

生活価値訴求型ライフスタイル啓発事業 Green LINK KitaQ 広報業務委託 仕様書

1 業務名

生活価値訴求型ライフスタイル啓発事業 Green LINK KitaQ 広報業務委託

2 目的

本市は、「北九州市地球温暖化対策実行計画」において、2050年の脱炭素社会を目指すこととしており、その取組みの柱の一つとしてライフスタイルの変革を掲げている。これまでも、環境に配慮した行動に関する市民啓発を行ってきたが、情報の統一感や継続性に欠け、また、環境意識がさほど高くない層にとって、行政の広報は「義務感」や「難解さ」として捉えられる側面があるなどの課題もあり、十分な行動変容には至っていない。また、市民にとっては、日常生活の中で脱炭素行動に関する情報に触れる機会が少なく、どのような行動をすれば、環境に良く脱炭素につながるのかがわかりにくい状況である。

一方で、昨今の物価・エネルギー価格の高騰は市民生活に大きな影響を与えており、環境施策が持つ「家計の節約」「健康の増進」「生活の質向上」といった側面への期待が高まっている。

そこで、環境局が行う対市民向け(toC)施策の広報の HUB 及び市内事業者による市民に関連する環境に配慮した取組のプラットフォームとなりうる「(仮称)Green LINK KitaQ」(以下、GLK)の構築を図るとともに、これまでの「環境価値(地球を守る)」を訴求する広報として環境価値の見える化に取り組むとともに、「生活価値(暮らしを豊かにする、例えば節約、健康、快適性等につながるもの)」を訴求する広報を行うことで、市民が日々の暮らしの中で共感し、無理のない自発的な行動変容を促し、結果として環境負荷の低減を図ることを目的とする。

3 実施期間

契約締結日から令和9年3月25日までとする。

4 委託事業費

1,000万円以内(消費税及び地方消費税相当額を含む額)とする。

なお、本業務の実施に係る経費の一切を委託金額に含めること。

5 前提条件

広報に継続性・統一感を持たせるため、今後、環境局内の各種 toC 施策については、GLK を通して発信するとともに、市内事業者が実施する市民に関連する環境に配慮した取組に関係する情報もあわせて掲載できるようにすることを想定している。また、市民の活動に継続性を持たせるため、今後の業務は、ていたんポイントをリンクさせていくことを検討している。

これを前提として、下記業務内容の提案を行うこと。

※GLK 北九州市環境局内で実施する各種 toC 施策の広報を一体的に実施することができるプラットフォームのこと。あわせて市内事業者の市民に関連する環境に配

慮した取組みも含め、北九州市全体の環境に関する取組み(例:置き配、食品ロス削減のためパックでの持ち帰りを実践している等)のプラットフォーム化を図ることを目的とする。

6 業務概要

- 北九州市環境局の広報 HUB、長期的には市内事業者の市民に関連する環境に配慮した取組みのプラットフォームとなるGLKのソフト面・ハード面の構築支援
- 統一感のある広報戦略。既存サイトの問題点とその改善の提案
- これまでの広報ではアプローチできなかった市民への広報の提案及び実行
- 行政内部で使用する「ことば」を市民が直感的に理解できる「ことば」へ変換
- 下半期、市民の行動変容を促す事業計画や目標、広報戦略の提案
- GLK やていたんポイントの認知度向上
- 市民が共感し、楽しんで取り組むことができるような事業の提案

7 業務内容

上記の目的達成のため、下記業務を実施すること。

なお、本業務におけるターゲット層は、環境意識の高い層ではなく環境への関心は中程度で、家計、健康、子育て、暮らしの質に関心の高い層及び、これまで環境の取組との接点が薄い若年層とする。(年齢層は20～50代を想定)

(1)GLK のハード面の構築

北九州市では、カーボンニュートラル(CN)、サーキュラーエコノミー(CE)、ネイチャーポジティブ(NP)分野を環境施策の3本柱としている。環境局内から各部署が施策ごとに統一感なく発出している toC 向け広報を一つに束ね、統一性・継続性をもって市民に打ち出していくほか、市内事業者が実施する市民に関連する環境に配慮した取組も掲載することを見込んで、下記の内容を行うこと。

・北九州市環境局の既存サイトは、別紙のとおり、いくつかのサイトを所有しており、市民が北九州市環境局の事業を一目で見てわかるサイトは存在せず、環境施策の発信としては統一感や継続性に欠ける。また、市民に対して「環境価値」の見える化や「生活価値」の訴求まで含まれていない点も課題である。これらの問題点について、サイト改定の具体的な改善案を提案し、実際に改善のための作業から実装まで行うこと。その際、市内事業者が実施する市民に関連する環境に配慮した取組も掲載することを見込んだサイト設計とすること。

なお、受託者決定後、北九州市環境局内の知識や取組(カーボンニュートラル(CN)、サーキュラーエコノミー(CE)、ネイチャーポジティブ(NP)分野など)、市ホームページ内の各施策サイトについて受託者に説明を行う。

(2) 広報戦略の策定

北九州市環境局としての広報戦略を策定するために、下記の内容を行うこと。

- (ア) 北九州市環境局のこれまでの広報でアプローチできなかった市民にも届き、実際に行動変容につながるような広報戦略(今後2～3年間のロードマップを含む。)を作成すること。広報戦略については、後述する(4)の北九州市環境局内の議論を踏まえつつ作成するものとするが、その際、「生活価値」を訴求すること(ターゲット層が20～50代と幅が広く、ライフステージもバラバラであるため、異なるメッセージを発信することが想定される。)、市民に伝わりやすい「環境価値」の見える化を行うこと、一般市民にもわかりやすく親しみやすい言葉を用い、それを浸透させるプランとすることについては、提案者による積極的な提案や議論への貢献を行うこと。
- (イ) 広報戦略は、(ア)による基本的な戦略のほか、実際の広報を行うとなった際の実施体制、役割分担を記載するとともに、来年度以降の実施業務、スケジュール、目標・進捗・課題管理方針、KPIについても含めること。

(3) 市民に行動変容を促す広報・イベントの実施

市民に行動変容を促す広報・イベントとして、下記の内容を行うこと。

- (ア) 本年度下半期で、市民に1つの行動変容を促すような広報・イベント等を実施すること。市民が興味関心をもち、市民が無理なく主体的・自主的に楽しく活動に移すことができる行動1つについて、広報やイベント等を検討し、実施すること。行動変容の案は別紙参照のこと。他の行動変容を検討することもさしつかえない。イベントにこだわらず、SNS 広告、動画作成などの方法もさしつかえない。最終的な行動変容の内容及び広報・イベントについては、業務開始後(4)の環境局内の広報会議で決定するものとするが、提案者においては複数の提案を行うこと含めて積極的な提案を行うこと。
- (イ) 広報でデザイン制作、動画制作、ポップやチラシの作成、印刷、配布業務、SNS 広告費用等が見込まれる場合は、その費用も本業務内に含むものとする。
- (ウ) 本業務での事業・イベントについては、環境局及び北九州市主催に限らず、北九州市内の事業者等と連携することも検討して提案をすること。※但し、北九州市主催以外の場合には受託者が調整を行うこと。
- (エ) 広報は、市民の生活動線上や SNS、市内事業者との連携等、わざわざ探さなくても目につく所に仕込むことを検討すること。
- (オ) GLK の認知度も向上させること。
- (カ) (5)イにおいて、KPI の設定および広報の効果測定を行うこと。
- (キ) ターゲット層と北九州市環境局が保有する広報ツールがマッチしていない場合は、ターゲット層に合わせた広報ツールの提案も可能とする。

なお、生成 AI 等を活用することで、ターゲットの関心に合わせたメッセージの最適化(パーソナライズ)や、クリエイティブ制作の迅速化、または市民との双方向コミュニケーションを深めるための先進的な手法の導入についても検討すること。

(4) 広報戦略のマネジメント

月1回程度開催する、環境局内の広報会議に出席し、北九州市環境局の広報の課題に対して、効果的かつ具体的な提案を行うこと。本仕様書「2 目的」を達成するため、受託者が保有するあらゆるノウハウ、協業体制、ネットワーク資産、システム等を活かした効果的・効率的な広報戦略、広報手段、広報ツールを活用した広報を提案し、及び実施すること。また、(1)・(2)の業務と本広報会議については密接に関連するため、スケジュール管理や議論の先導等も行うこと。なお、広報会議への出席についてはオンラインでの出席でも差支えない。

(5) 効果測定・分析及びその方法の開発・提案

本事業における効果測定や、施策単位の KPI の設定、フォローアップは非常に重要であるが、北九州市は、市民の行動変容による生活価値向上具合や、行動変容による温室効果ガス削減量など、効果測定しにくく、市が把握できない指標が多数存在し、KPI の設定やフォローアップ面も課題である認識している。

そこで、本事業において、(2)の事業計画・広報戦略を効果的に進め、今後の広報事業実施の際の基礎資料とするため、下記の提案・報告を求める。報告書には、(2)で定めた目標および各施策の KPI に対する結果と共に、次年度以降に実施すべき内容をまとめること。

- ア (2)の事業計画・広報戦略における具体的な効果測定方法を提案すること。
- イ (3)において、KPI を設定し、(3)に基づき実施した広報の効果測定を行い、最終的に報告書にまとめること。
- ウ 市民が「環境都市としての実感があるか」「GLK を知っているか」「ていたんポイントを知っているか」について、KPI の開発を行い、分析を行うこと。
- エ 報告書には、広報実施による市民の行動変容や各広報手段の有効性等について分析結果を記載すること。
- オ 報告書はグラフや図を用いて視覚的にもわかりやすいものとする。
- カ その他、市民の行動がどのように変化したかを示すアウトカム指標や、行動をどのようにトラッキングしていくか、などの提案ができる場合は、それを求める。

(6) 市公式 LINE「ていたんポイント」を活用した広報の実施

(ア) 市公式 LINE「ていたんポイント」認知向上

市公式 LINE「ていたんポイント」の獲得を通じて、市民の「生活価値行動」に繋ぐこと。また、ターゲット層へのアプローチを行い、利用者増加に向けて認知度向上を図ること。

(イ) 「ていたんポイント」獲得者へのインセンティブの検討・実施

「生活価値行動」のきっかけ・モチベーションとなり得る魅力あるインセンティブについて企画・実施すること。インセンティブを最大限活用し、「ていたんポイント」の認知度向上に繋がる施策とすること。(3)で実施する、事業・イベント等と連携し、市民に向けた取組と連動させられることが望ましい。

なお、インセンティブについては、グッズ、体験型コンテンツを想定している。ただし、

受託者において、市民の「生活価値行動」の認知度及び実施の向上つなげる提案がある場合はこの限りではない。

(ウ)市公式 LINE で用いる画像作成

画像の内容については、受託者による提案ののち、市と受託者の協議により決定する。

(エ)市公式 LINE を使用したその他行動の見える化促進に必要な業務

必要な業務については、受託者による提案ののち、市と受託者の協議により決定する。

(オ)AI 等のテクノロジー活用による利便性向上

ユーザーからの問い合わせへの自動応答(チャットボットの高度化)や、生成 AI を用いた親しみやすい対話型コンテンツの導入など、市民が継続的に LINE を開きたくするような仕掛けについて、市公式 LINE の運用面や技術的な実現可能性を踏まえ提案すること。

【インセンティブに関する留意事項】

- ・応募者から当選者を選ぶ業務を行う。また、当選者より個人情報の開示の了承が得られた後、グッズの発送業務を行うこととする。
- ・グッズは、3種類以上を企画し、グッズの調達から抽選・発送までを実施すること。(合計100名分を想定)。ただし、1種類は、再配達削減促進の観点から「置き配バッグ」とする。なお、キャッシュレス決済のポイント、プリペイドカード及び商品券など、換金性の高いものや現金に準ずるものは認めない。
- ・グッズの調達及び発送に係る費用は、合計で100万円を超えないこと。
- ・体験型コンテンツ実施提案は、企画、関係者との協議、実施体制の構築、コンテンツの実施(管理)、損害賠償保険への加入、参加者へのアンケートなど、企画から実施まで参加者の「生活価値行動」の認知度向上及び安全面に十分配慮すること。

(7)自由提案

上記(1)～(6)の必須業務に加え、本仕様書「2 業務目的」を達成するため、受託者が独自に保有するノウハウを活かした効果的・効率的な取り組みの提案(その効果を含む)を求める。施策内容は問わないが、ターゲット層に合致した内容であること。また、提案内容は(2)～(6)に落とし込む形で提案すること。

特に、AI(人工知能)等のデジタル技術を導入することで、市民の行動変容をより強力に促す仕組みや、限られた予算・人員の中で広報効果を最大化させるための業務効率化に寄与する提案を積極的に求める。

8 報告書等の成果物

- (1) 業務計画書(契約締結後、速やかに作成し、北九州市の承認を得ること。)
- (2) 北九州市環境局の既存サイトの問題点と改善点をまとめたもの、具体的な改善計画書、改善したホームページ(新規サイトもありえる)

- (3) 7(2)の広報戦略をまとめたもの
- (4) 7(3)の実施報告。報告には、7(5)の効果測定・分析結果及びその方法を含めること。
- (5) 7(5)ウの各行動の KPI
- (6) ていたんポイントに関する実施報告
- (7) 動画及び画像データ
 - 納品ごとにデータを送付すること。また、業務完了報告時に、全データを収納した DVD ディスクを納品すること。
- (8) 実施報告書
 - 上記以外に実施した内容及び本業務に関する改善事項等の提案について、報告書にまとめること。

9 著作権の取扱い

- (1) 受託者は、受託者又は第三者が従来から著作権を有する著作物を除き、成果品の著作物に関する全ての著作権を成果品の納品と同時に北九州市に譲渡するものとする。
- (2) 受託者は、受託者が従来から著作権を有する著作物について、北九州市及び北九州市から許諾を得た者に対し、利用を許諾するものとする。
- (3) 受託者は、成果品の著作物(受託者が従来から著作権を有する著作物を含む。)に関し、北九州市及び北九州市から許諾を得た者に対し、著作者人格権を行使しないものとし、次に掲げる事項について同意するものとする。
 - ・北九州市及び北九州市から許諾を得た者が、成果品の著作物を任意に改変すること。
 - ・北九州市及び北九州市から許諾を得た者が、成果品の著作物を任意の時期に公表すること。
 - ・北九州市及び北九州市から許諾を得た者が、成果品の著作物を任意の氏名で発表すること。

10 その他留意事項

- (1) 本業務の実施にあたっては、北九州市と十分協議をしたうえで実施すること。
- (2) 本業務の実施にあたり取得した個人情報については、業務の履行に必要な範囲内で適切に取り扱い、目的外利用を行わないこと。また、出演者の肖像権等については適切に同意を得るとともに、撮影データ及び制作物については適切に管理すること。なお、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合又は発生するおそれがある場合は、受託者の責任において速やかに必要な措置を講じるとともに、直ちに北九州市に報告すること。
- (3) 仕様書に定めのない事項については、北九州市と受託者の双方協議のうえ決定する。
- (4) 受託者は、本業務の実施にあたり関係法令を遵守すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施により知り得た情報について守秘義務を負うものとする。