析などを報告書に含める

## VII. その他

### (1) 著作権等に関する事項

本業務により作成された全ての著作物（映像、画像、音声、文章等を含むがこれに限られない）の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、原則として委託者に帰属するものとし、受託者は委託者に対し著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）及び著作人格権を行使しないこと。

### (2) 目標値及び効果測定

本業務における情報発信の目標値（リーチ数、エンゲージメント数等）を設定し、受託期間中は目標達成に向けて効果的にプロモートを行い、投稿ごとに目標値に対する結果を集約し、検証・分析を行うこと。

### (3) その他

本業務の実施に当たり、上述の各事項に加え、予算の範囲で実施できる事業の目的に資する企画等があれば、提案できるものとする。

## 6. 業務スケジュール

令和7年 7月から 8月	発注者との協議を通じた状況整理、インフルエンサーの選定、効果測定的设计
令和7年 9月	告知内容の作成
令和7年10月から令和8年 1月	インフルエンサーによるSNS投稿、WEB広告の発信、告知用ホームページの公開
令和7年12月から令和8年 1月	効果測定の実施

## 7. KPI（重要業績評価指標）

指標：迷惑行為に係る市への問い合わせ件数（12月～2月）

現状値：31件（令和6年度測定値）

目標値：5件（令和7年度）

## 8. 成果品

受託者は、本市が指定する期日までに以下の成果品を提出すること。

- (1) 業務実施報告書3部及び電子データ
  - ・本事業の成果として業務実施報告書を作成すること（A4、カラー印刷）
  - ・本事業における制作物を記録すること
- (2) 概要版報告書3部及び電子データ
  - ・本事業の成果をA4用紙1枚にまとめた概要版報告書を作成すること（A4横、カラー印刷）
  - ・概要版は、本事業の目的・実施内容・実施結果の概要を把握できるものとし、画像やグラフを入れるなど、視覚的に把握しやすい資料とすること
- (3) 各種制作物の電子データ一式（PDF及びWord、Excel、JPEG形式ファイル）
  - ・CD-ROMに記録して納品すること（3枚）

## 9. その他

- (1) 業務の遂行に当たっては、適正かつ円滑に施行するため、受託者は発注者と常に密に連絡を取り、相互に理解し作業を進めること。
- (2) 受託者が本業務を実施するに当たり、本仕様書に記載のないものであっても、社会通念上当然と認められる事項については、受託者の責任において行うものとする。
- (3) 本業務実施に当たり必要な事項については、発注者と協議すること。
- (4) 受託者は、小樽市個人情報保護条例その他の関係法令を遵守し、業務上知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (5) 本仕様書に記載されていない事項が発生した場合、あるいは、本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は本市と協議すること。
- (6) オーバーツーリズムの問題が大きくなる12月よりも前に情報発信が実施されるよう、各工程を確実に推進すること。