

令和8年度東大阪市商業振興コーディネート業務
(東大阪市 SNS を活用した個店等の魅力発信業務)仕様書

1. 業務名

東大阪市 SNS を活用した個店等の魅力発信業務

2. 目的

近年のデジタル化の深化・浸透に伴い、消費者の購買行動がデジタル領域へ急速にシフトしている。令和6年度東大阪消費者意識調査では、買物の情報源として SNS 利用率が若年層を中心に増加していることが明らかになっており、今後の商業振興においては SNS を活用した情報発信が定着することが見込まれる。しかしながら、令和7年度に商業課が実施した調査では市内の個店・商店街の半数近くは従来型の情報発信にとどまり、デジタル領域での認知機会を失っている現状がある。

本事業は、今後の消費環境や情報発信のあり方の変化に対応するべく、個店及び商店街が SNS を戦略的な販売・集客ツールとして活用できるよう、ハンズオン(個別訪問)を中心とした支援を実施する。個店及び商店街がそれぞれの魅力を効果的に発信して話題性を創出し、新規顧客獲得と販売力を強化するとともに、市内商業者に SNS の活用の有用性を周知することを目的とする。

3. 履行場所

東大阪市内(市内小売店、飲食店など)

4. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日

5. 業務内容

東大阪市内の個店および商店街を対象に SNS 活用法の指導を主題としたハンズオン支援等を実施し、事業目的を達成する。

- ① SNS 活用法のハンズオン支援と申込受付問合せ対応業務及び進行管理業務
- ② 支援店舗等募集チラシの作成
- ③ ハンズオン支援店舗募集広報業務
- ④ SNS 活用法ガイドの製作(更新)
- ⑤ SNS ハンズオン支援受講者紹介ブックの製作
- ⑥ 事業 PR チラシの作成
- ⑦ 事業の効果検証(令和7年度ハンズオン支援を受けた店舗の調査含む)
- ⑧ 事業完了報告書の作成

- ⑨ 提案書に独自提案として提示された業務(提示された内容のうち、実際の実施内容については、本市と協議の上で決定)
- ⑩ その他目的達成のために必要があると認められる業務

6. 実施スケジュール

実施スケジュールについては、概ね 6 カ月程度とし、その後の効果検証として 1 カ月程度を想定している。

・事業について本市と調整	契約締結後から令和8年 6 月中旬
・ハンズオン支援店舗等募集チラシの作成、納品	令和8年 6 月中旬
・ハンズオン支援店舗等募集	本市と調整後から令和8年 11 月下旬 (定員になり次第終了)
・ハンズオン支援の実施	申込に応じて随時調整、12月下旬まで
・SNS 活用法ガイドの製作、納品	令和8年8月中旬
・受講者紹介ブックの製作、納品	令和9年 1 月中
・事業の効果検証	令和9年 1 月から2月下旬
・事業 PR チラシの作成、納品	令和9年2月上旬
・事業完了報告書提出	令和9年 3 月上旬

7. 主な業務の仕様

(1)ハンズオン支援については、事前に受託業者が任意で作成するカウンセリングシートを用いて店舗等の課題を確認し、訪問時にはその内容に応じた支援(初心者～上級者対応)を実施する。参加店舗等がどういう商材を売りにするのかを十分に聞き取り、必要に応じてフォローしながらインスタグラム等のアカウントの作成方法から効果的な写真撮影方法、コピーライティング、拡散方法等のレクチャーを行う。また、来店者数や売上の増加につながるような SNS の活用方法についてのアドバイスをを行う。

40以上の店舗および商店街で実施し、1応募者につき原則1回 2 時間程度の訪問とするが、応募数に応じて市と調整する。訪問指導の後には実施内容を速やかに任意の様式で報告し、アフターフォローとして実施店舗等からの問合せ対応を行う。また、必要に応じてグーグルビジネスプロフィールおよび LINE の活用法、その他SNS活用法についてもフォローすること。

また、本事業の対象事業者への効果的な広報(商工会議所セミナーでの事業案内等)、申込受付、問い合わせ対応業務も行うこと。

(2)ハンズオン支援店舗等募集チラシについては下記のとおり作成し、商業課へ納品すること。

A4版、両面、フルカラー、300部以上

- (3) SNS 活用法ガイドについては、各 SNS の特色について記載し、インスタグラム、LINE、ゲームビジネスプロフィールの活用方法については必ず掲載すること。電子データ(40 ページ程度の PDF データ)と紙媒体(100 部、A4版、40ページ程度、フルカラー)および、更新可能な電子データを製作し、商業課へ納品すること。昨年度製作したイラストレーターデータの提供可。
- (4) 受講者紹介ブックの内容については、受講店舗や商店街が本事業を活用した効果や、受講者インタビュー、受講店舗等の情報等、本市と協議のうえ決定する。ブックに掲載する受講店舗等の写真については、撮影も含め実施すること。各受講者と掲載内容に関する調整を行い、電子データ(20ページ程度の PDF データ)を製作し、商業課へ納品すること。
- (5) 事業 PR チラシについては下記のとおり作成し、商業課へ納品すること。
A4版、両面、フルカラー、500部
- (6) 事業の効果検証については、検証方法について提示し(支援店舗の売上アップ効果検証は必須項目)、指数等は契約締結後に本市と調整すること。

8. 業務管理

(1) 実施体制

業務管理を適切かつ確実にを行うことができるよう事務局を設置し、業務マネージャーを中心に SNS の活用スキルを有し、精通したスタッフ体制とすること。

業務マネージャーは、事業全体を監督するものとし、同規模の事業を請け負った実績を持つ人物を選定すること。

写真及びコピーライティングのレクチャーに関しては、指導可能な技術を持った者が担当すること。

ハンズオン支援担当者は、受講者のレベルに応じた支援が可能となるように、複数の者により実施すること。

個人情報の取扱いに関しては、個人情報の取扱いに関する特記事項を遵守できるスタッフ体制とすること。

(2) 全体スケジュール

業務開始時に全体スケジュールを提示し、進捗にあわせて変更する際には随時報告すること。

9. 成果物

① 委託業務報告書データ(業務完了時)

(ア) 事業概要

(イ) 実施内容

- (ウ)アンケート等による効果検証
- (エ)個人情報の取扱いに係る履行体制図

②印刷物

- (ア)支援店舗等募集チラシ
- (イ)SNS 活用法ガイド
- (ウ)事業 PR チラシ

③PDF データ等

- (ア)SNS 活用法ガイド(PDFデータ・更新可能なデータを含む)
- (イ)受講者紹介ブック(PDFデータ)

10.留意事項

(1)ハンズオン支援実施店舗等について

支援店舗等の公募は本市及び受託業者が行い、応募書類の受付は受託業者が行う。

(2)訪問日程について

日程調整は受託業者が行い、随時本市に報告すること。

(3)訪問時の職員の同行について

原則、受託業者のみで実施する(実施内容の確認のため市職員が同行する場合もある。)

11. その他要件等

(1)本業務の履行に関して仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じたときは、適宜本市及び受託者の双方の協議により処理する。

(2)本業務の履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、担当者の指示に従い適正な履行に努めること。

(3)本業務の履行にあたり、受託者の不注意等の瑕疵により生じた損害等は受託者の責任において処理すること。

(4)本業務遂行上、業務の一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ本市に申請し、承諾を得ること。

(5)本市又は関係者から提供を受けた資料等は、本業務についてのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ本市の承諾を得たものについては、この限りでない。

(6)本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に漏洩しないこと。

(7)受託業者は、本業務の履行にあたり、第三者の知的財産権(著作権、意匠権、商標権等)プライバシー又は肖像権・パブリシティ権、その他の権利を侵害しないこと。

(8)本事業で製作した成果物等の一切の権利については、原則として本市に帰属するものとする。

個人情報の取扱いに関する特記事項

第1条(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

受託者(以下「乙」という。)は、東大阪市(以下「甲」という。)の定める東大阪市個人情報保護条例に基づき、本特記事項を遵守しなければならない。

第2条(責任体制の整備)

乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

第3条(作業責任者等の届出)

- 1 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- 4 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

第4条(取扱区域の特定)

- 1 乙は、個人情報を取り扱う場所(以下「取扱区域」という。)を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 乙は、甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

第5条(教育の実施)

- 1 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育を、作業従事者全員に対して実施すること。
- 2 乙は、前項の教育を実施するに当たり、実施体制を確立すること。

第 6 条(守秘義務)

乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

第 7 条(派遣労働者等の利用時の措置)

乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

第 8 条(個人情報の管理)

乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- 1 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で嚴重に個人情報を保管すること。
- 2 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- 3 事前に甲の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- 4 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- 5 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- 6 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- 7 個人情報の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故(以下「個人情報の漏洩等の事故」という。)を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- 8 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。

第 9 条(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

第 10 条(個人情報の返還又は廃棄)

- 1 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

第 11 条(定期報告及び緊急時報告)

- 1 乙は、甲から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

第 12 条(監査及び検査)

- 1 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。
- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

第 13 条(事故時の対応)

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

第 14 条(契約解除)

- 1 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第 15 条(損害賠償)

乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。