

2024（令和6）年度

神戸市インターネットモニタリング事業業務

委託仕様書

神戸市

## 1. 委託業務の名称

2024（令和6）年度 神戸市インターネットモニタリング事業業務

## 2. 委託期間

2024年4月1日（予定）から2025年3月31日まで

## 3. 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ため、市内におけ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、市としてより効果的な広報に繋げることを目的に、モニタリングを実施する。

## 4. 委託金額

総額4,800,000円（消費税額及び地方消費税額を含む）（上限）

## 5. 委託業務の内容

受託事業者は、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。

<インターネットモニタリング>

### (1) モニタリングの対象

神戸市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）およびニュースサイトを必須とし、他のソーシャルメディア、掲示板、2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（全数または〇〇%サンプリング等）。

### (3) 投稿の感情分析

投稿内容は、分析官の判断基準に基づき、目視で確認した上で、ポジティブ・ネガティブ・ニュートラル（それ以外）の3区分の感情毎に振り分けることとする。

### (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1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。

なお、検索キーワードは、事前に市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、市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、今後積極的に広報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

モニタリング実施に使用するシステムを市でも使用・閲覧できるようにすること。  
また、使用するにあたっての操作方法など、相談や質問等、市の求めに応じ、助言・支援を提供すること。

<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1回と、月に1回の報告を実施し、緊急的な報告は必要に応じ実施すること。

- ① 日に1回の報告内容には、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、市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、メールで市へ報告する。  
なお、緊急報告基準は、事前に市と協議の上、決定する。
- ④ 報告内容は、感情毎に振り分けたデータとともに、神戸市に関するニュースなどの総コメント数の要約も報告することとする。（例：合計170件のコメントがあり、○○のようなポジティブな内容が46%、△△のようなネガティブな内容が23%、□□のようなニュートラルな内容が31%）

(2) 相談等について

(1) に関わらず、以下の事項に対応すること。

① 市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、広報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、市の求めに応じ、助言・支援を提供すること。

6. 業務完了届について

受託者は、すべての業務完了後、遅滞なく業務完了届を提出し、検査を受けるものとする。

## 7. 実施体制

業務にあたっては、市との連絡・調整が円滑かつ確実に出来るよう本業務を敷きする業務実施責任者を配置し、その氏名等を市に通知すること。また、業務を遅延なく遂行できるように人員、体制の確保を行うこと。

## 8. 留意事項

- (1) 受託者は、委託事業の開始にあたって、実施体制及びスケジュールを市に提示し、了承を得ること。実施内容については、市と十分調整を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務を円滑に遂行するため、市と密に連絡を取るとともに、適宜委託業務の進捗状況を報告し、確認を得てその内容を遵守すること。
- (3) 受託者は、委託業務の履行にあたり、自己の責めに帰する事由により市に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、受託者の更衣が原因で利用者その他の第三者に損害が生じた場合には、その損害の責めを負うこと。
- (4) 本事業の実施に起因する事故・トラブル等については、受託者は誠意をもって対応し解決すること。
- (5) 本件に関して、疑義が生じた場合及び本件仕様書に記載のない事項等については、市と協議すること。