

「福岡市SNS投稿分析業務委託」に係る提案競技への質問と回答

2026.5.20回答

No.	ご質問	回答
1	現在SNS(X)の投稿内容を収集・分析するにあたり、何か課題感はあるか。	「資料1：基本仕様書（企画提案時）」に記載の目的のとおり、市及び市政に関する投稿を網羅的かつ効率的に把握することや、誤情報の拡散兆候を早期に把握することに対して課題を感じており、それらを踏まえた効果的な情報発信に取り組んでいきたいと考えております。
2	現在、市では類似した対応等を行っているか(独自でSNS分析などを行っている、または委託している等)。行っているのであれば、資料の共有は可能か。 ※コスト削減や報告書の内容の参考にしたい	市における類似事例はございません。
3	再委託についての制限はあるか。委託内容(1)～(3)について、再委託不可な業務があるか。また、再委託における制限等他条件があるか。	発注者の承諾を得たうえで業務の一部を再委託することは可能ですが、業務の全部または主たる部分を再委託することはできません。
4	「Xにおける投稿内容の収集・分析」を行う期間の想定はあるか。	契約期間中（契約日～令和9年3月31日）実施いただく想定でございます。
5	「Xにおける投稿内容の収集・分析」におけるサンプル分析（5月28日～6月1日対象）について、対象とすべき話題やテーマの指定はあるか。	「資料1：基本仕様書（企画提案時）」のとおり、市政に関する投稿について幅広く、効果的に情報収集していただくことを想定しております。
6	「Xにおける投稿内容の収集・分析」について、収集対象は日本語投稿を基本とする考えか。また、福岡市に関する外国語投稿、画像内テキスト、動画投稿、引用リポスト先の原投稿、返信ツリーの深追い等は、どの範囲まで収集対象と想定しているか。	収集対象は日本語投稿を基本と考えております。 なお、外国語投稿を含めた収集範囲については、市政に関する投稿を効果的に収集・分析できる内容をご提案ください。
7	検索条件は契約後に協議の上見直すとのことだが、初期設定にあたり、重視する政策分野、事業名、人物名、施設名、よく誤認・誤記される表記ゆれ等、優先的に反映すべきキーワード群はあるか。	「資料1：基本仕様書（企画提案時）」のとおり、市政に関する投稿について幅広く、効果的に情報収集していただくことを想定しており、キーワードについても、「資料2：提案書作成要領」のとおり、具体的な提案を求めますので、指定はございません。 また、誤認や表記ゆれ等への対応についても、「資料1」のとおり、収集漏れを防ぐための措置を講じていただきたいと思います。
8	SNSにおける情報収集・分析において、有料ツールを利用した提案を行う可能性がある。今後市で使用を想定している、あるいは現状使用されているツールはあるか。	現状では、市においてツールは使用しておらず、今後使用を想定している特定のツールもございません。
9	投稿内容の収集は毎日実施とのことだが、想定される最低限の確認頻度や時間帯の考え方があるか。提案者による最適提案に委ねられるのか。	「資料2：提案書作成要領」のとおり、確認頻度や時間帯についても提案を求めており、指定はございませんので、ご認識のとおり、最適と考えられる手法をご提案ください。
10	SNSのモニタリングの最低限行ってほしい頻度等はあるか。	「資料2：提案書作成要領」のとおり、確認頻度についても提案を求めており、指定はございませんので、最適と考えられる手法をご提案ください。
11	月次報告における「情報発信に関する改善提案等」について、広報媒体・発信タイミング・ターゲット・表現方法等の一般的示唆までを想定しているか、または具体的な投稿案・見出し案等の実務レベル提案まで求めているか。	報告書においては、広報媒体、発信時期、ターゲット、表現方法等に加え、実務で活用可能な示唆や提案をいただきたいと考えています。
12	週次報告・月次報告の報告会の開催様式（対面・オンライン）について検討しているか。	週次報告・月次報告ともに、報告書の提出を想定していますが、報告会の開催をご提案いただいても構いません。
13	「即時報告」の連絡手段について、市で希望する手段（電話・メール・チャットツール等）や、報告を受ける窓口・連絡可能な時間帯（時間外・土日祝を含む）に関する想定があるか。	即時報告が必要な事案が生じた場合は、土日祝日を問わず、可能な限り迅速にご報告いただきたいと思います。 連絡時間帯については、原則として深夜帯の連絡は想定しておりませんが、緊急性の高い案件については、この限りではありません。 具体的な連絡手段や対応方法についてご提案ください。
14	即時報告について、投稿検知から報告までのSLA(検知後●分以内等といった基準)はあるか。	資料2：提案書作成要領」のとおり、即時報告の連絡手段やタイミングについても提案を求めており、市として具体的な基準や手段の指定はございませんが、可能な限り迅速に報告いただきたいと思います。

「福岡市SNS投稿分析業務委託」に係る提案競技への質問と回答

2026.5.20回答

No.	ご質問	回答
15	「誤情報の急激な拡散等、迅速な対応が必要な事象」に該当するかどうかの判定基準について、現時点で福岡市として想定している目安（例：いいね数、リポスト数、引用数、投稿者影響力、内容の重大性等）があるか。	現時点で目安はございません。 「資料2：提案書作成要領」のとおり、即時報告の基準についても提案を求めることとしておりますので、基準設定の考え方とともにお示しください。
16	「誤情報の急激な拡散等、迅速な対応が必要な事象」に該当するかどうかの判定基準について、内容の真偽を確認するためのフローがあるか。	事案発生後、当課に即時報告いただいたのち、担当部局に事実確認することとしております。
17	基本仕様書(企画提案時)委託内容(3)の内容は、いわゆるSNSの炎上後の対応も加味したものと考えてるが、炎上時の後続対応などは必要か。	「資料1：基本仕様書（企画提案時）」に記載のとおり、本業務においては、誤情報の拡散等を早期に検知し、速やかに発注者へ報告いただくこと（即時報告）を求めており、いわゆる炎上発生後の対外対応を委託範囲に含むものではありません。 なお、分析結果を踏まえた対応の考え方や情報発信に関する見解については、主に月次報告等の中でお示しいただければと考えています。
18	マニュアル及びチェックシートについて、主たる利用者は広報担当者を想定しているか、SNS実務経験の浅い職員でも単独で運用可能なレベルまで求めているか。	主たる利用者は広報担当者を想定しております。なお、人事異動等により、実務経験の浅い職員が着任し、当該マニュアル等を活用する場面も想定してください。
19	マニュアル対象SNSはX、Instagram、Threads、TikTok、YouTubeとされているが、実務上の優先順位や、より重点的に整理すべき媒体があるか。	「資料2：提案書作成要領」のとおり、対象とするSNSの範囲を踏まえ、汎用性および実用性の高いマニュアルを提案いただきたいと思います。優先順位は設けておりません。
20	YouTubeやTikTok、Instagram等の一般アカウントでは、API制限やブラウザ側でのスクレイピング規制等により、PC等での一括検索・抽出が技術的に難しい（手動での目視・スクロールが中心になる）場合がある。市として、これら5媒体すべてにおいて「同等の深さ」での収集を求めているのか、あるいは媒体特性に応じた濃淡（例：Xは細かく、TikTokは主要トレンドのみ、など）を想定しているのか。	SNS媒体ごとに収集の濃淡や優先順位を定めてはおりませんが、「資料2：提案書作成要領」のとおり、対象とするSNSの範囲を踏まえ、効果的・効率的に収集につながる、汎用性および実用性の高いマニュアルを提案いただきたいと思います。
21	仕様書にある「判断基準や着眼点を整理したチェックシート」について、職員が一番迷いやすい、または過去に判断に困った事例（例：「批判」と「単なる冗談」の境界線、炎上リスクの初期判定など）があるか。	具体的な判断基準や想定される事例については、本提案競技における提案内容を踏まえながら整理していきたいと考えており、現時点で市として特定の事例や基準を示すものではありません。
22	「SNSにおける情報収集・分析にかかるマニュアルの策定」について有料サービスは使用しないとの記載があるが、AIの有料契約・使用は可能か。	「資料1：基本仕様書（企画提案時）」のとおり、マニュアル上の情報収集・分析については有料サービスの使用は想定しておりません。なお、市職員がMicrosoft365 Copilotを使用できる環境は導入されております。
23	研修について、対象は100名前後とのことだが、1回開催を想定されているか、複数回分割開催も想定可能か。また、職員のSNS運用経験のばらつきや、主な受講対象（広報担当、各事業所管職員等）について想定があるか。	分割開催の提案を妨げるものではございませんが、会場の確保も必要となりますので、発注者と協議のうえ決定させてください。 なお、「資料1：基本仕様書（企画提案時）」に記載のとおり、主な受講対象は、市の各事業における広報担当職員を想定しています。
24	研修に参加する100名前後の職員について、日常的にSNS発信・分析を行っている「熟練者」と、基本的な操作にも不安がある「初心者」の割合のイメージ（あるいは部署ごとのスキルの偏り）があるか。	「資料1：基本仕様書（企画提案時）」に記載のとおり、研修の主な受講対象は、市の各事業における広報担当職員を想定しています。職員によって経験や知識に差異が生じることを踏まえて、ご提案ください。
25	過去における同種研修の実施実績、およびその際のテーマ・課題について、今回の研修を、より市の現状に即した実効性の高い内容（過去の研修の重複を避け、ステップアップとなる内容）にするため、過去（ここ2～3年程度）に広報担当職員の皆様を対象とした「SNS運用」や「ネット上のリスク管理・危機管理」に関する研修の実施実績あるか。	効果的な情報発信を行うことを主眼としたSNS活用研修は実施しておりますが、SNS運用上のリスク等を中心に取り上げた研修は実施していません。
26	職員の現在の情報収集・分析ツールの利用状況について、現在、各部署の職員が日常的に使用している無料ツール（例：Yahoo!リアルタイム検索、Googleアラート、各SNSの標準検索画面など）や、定着している作業フローがあるか。	市として統一的に運用している分析ツールや体系化された作業フローはございません。

「福岡市SNS投稿分析業務委託」に係る提案競技への質問と回答

2026.5.20回答

No.	ご質問	回答
27	市の「既存のSNS運用ガイドライン」の有無について、市で既に全庁的に策定・運用されている「SNS利用ガイドライン」や「情報セキュリティポリシー」、あるいは危機管理マニュアル等はあるか。	本市では、各SNSアカウントごとに運用ポリシーを定め、福岡市ホームページで公開しています。（各種SNS一覧へのリンク） <a href="https://www.city.fukuoka.lg.jp/shisei/kouhou-hodo/social/index.html">https://www.city.fukuoka.lg.jp/shisei/kouhou-hodo/social/index.html</a> 一方で、SNS投稿の収集・分析等について、体系的に整理した全庁的なガイドラインは整備していないため、本業務における研修の実施を通じて職員のスキル向上を図るとともに、実務で活用可能なマニュアル等の提案を求めています。
28	今回の研修において、特に「乗っ取り対策」や「誤情報の拡散対応」が挙げられていますが、過去に市のアカウント、あるいは他自治体の事例で、職員の間で特に問題視された、あるいは「明日は我が身」と不安視されている具体的なリスク（例: パスワード使い回しによる漏洩、誤爆投稿など）があるか。	研修内容については、「資料2：提案書作成要領」に記載のとおり、SNS運用上のリスクや対応方法を中心に提案を求めています。SNS運用においては、アカウントの不正利用や誤情報の拡散など、様々なリスクが想定されるため、他自治体の事例等も踏まえ、実務に即した内容をご提案ください。
29	研修における「動画視聴（オンデマンド配信・アーカイブ配信）」の可否、および実施環境について、対象職員の勤務シフト、また今後着任する職員へのフォロー等を考慮し、リアルタイムの研修（対面・オンライン）だけでなく、「講義の録画データによる後日の動画視聴（アーカイブ受講）」や、「事前に基礎知識を動画で学ぶeラーニング形式」を組み合わせたハイブリッド型の提案は可能か。	ご提案可能です。 「資料1：基本仕様書（企画提案時）」における研修資料（成果物）の一部としての納品をお願いいたします。
30	動画視聴が可能な場合、市で既に導入されている「職員向けeラーニングシステム（LMS）」や、動画をセキュリティーを保ったまま共有できる庁内ネットワーク環境（例: 庁内YouTubeアカウントや動画配信サーバー）はあるか。あるいは、受注者側で視聴用の特設サイト（パスワード制限付き等）を用意することを想定すべきか。	事前学習動画やアーカイブ動画等、研修前後で動画を活用する場合は、庁内システムでのデータ共有が可能です。 なお、研修本番をオンライン開催する場合は、「資料2：提案書作成要領」に記載のとおり、受注者側にて配信環境の準備をお願いいたします。
31	成果物等の連携方法は、どのような手段を考えているか。 ※Googleドライブ等を用いる場合、アカウントを作成/貸与いただく必要があるため確認したい。	「資料1：基本仕様書（企画提案時）」に記載のとおり、本業務委託の受注者決定後に、成果物の納品方法は発注者と協議して決定することとしております。
32	プレゼンテーション時、現地参加者に加え、遠隔(オンライン)参加での参加も可能か。	現地参加者のほか、オンライン参加も可能ですが、「提案競技実施要領」のとおり、現地参加者を含めて説明者は2名までとします。 なお、オンライン参加の環境につきましては、提案者でご準備ください。