愛知県インターネットモニタリング事業業務委託仕様書

第１章　業務概要

１－１．目的

インターネットの普及に伴い、その匿名性、情報発信の容易さから、様々な問題が発生し、社会問題化している。

本業務では、県政に関するインターネット上の風評や悪質な書き込み等の実態を把握し、即座に対応判断を実施できる体制を構築することや、今注目されている・盛り上がっている内容を把握し、県としてより効果的な情報発信に繋げることを目的に、モニタリングを実施する。

１－２．業務期間

令和８年12月１日から令和９年３月31日まで

第２章　委託業務の内容

受託者は、次に掲げるインターネットモニタリングを行い、報告すること。

２－１．インターネットモニタリング

（１）　モニタリングの対象

愛知県の取組に関する世論からの書き込み等

（２）　モニタリング対象メディア

インターネット上閲覧可能なソーシャル・ネットワーキング・サービスのX（旧Twitter）及びニュースサイトを必須とし、他のソーシャルメディア、yahooニュースのコメント、掲示板、5ちゃんねる、ECサイト等を含むことができれば合わせて提案すること。 また、分析できる母数について明示すること（全数または○○%サンプリング等）。

（３）　投稿の感情分析

投稿内容は、その性質及び傾向に基づき感情毎にレベル付けを行い、分類すること。また、注意を要する投稿については危険度に応じ、カテゴリー別に２次判定を行うこと。

（４）　モニタリング実施方法

検索キーワードを定め、検索サイトやAIを活用したシステム等を利用し、対象メディアへの書き込み等のモニタリングを１日２回行うことを必須とし、それ以上の実施ができる場合は、合わせて提案すること。また、外国語の書き込み等へも対応可能な場合は、合わせて提案すること。なお、検索キーワードは、事前に本県と協議のうえ決定すること。また、契約期間中、検索結果や社会情勢の変化等に応じて、適宜協議の上、検索キーワードを追加・変更・削除できるものとする。

（５）　モニタリングデータの抽出

検索により収集された情報から、誹謗中傷や差別を助長する書き込み、盛り上がりを見せる投稿等、本県の評判に悪影響を及ぼしかねない投稿を抽出すること。また、今後積極的に情報発信すべき内容と思われるポジティブな内容があれば抽出すること（ない場合も報告すること。）。

（６）　システム使用及び使用方法の助言・支援

モニタリングの分析結果を本県が確認・閲覧できるダッシュボードを提供すること。また、ダッシュボードの操作方法等について、本県の求めに応じて必要な助言及び支援を行うこと。

２－２．モニタリング結果の報告

（１）　モニタリング結果の報告方法

報告内容はデータで作成し、日に２回程度と、月に１回程度の報告を実施し、緊急的な報告は必要に応じ実施すること。

① 日に２回程度の報告内容には、以下の内容を必須とする。

・　モニタリング日

・　投稿日時
・　感情分析結果
・　投稿内容全文
・　投稿のあったインターネット上の情報の場所（メディア名・URL　等）

② 月に１回程度、本県との定例会を開催し、評判の傾向を定性的にまとめたデータを報告・ 説明することとする。

③ 緊急的な報告は、基準に該当する投稿が検知された際、メールで本県へ報告する。 なお、緊急報告基準は、事前に本県と協議の上、決定する。

２－３．助言・支援

（１）　本県からの相談に対する助言・支援について

特定の投稿に対する反響予想や過去事例との比較を交えたリスクアセスメント、批判的な投稿に関する論調調査、情報発信対応時の注意点に関する助言、その他 Web 上のリスクに関する相談や質問等、本県の求めに応じ、助言・支援を提供すること。

第３章　その他

３－１．実施体制

受託者は、本業務を円滑かつ確実に実施するため、業務全体を統括する責任者、技術面を管理する者及び日常的な運用保守を担当する要員を配置し、必要な実施体制を整備すること。また、契約締結後速やかに、体制図、役割分担、連絡先、緊急時の連絡体制及び代替要員の確保方法を本県へ提出し、本県の承認を得ること。さらに、リスクへの対応精度及び対応品質の向上を図るため、業務担当者とモニタリング要員が密接に連携できる体制とし、これらの業務については国外拠点又は外部委託先に依存することなく、受託者の従業員により実施すること。

３－２．秘密保護

① 受託者は契約書と一体をなす情報セキュリティに関する特約条項第３条（機密の保持等）に定める事項を遵守するため、善良な管理者として万全の体制を整えるとともに、保守作業に従事する関係者に対して周知・徹底を図るものとする。また、個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

② 上記①は、再委託先についても同様とする。

３－３．データの保護及び廃棄

受託者はデータの保護について、漏えい、滅失又は損傷等を防止するよう特に留意するものとし、個人情報に関するデータ等の取扱いには、細心の注意を払うものとする。また、データの消去又は磁気ファイル等の廃棄は、必ず事前に本県の承認を得ることとし、データの内容が第三者に漏れることのない方法で行うものとする。

３－４．再委託

業務の再委託については契約書にて定める。

① 受託者は本委託業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の一部について書面により本県の承諾を得たときはこの限りでない。

② 受託者（上記①により再委託する場合の再受託者を全て含む）は、本委託業務の実施に当たり、関係法令等を遵守し適正に遂行すること。

③ 受託者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

３－５．貸与品

① 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、本県がその都度貸与する。

② 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

３－６．引継ぎに関する事項

契約更新時に以下の引継ぎを行うこと。

① 受託者は、本契約の履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他の契約の終了事由の如何を問わず、本契約が終了となる場合には、受託者は本県の指示のもと、本契約終了日までに本県が継続して業務を遂行できるような必要な措置を講じ、他のシステム等に移行する作業の支援を行うこと。

② 受託者は、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、本システムで扱うデータのうち、移行のために必要となるデータを提供すること。更にファイル・データレイアウト等の資料を提供し、誠意をもって協力すること。

３－７.協議

① 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は本県と協議を行うこと。

② 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本県と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

３－８.本仕様書の位置づけ

本仕様書はプロポーザル用であり、受託者とは、企画提案書にもとづき、協議の上、契約を締結するものとする。なお、契約の内容については、協議の中で企画提案書の内容から変更・修正する場合がある。