

# ひきこもり支援メタバースプラットフォーム運営業務仕様書（案）

## **第1 委託業務名**

ひきこもり支援メタバースプラットフォーム運営業務

## **第2 目的**

就職氷河期世代のひきこもりの状態にある者や不安や孤立、孤独を感じている人、その家族や身近な人などに向けて、外出することなく気軽に参加できる「メタバース」を活用し、ひきこもり支援に関する情報の提供や相談、交流や居場所支援を通して、他者との交流や社会への興味関心の惹起となるとともに、社会とのつながりの回復、孤独感の解消につなげる。

## **第3 委託期間**

契約を締結した日から令和7年3月31日まで

## **第4 委託料上限額**

4,999,500円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

## **第5 委託業務の内容**

就職氷河期世代のひきこもりの状態にある者や不安や孤立、孤独を感じている人、その家族や身近な人などに向けて、外出することなく気軽に参加できる「メタバース」を活用し、ひきこもり支援に関する情報の提供や相談、交流や居場所支援、現実社会への興味関心惹起のためのコンテンツ発信を行う等、メタバースプラットフォームを構築し、運用業務を行う。

### (1) メタバース空間開場期間等

- ・2ヶ月以上連続して開場すること。
- ・開場時期、時間帯については、山梨県（以下、「県」という。）と協議のうえ、設定する。
- ・本番前にプレオープン期間を設定する。

### (2) 対象者

- ・山梨県内の就職氷河期世代のひきこもり状態にある者や不安や孤立、孤独を感じている人、その家族や身近な人

### (3) メタバース空間の構築

メタバース空間については、以下の要件を満たすこととする。

- ・利用者が興味をもって入場できるようなエンタランス空間を構築すること。
- ・利用者がひきこもり支援センターや保健所等の職員と相談を行うことができる個別の相談スペース、交流イベントへ参加できる交流イベントスペースを構築すること。

- ・利用可能なアバターは約 30 種類程度とすること。
- ・利用者がリラックスして相談や交流できるよう、柔らかな雰囲気的空間デザインとすること。

#### ① エントランス

- ・操作方法がわかるパネルを設置すること。
- ・メタバース個別相談の予約ができるフォームを設置すること。
- ・県や県内市町村等が実施しているひきこもり支援事業の情報を、空間内へ展示(ポスターや画像のパネル展示、動画やリンクの掲載)できるシステムを構築し、県の指示及び県と受託者との協議のうえ、各情報を 10 点程度掲載すること。
- ・約 24 体のアバターが同時に入室しても狭くない広さとすること。

#### ② 個別相談スペース

- ・利用者が山梨県ひきこもり地域支援センターや保健所等の職員と相談を行うことができる個別相談スペースを構築し提供すること。
- ・同時入室は最大 5 名までできるものとする。
- ・空間に合わせた何らかのオブジェクト(ボールや飲み物など)を持ち運ぶ、拍手をするなどの簡易アクション機能を 1 つ以上設定すること。
- ・利用は予約制とすること。

#### ③ 交流イベントスペース

- ・利用者が山梨県ひきこもり地域支援センター等が実施する交流イベントに参加することができる交流イベントスペースを構築し提供すること。
- ・同時入室は最大 24 名までできるものとする。
- ・空間に合わせた何らかのオブジェクト(ボールや飲み物など)を持ち運ぶ、拍手をするなどの簡易アクション機能を 1 つ以上設定すること。

#### (4) 次のコンテンツを企画・設置すること。

- ・利用者が安心して社会参加(他者との交流)ができるようセキュリティに配慮した場であること。

#### ① 社会への興味関心惹起のためのコンテンツ

- ・利用者が現実社会への興味関心の惹起、社会参加に結び付けられるコンテンツ内容(アクティビティ要素、参加型企画、電子書籍等)を企画し、エントランス空間等に設置すること。コンテンツ内容は、受託者からの提案等をもとに県と協議のうえ、決定する。

#### ② 交流イベント

- ・交流イベントスペースにおいて、ファシリテーターを設置し、参加者間で音声チャットやテキストチャットでコミュニケーションがとれるイベントを開催すること。
  - ・イベント内容は、受託者からの提案等をもとに県や山梨県ひきこもり地域支援センターと協議し決定、また連携して実施すること。
- 内容…各回でテーマを決定し、ファシリテーター進行のもと、参加者間でコミュニケー

シンを取る。

開催日数…開設期間中に4回以上実施。全て異なる日で実施すること。

開催時間…原則1回につき1時間程度を目安に実施

空間の環境…開催中の音声チャット、テキストチャットの内容は、交流イベントの参加者以外には聞かれない環境を整えること。

対象者…事前申込制もしくは先着順(交流イベント開催時に空間に入場している参加者の希望制)とし、どちらの方法を採用するかは県と協議の上、決定すること。

参加人数…1回の開催につき原則20名程度まで。

ファシリテーター…1回のイベントにつき2名上配置し、内1名以上はひきこもり支援団体所属の支援者またはひきこもり経験者を配置すること。なお、ひきこもり支援団体所属の支援者またはひきこもり経験者の配置については、県と協議を行った上でファシリテーターを決定することができる。

ルール等の設定…悪質なユーザーによる不適切な行為、言動を規制するため、別添「空間での利用者ルールについて」を基準とした交流イベント専用のルールや対処方法を別途定め、参加者に滞りなく周知を図ること。

#### (5)運用サポート

##### ① 利用者向けマニュアルの作成

- ・メタバース空間へのアクセス方法や操作方法などをまとめた、利用者向けマニュアルを整備すること。(A4サイズ・印刷が可能なもの)

##### ② 担当者向け説明会の実施

- ・個別相談や交流イベントを運営する担当者等が、メタバース空間で、個別相談や交流イベントを実施するうえで必要な内容を対面1時間程度の説明会を行うこと。

##### ② 操作及び運用マニュアルの作成

- ・メタバース空間の操作方法、運用上の注意事項等を記したマニュアルを整備すること。(A4サイズ・印刷が可能なもの)

##### ③ サポート体制

- ・委託期間内に、県担当者から操作方法や管理等に関する不明点があった場合はその都度サポートを行うこと。

#### (6)周知啓発用媒体の作成

- ①メタバース空間を広く認知させ、対象者の利用を促進するため、チラシデータを制作し、県に提供すること。A4、両面フルカラーとするが、モノクロ印刷を行った場合でも内容が鮮明に見えるよう配慮すること。

- ②メタバース空間を広く認知させ、対象者の利用を促進するため、短編紹介動画(mp4/フルHD)を作成し、県へ提供すること。

## (7)メタバース空間制作要件

### ①プラットフォームの仕様について

- ・メタバースのプラットフォームは日本国内の業者が提供するものを使用すること。
- ・参加者がアバターを介し、音声チャット、テキストチャットを用いて他者とコミュニケーションを図れること。
- ・交流イベント、個別相談や、メタバースを活用した居場所づくりのプログラムについて、必要に応じて参加者の音声や・テキスト内容が、他の参加者に聞かれない環境を空間内で設定できること。
- ・3Dモデリングで構築すること。
- ・対応デバイスは、スマートフォンでアクセス可能であることを必須として、その他パーソナルコンピューター等一般的に普及しているデバイスを用いてアクセスできることが望ましい。
- ・PC(Windows/Mac)・スマートフォン(Android/iOS)・タブレットのいずれの環境でも問題なく動作すること。
- ・インターネットを介してアクセスできること。なお、アプリケーションにより対応する場合は、Google Playストア、又はApple Storeからダウンロードできるものとする。
- ・委託期間中、必要に応じて県と協議を行い、空間のオブジェクトやコンテンツ等の変更、配置換え、追加等を予算の範囲内で実施すること。なお、ブラッシュアップにあたって空間の使用を停止する期間が必要な場合、空間停止期間は連続する2日間未満とすること。
- ・空間デザインについては、自由度の高い空間デザインが可能であること。空間デザインの方向性は県と都度協議の上、決定すること。
- ・他人を攻撃する発言をするなどの不適切なユーザーを強制退室できる機能を有すること。
- ・空間へのアクセス数(市町村別)を把握することが可能であること。
- ・利用者のニーズ等を把握するため、アンケート調査を実施できる機能を備えること。項目については、県と協議をおこない、決定すること。
- ・音声での会話やチャットのログがサーバー管理者・アカウント管理者・プラットフォーム管理者等いずれの場所にも残らず、確認できない仕様となっていること。
- ・管理者用PC(OS:Windows 10 Enterprise、CPU:Intel(R)Core(TM) i3-10110U CPU @2.10GHz 2.59 GHz、メモリ:8.00 GB、グラフィックボード非搭載)で問題なく管理・簡易的な編集が可能であること。

### ②セキュリティなどに配慮したプラットフォームの運用について

- ・悪質なユーザーによる不適切な行為、言動などを規制するプラットフォームの利用規約が整備されていること。また、空間においてもバーチャルプラットフォームの利用規約

と合わせて、別添「空間での利用者ルールについて」を遂行・遵守し、参加者へ周知を図ること。

- ・個人情報管理については、「(12)機密保持及び個人情報の保護」に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい等の防止その他個人情報の保護に努めること。
- ・サーバーへの不正アクセスの防止やアプリケーション・通信などの脆弱性対策や適切なセキュリティ対策がされていること。
- ・常時障害対応が可能な体制を整え、適切・迅速に対応するとともに、障害状況と対応等、障害に関する履歴の管理を行うこと。

#### (8)事業の従事者

- ① 次の実務経験を満たす従事者を1名以上配置すること。
  - ・Unity や Blender 等を使用したメタバース用 3DCG 空間の制作に関して3年以上の実務経験。
- ② 次の実務経験を満たす従事者を1名以上配置すること。なお、①の者が兼任することができる。
  - ・メタバースプラットフォーム環境において、相談業務・イベント・交流会等のコミュニケーションの場を複数回運営した実務経験。

#### (9)再委託等の禁止

受託者は、事前の承認があるときを除き、本件業務の全部または一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

#### (12)機密保持及び個人情報の保護

- ・委託業務に関して知り得た業務上の秘密は、契約期間にかかわらず第三者に漏らしてはならない。特に、委託業務により知り得た個人情報については、委託業務以外の目的で使用し、又は第三者に漏らしてはならず、善良なる管理者の注意をもって取り扱うこと。
- ・委託業務において個人情報を取り扱う場合には、「業務委託契約書」別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

#### (13)報告

アクセス数やアンケート調査の情報について、初回は1週間後、その後は2週間に1度以上の頻度で県に報告すること。

#### (14)成果物の納入

- ・本業務の成果物及び納入時期は、以下のとおりとする。
- ① 業務実施計画書・業務工程表…契約以降、速やかに

業務の実地体制・実地内容・スケジュール等の業務実施計画としてまとめたもの

- ② 設計書…公開前までに  
空間内の各コンテンツの配置、デザインなどが分かる設計書
- ③ 操作及び運用マニュアル…公開開始までに  
システムの操作内容や運用方法をまとめたマニュアル
- ④ 周知用のチラシデータ…公開1か月前までに  
(6)①に係る周知チラシデータ
- ⑤ 周知用の短編紹介動画データ…公開1か月前までに  
(6)②に係る周知用の短編紹介動画データ
- ⑥ 業務実施報告書…事業完了から1ヶ月以内または令和7年4月10日のどちらか早い日までに  
本業務の実施経過、実施結果(事業評価)やアクセス数、ユーザー等の実績をまとめた報告書
- ⑦ アンケート集計結果…事業完了から1ヶ月以内または令和7年4月10日のどちらか早い日までに  
アンケートの集計結果

・本業務に伴う著作権は受託者に帰属する。ただし、県は内部資料としての利用に限り、成果物のデータ提出を求めることができる。それ以外の二次利用については、別途協議をすることとする。

#### (15)その他

・本仕様書に疑義が生じたとき、又は本仕様書に定めのない事項については、その都度、県と協議してこれを定めるものとする。

## 空間での利用者ルール

ひきこもり支援メタバースプラットフォーム運営業務における空間での個人情報の取り扱い及び利用者ルールについて、参加者同士のトラブル防止や参加者の心身の安全を守るため、必要な事項を以下のとおり定める。

- ① 空間での発言、書き込みをする際には、運用上想定されること以外の第三者（他人）のプライバシーなど、個人の権利利益の侵害となる発言や書き込みの記載を禁止する。
- ② 個人情報保護以外の一般的な禁止事項として次のとおり定める。

（禁止事項）

- ・ 本人の同意のない第三者の個人情報であって、プライバシーなど個人の権利利益を侵害するもの
- ・ 法令等に違反し、又は違反する恐れのあるもの
- ・ 公序良俗に反するもの
- ・ 人権侵害となるもの
- ・ 特定の個人、企業、団体等を誹謗中傷するもの
- ・ 営業活動、政治活動、宗教活動、その他営利を目的としたもの
- ・ 虚偽や事実誤認の内容を含むもの
- ・ わいせつな表現等不適切な内容を含むもの
- ・ その他、発注者（山梨県）が不適切と判断したもの

- ③ ①及び②の禁止事項に該当する発言や投稿がなされた場合、投稿の削除及び該当する参加者をイベント会場から退場させるなど、必要な措置を取ること。また、該当する参加者へ事前に何ら通知することなく、投稿の削除など必要な措置を取ることが妨げないものとする。
- ④ ③の必要な措置の実施にあたり、県との事前調整を要することが想定されることから、事前調整及び実施に係る運用についての取り決めを県と受託事業所の間で定めること。
- ⑤ 開示・訂正・削除請求があった場合は、請求者の本人確認、情報の本人性確認等慎重に判断した上で対応する。