

# 令和8年度 生きづらさを抱える方のためのオンラインの居場所プラットフォーム提供等業務 仕様書

## 1 業務名 生きづらさを抱える方のためのオンラインの居場所プラットフォーム提供等業務

## 2 業務の目的

本業務は、「生きづらさを抱える方のためのオンラインの居場所」の整備にあたり、以下に示すコンセプトに基づいた3Dメタバース空間（プラットフォーム）の構築・提供及び保守等の技術的支援を行うものである（注1）。

### (1) 心理的安全性が担保された「安全基地」の提供

匿名での参加が可能であり、また顔出しを必要としないオンライン空間の特性を活かし、他者の目を気にすることなく「何もしない自由（そこに居るだけでよい）」が保障された環境を構築することで、利用者がいつでも安心してアクセスできる心理的な「安全基地」として機能させる。

### (2) 交流を通じた心身のエネルギー回復

3Dメタバース空間内における専門職スタッフ（注2）や他の利用者との緩やかな交流、共感し合える体験を通じて、生きづらさを抱える方の自己肯定感を高め、心身のエネルギー回復を促進する。

### (3) 早期発見・早期介入の機会を創出するセーフティネット

誰もが気軽に利用できるオンラインの居場所を提供することで、利用者の課題が重症化・複雑困難化する前に接点を持ち、必要に応じて適切な支援へと円滑につながるための、早期発見・早期介入を可能とする新たなセーフティネットとして機能させる。

（注1）本業務は、本市が実施する「生きづらさを抱える方のため居場所」事業の一環として、オンラインの居場所の整備を行うものである。

当該事業は、医学的な診断や障害の有無にかかわらず、社会的要因や複合的な課題により、日常生活や社会生活に困難を感じている「生きづらさを抱える方」が気軽に利用できる居場所を整備することで、心身の回復の機会を提供するとともに適切な専門支援につなげ、早期からの支援を充実・強化することを目的として実施する。具体的には、対面が苦手な方でも気軽にアクセスできる「オンラインの居場所」及び対面によるコミュニケーションを希望する方を対象とする「対面型の居場所」の2種類の居場所を設置し、専門職スタッフが、オンラインによる支援から対面による支援や社会参加へ利用者をつなげるなどの支援を行う。

（注2）本業務により構築する3Dメタバース空間内で、利用者の相談支援等に従事する専門職スタッフは、本業務とは別途、確保する予定である。

## 3 施行期間 契約締結日から令和9年3月31日まで

### (1) システム構築期間：契約締結日から令和8年7月14日まで

（システム構築期間終了1週間前までに、市職員及び専門職スタッフを対象とした操作説明会を実施すること。）

(2) 一般向け運用（サービス提供）期間：令和8年7月15日から令和9年3月31日まで

#### 4 システム要件（機能仕様）

受託者が提供・構築する3Dメタバース空間は、以下の機能を備えることとする。

##### (1) 利用方法・動作環境

- ①ブラウザ起動：特定のアプリケーションのダウンロードを必要とせず、ウェブブラウザ上で起動すること。
- ②端末要件：様々な利用者を想定し、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。（例：「文部科学省 GIGA スクール構想の実現標準仕様書」に準ずる端末等）
- ③対応OS：Windows 11 / iPad OS / ChromeOS
- ④対応ブラウザ：Google Chrome / Microsoft Edge / Safari

##### (2) アバター機能

- ①利用者がオンラインの居場所において自身を表現しやすくするため、多種多様なアバターを用意し、任意に選択できること。
- ②マウスやタッチパネル等によるアバターの操作ができること。
- ③入室しているアバター数の確認・視点変更・ユーザーのネームプレート表示ができること。
- ④プロフィールを変更できること。

##### (3) フロア機能

- ①フロアは、3Dメタバース空間で構築されていること。
- ②管理者権限をもつアカウントで、利用者の空間へのアクセス可否の設定ができること。
- ③管理者権限をもつアカウント含め、通常時に15人程度、イベント実施時に30人程度が同時に入室できること。※利用希望者を誰一人取り残さないため、十分なアカウント発行数を確保すること。
- ④管理者権限をもつアカウントにて開設時間の設定が可能であること。また、設定した開設時間（スタッフ配置時間）以外は、利用者が空間に入室できないようアクセス制限（施錠機能等）をかけられること。
- ⑤管理者権限をもつアカウントで、看板やポスターに貼る画像・PDFコンテンツ等の配置及び削除ができること。
- ⑥フロア内に、壁などで仕切られたスペースが複数あり、利用者が目的・用途ごとに選択できること。
- ⑦プライバシーが保護される、相談支援に用いることができるスペースが存在すること。
- ⑧利用者がフロアに入室したとき、既に空間内に居る管理者権限をもつアカウントに対し、空間内に通知表示し、通知音を鳴らせること。なお、管理者権限をもつアカウントでON/OFFできること。
- ⑨フロアデザインは複数から選択できること。
- ⑩フロアデザインにあたっては、景観、雰囲気、モチーフ等の工夫により、利用者が静岡市らしさを感じられる要素を取り入れるよう配慮すること。

#### (4) コミュニケーション機能

- ①オープン音声チャット機能：フロア内において、アバターを介した音声通話によるコミュニケーションができること。
- ②プライベート音声チャット機能：フロア内において、特定の利用者に限定した音声会話によるコミュニケーションができること。
- ③フロア内一斉案内機能：フロア内、すべての利用者に音声が届けられること。
- ④オープン文字チャット機能：文字を入力してのコミュニケーションができること。なお、チャットの内容は、管理者権限をもつアカウントにおいて確認できること。
- ⑤プライベート文字チャット機能：フロア内において、特定の利用者に限定した文字チャットによるコミュニケーションができること。
- ⑥感情表現機能：アバターの動作で利用者の多様な感情や意志を表現できること。
- ⑦情報掲示板機能：情報掲示板に PC 等の画面を表示したり、画像や PDF の掲示ができ、他利用者に表示できること（iPad OS を除く。）。
- ⑧顔出し機能：利用者本人の判断のもと、PC 等のカメラの画像を表示できること。
- ⑨書き込みボード機能：複数の利用者が同時に書き込みボードに書き込むことができること。
- ⑩コメント吹き出し機能：アバターの上部に吹き出しでコメントを表示することができること。
- ⑪レクリエーション機能：アバターの動作でアトラクションができる機能を有し、利用者が空間を楽しめる工夫がなされていること。なお、管理者権限をもつアカウントが ON/OFF できること。

#### (5) ログ管理機能

管理者権限をもつアカウントにより、以下①から⑧のログを出力することができること。

- ①入退室時刻
- ②文字チャットの内容
- ③音声チャットのオンオフ時刻
- ④情報掲示板のクリック時刻
- ⑤利用した感情表現機能の種類と時刻
- ⑥選択したアバターの内容と時刻
- ⑦コメント吹き出し機能のテキストログ
- ⑧書き込みボードのテキストログ

#### (6) その他機能

管理者権限をもつアカウントが、①～④その他3Dメタバース空間内の安全確保及び犯罪防止のために利用できる機能を搭載すること。

- ①アバター表示名強制変更：アバターの表示名を強制変更できること。
- ②利用者情報の取得：「(5) ログ管理機能」に記載の内容をログとして取得できること。また、文字チャットのログについては、キーワード検索ができること。

- ③利用者制御：音声チャットのミュート、文字チャット機能の停止、感情表現機能の停止、空間からの強制退室ができること。
- ④アカウント ID 可視化：アバターの表示名とは別に、アカウント ID 等、利用者と一緒に紐づけ可能な文字列を表示できること。

## 5 セキュリティ要件

3Dメタバース空間提供に関するセキュリティ要件として、以下の機能、セキュリティ対策がなされていること。

- (1) サービス提供事業者が当該サービスで ISO/IEC27017:2015（クラウドサービスに対する情報セキュリティ管理に関する国際規格）を取得していること。
- (2) 3Dメタバース空間内の音声情報は暗号化が行われること。
- (3) テキストに対して NG ワードを設定し、該当する文言にマスク処理を行うこと。
- (4) サービスを構成する機器について、マルウェアに対する対策を行っていること。
- (5) 3Dメタバース空間に対して、不正アクセスを防止するためのセキュリティ対策がなされていること。

## 6 システムの安定稼働および保守・障害対応

- (1) 稼働保証 (SLA)：居場所を開設する時間帯において、利用者が本システムを正常に利用できるよう稼働率 99%以上を確保すること。なお、開設時間は、平日及び土日を含め週 5 回程度とし、1 回あたり 5 時間から 8 時間程度とする。  
管理者権限をもつアカウントは、原則として 24 時間 365 日アクセスできるものとする。
- (2) 計画保守・メンテナンス：システムの計画保守等によりサービスを一時停止する場合は、原則として実施の所定の日数前（例：7 日前）までに市へ通知すること。また、停止を伴う作業は、居場所の開設時間外（深夜帯等）に行うなど、利用者への影響を可能な限り最小限に抑えること。
- (3) 障害対応：システム障害が発生した場合は、速やかに市へ第一報を入れ、復旧作業に努めること。  
復旧後は、速やかに障害の原因究明および再発防止策を記載した「障害報告書」を提出すること。

## 7 機能活用支援およびサポート体制

利用者や市職員及び専門職スタッフが 3Dメタバース空間内の各機能を十分活用できるよう、適切な支援機能・支援体制を整備すること。

- (1) 3Dメタバース空間構築については、当該専門の知識を有し 3 年以上の実務経験を有する担当者を置くこと。
- (2) バックアップ：システム上の各種データ（ログデータ等）について、消失を防ぐため日次でのバッ

クアップを自動的に取得する体制を構築すること。

- (3) 一般向け運用（サービス提供）開始の7日前までに、市職員及び専門職スタッフを対象とした操作説明会を実施すること。

## 8 データ管理と契約終了後の措置

- (1) 契約期間満了または解除に伴い本業務の受託を終了する場合（次年度以降も引き続き本業務を受託する場合を除く。）、受託者は市が提供したデータ及び本システム上で蓄積されたすべてのログデータ等を、市の指示に従い安全な方法で市へ引き渡し、受託者の環境から復元不可能な状態で完全に消去すること。
- (2) 前項によりデータの消去を行った場合は、消去完了後、速やかにデータ消去証明書等の書面を市に提出すること。

## 9 その他

企画提案書により提案した内容を本仕様書の別紙とすること。