

# 江戸川区メタバース区役所構築 業務委託仕様書（案）

## 1 事業目的

江戸川区（以下、「区」という）は、誰もが時間や場所に制約されることなく行政サービスを楽しむことができることを目的として、電子申請やオンライン相談、メタバース区役所による各種相談、電子申請手続きサポートを実施している。

本事業では、メタバース区役所における区民サービスの更なる向上を図ることを目的とし、リアルな来庁体験を忠実に再現するとともに、幅広い年代の多様な利用者が相談や手続き、イベント等の利用が可能な仮想空間を構築し、インターネット上で複数のデジタルサービスを提供する共通基盤の役割を果たすものとする。

機能面やユーザービリティ、コストパフォーマンス等を総合的に勘案したプラットフォームを選定することにより、区民サービスと運用効率の最大化を目指す。

## 2 履行期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

## 3 業務内容

### 3.1 3D メタバース空間「江戸川区メタバース区役所」の構築

メタバースの将来的な進化や普及を見据え、幅広い年代の多様な利用者が様々な目的で利用することができるメタバース空間「江戸川区メタバース区役所」を構築する。

なお、本区のメタバース区役所は、既に一部構築されているが、予算の範囲内で区が想定するメタバース区役所の構築が可能であれば、別のプラットフォームを活用したメタバースを提案しても構わない。仕様については以下のとおり。

#### 3.1.1 概要

メタバース区役所は、下記要件を満たし、空間構築と空間構築後のテスト稼働に必要なライセンスを含むものとする。また、テスト稼働中に100人規模のイベントを最低1回実施するものとする。

#### ・生成 AI と連携した 24 時間対応窓口

生成 AI システムと連携し、メタバース空間内でも24時間365日の問い合わせ対応を実現する。利用者はアバターを通じて、AIによる定型的な質問への回答、手続き案内等のサービスを受けられる。

#### ・区役所職員と利用者の相談業務

特定のエリア内にて、職員と利用者がボイスチャット、テキストチャット、資料共有機能等を活用し、プライバシーに配慮したオンライン相談を実現する。

### ・大人数が集まる区イベント等

専用のイベント空間において、一方向配信型又は双方向参加型の大規模イベントの開催を可能とする。主催者と参加者の権限を明確に分離し、主催者にはイベント進行に必要な管理機能を付与する。なお、参加者には、イベントの円滑な進行を妨げない範囲での参加機能を付与する。

### ・コミュニティ

ユーザ同士がテーマ別・地域別に集まり、日常的な情報交換や相互支援を可能とする。参加者は自由に発言・投稿できる機能を持ち、モデレーター機能により健全なコミュニケーション環境を維持する。通報システム、コミュニティ管理機能（ユーザーの履歴を残せる機能等）があることが望ましい。

#### 3.1.2 機能要件

下記基本機能を盛り込むものとし、事業目的を実現するものであれば別途提案して構わない。

| 項目   | 要件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 基本機能 | (ア) 誰もが参加できるボイスチャットとテキストチャット機能があること（オープンチャット）。<br>(イ) 特定の2人以上のユーザ同士でのボイスチャット及びテキストチャットが可能であること（プライベートチャット）。<br>(ウ) ユーザが快適にボイスチャットを行える音声環境を提供すること（ノイズキャンセルリング機能等）。<br>(エ) ユーザが快適にテキストチャットを行える環境を提供すること（文字サイズ変更機能、テキストエリアサイズ変更機能等）。<br>(オ) 資料を共有できる機能（画面共有機能等）があること。<br>(カ) 接続しているユーザ数を確認できること。<br>(キ) バックオフィス機能を有すること（ログの管理等）。<br>(ク) 簡易的な空間エディタ機能を有すること（CMS等）。<br>(ケ) ビデオ通話システムとの連携が可能であること。 |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |                                  |        |                 |          |                                                   |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------|--------|-----------------|----------|---------------------------------------------------|
| アカウント                 | <p>(ア) 管理者アカウントを複数作成できること。</p> <p>(イ) 一般ユーザはアカウントを作成することで、個別のユーザとして参加できること。</p> <p>(ウ) 一般ユーザはアカウントを作成しなくても、ゲストとしてアクセスできること。</p> <p>(エ) 管理者と一般ユーザの権限が明確に分かれており、管理者は円滑な運営に必要な機能及び権限を持つこと（管理者は、一般ユーザの強制退出（KICK）、追放（BAN）、オブジェクトのテキストチャや表示内容の変更、全体に向けたボイスチャット及びテキストチャット等の機能を有すること）。</p>         |       |                                  |        |                 |          |                                                   |
| AI 機能<br>(AI コンシェルジュ) | <p>(ア) 自動応答による案内や質問対応を可能とすること。</p> <p>(イ) AI コンシェルジュ用のアバター（一般ユーザ選択不可）を用意すること。</p> <p>(ウ) 外部生成 AI サービスとの API 連携を可能とすること。</p>                                                                                                                                                                |       |                                  |        |                 |          |                                                   |
| イベント機能                | <p>(ア) 各種イベント（採用説明会等）の開催を可能とすること。</p> <p>(イ) イベント開催時は必要に応じて空間の仕様変更や同時接続数の変更を実施すること。</p>                                                                                                                                                                                                    |       |                                  |        |                 |          |                                                   |
| 同時接続数                 | <p>(ア) 同時接続数は以下のとおりとする。<br/>通常時：25 人以上<br/>イベント：100 人以上</p> <p>(イ) 同時接続数は随時変更が可能なこと。</p>                                                                                                                                                                                                   |       |                                  |        |                 |          |                                                   |
| 動作環境                  | <p>(ア) ブラウザ上で動作すること。</p> <p>(イ) 動作環境は以下のとおりとする。</p> <table border="1"> <tr> <td>対応 OS</td><td>Windows、macOS、iOS、Android、iPadOS</td></tr> <tr> <td>対応デバイス</td><td>PC、スマートフォン、iPad</td></tr> <tr> <td>web ブラウザ</td><td>MicrosoftEdge、GoogleChrome、Safari<br/>(最新バージョンのもの)</td></tr> </table> | 対応 OS | Windows、macOS、iOS、Android、iPadOS | 対応デバイス | PC、スマートフォン、iPad | web ブラウザ | MicrosoftEdge、GoogleChrome、Safari<br>(最新バージョンのもの) |
| 対応 OS                 | Windows、macOS、iOS、Android、iPadOS                                                                                                                                                                                                                                                           |       |                                  |        |                 |          |                                                   |
| 対応デバイス                | PC、スマートフォン、iPad                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |                                  |        |                 |          |                                                   |
| web ブラウザ              | MicrosoftEdge、GoogleChrome、Safari<br>(最新バージョンのもの)                                                                                                                                                                                                                                          |       |                                  |        |                 |          |                                                   |
| アバター機能                | <p>(ア) 管理者のみ選択できるアバターを制作すること。</p> <p>(イ) 管理者と一般ユーザの区別がつくこと。</p> <p>(ウ) 一般ユーザが選択できるアバターが複数あること。</p> <p>(エ) 表示名やプロフィールをユーザが自由に変更できること。</p> <p>(オ) 多様なニーズに合わせたアバターのカスタマイズ機能（車いす等）があること。</p> <p>(カ) ユーザのネームプレート表示ができること。</p> <p>(キ) リアクション（相槌、挨拶、手を挙げる等）ができること。</p>                            |       |                                  |        |                 |          |                                                   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| エリア | <p>(ア) 以下 3 つのエリアが存在すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外観エリア：区役所外観を模したエリア</li> <li>・ 相談エリア：総合受付を模したエリアおよび相談を行うエリア</li> <li>・ イベントエリア：大規模なイベントを開催するエリア</li> </ul> <p>(イ) 受付相談エリアは、オープンな会話ができる場所と、プライバシーが保護された相談場所（1 対 1 の相談から 10 人程度のグループ相談）を用意すること。</p> <p>(ウ) プライバシーが保護された相談場所は、最低 10 か所を用意すること。</p> <p>(エ) 外観エリア、受付相談エリア、イベントエリアは、空間内で相互に行き来ができること。</p> <p>(オ) イベントエリアは URL で直接入室できること。</p> <p>(カ) 各エリアに、動画、画像、PDF、外部サイトのリンク等の配置及び削除ができること。</p> <p>※外観エリア及び受付相談エリアについては、要件を満たしている場合は、1 つの空間に集約してもよい。</p> <p>その他空間の仕様については、本区と受託者で協議の上決定する。</p> |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.1.3 非機能要件

| 項目   | 要件                                                                                                                                                                                                          |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| デバイス | <p>(ア) 原則 24 時間 365 日稼働すること（ただし、メンテナンス時は除くものとする）。</p> <p>(イ) ハイスペックなデバイスを必要とせず、一般的な性能のデバイスでも快適に動作できること。</p> <p>(ウ) 必要以上のデータ通信を行わず、ユーザのデータプランに考慮した設計であること。</p>                                               |
| UI   | <p>(ア) 高齢者や障害者向けの配慮がされていること（音声案内、大文字表示等）。</p> <p>(イ) 管理者および一般ユーザ双方において、煩雑な操作なく、相談業務を開始できること。</p> <p>(ウ) 管理者と一般ユーザが、複雑な手順を経ることなくスムーズに相談業務を開始できる UI であること。</p> <p>(エ) 操作性、画面構成、遷移、ボタン、ガイダンス等、内容に統一感があること。</p> |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| セキュリティ           | <p>(ア) サイバー攻撃や個人情報漏洩等のリスク管理を徹底するほか、デジタル空間におけるヘイトスピーチ・迷惑行為・公序良俗に反する行動の防止、迷惑行為等の発生を未然に防ぐためのデジタル空間内のパトロールを適切に実施すること。</p> <p>(イ) 本業務委託におけるデータセンター（サーバー含む）は、日本国の法律及び締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが管理され、日本国に裁判管轄権があるクラウドサービスとすること。仮に国外のクラウドサービスを利用する場合は、国内法以外の法令が適用されるリスクと取扱い情報の機密性を踏まえてリスク評価を行い、発注者から承認を得ること。</p> |
| 運用・保守            | <p>(ア) 通常の問い合わせ対応や運用サポートについて具体的な実施内容を提示すること。</p> <p>(イ) 障害時の対応内容や支援方法、支援対象・範囲について提示すること。</p> <p>(ウ) 運用時間について具体的な考え方を提示すること。</p> <p>(エ) 障害発生に備えたバックアップやリカバリの具体的な考え方を提示すること。</p>                                                                                                                               |
| その他              | <p>(ア) 行政サービスの紹介や案内が効果的にできること。</p> <p>(イ) メタバース区役所の職員研修は受託者が実施し、必要な研修マニュアルを作成すること。</p> <p>(ウ) 保守・運用は、完成後から委託期間終了まで行うこと。なお、保守業務は令和8年度以降も継続する可能性がある。</p> <p>(エ) 各メタバースエリアで日別でユニークユーザ数やPV（ページビュー）数、区又は地域別等アクセス数、年齢別アクセス、平均滞在時間等の抽出ができ、アクセス状況の分析を行えること。</p>                                                      |
| サービス内容の廃止、変更時の対応 | <p>(ア) クラウドサービスの廃止、サービス内容の変更等に伴い契約を終了する場合は、他のクラウドサービス等に円滑に移行できるよう、6か月より前に区へ通知すること。また、サーバープログラムの現行システムを運営移管できるように、アセットおよびデータを提供できること。</p> <p>(イ) 本区のメタバース区役所の方針変更等に伴い、他社の製品・サービスへ移行する可能性もあることから、本メタバース空間で整備したデータ類について、汎用的なフォーマットで出力できること。</p> <p>(ウ) 他社の製品・サービスへ移行する場合は別途本区と調整（必要に応じて個別に契約）のうえ、支援すること。</p>    |

### 3.2 江戸川区メタバース区役所活用案の策定

メタバースがもたらす価値のなかでも主に「コミュニケーション」に着目し、コミュニケーションに課題のある分野に関連した施策を中心とした活用案を策定する。

また、メタバース空間へのアクセス方法や操作方法等をまとめた利用者向けマニュアルを整備するほか、区職員向けにも、アクセス方法や操作方法、イベント開催手法や注意事項等を記載したマニュアルを整備する。

## 4 スケジュール・成果物

本業務は以下のスケジュールで実施する。また成果物について、期日までに本区あてに納品する。業務の進捗状況により、スケジュールに沿った実施、納品期限内の納品が困難な場合は、速やかに本区に相談すること。また本区より指定がない限り成果物はすべて可変データで納品する。

### (1) スケジュール

| 日程                   | 内容等                                   |
|----------------------|---------------------------------------|
| 令和7年9月下旬             | メタバース区役所構築の実施計画、構築設計                  |
| 令和7年10月<br>～令和8年1月下旬 | メタバース区役所の構築                           |
| 令和8年2月               | メタバース区役所の検証テスト、職員研修の実施                |
| 令和8年3月               | メタバース区役所の検証テストをふまえた修正、納品<br>(業務委託期間中) |
| 毎月                   | 区との打ち合わせ、メタバースの市場動向等の情報提供             |

(2) 成果物

| 名称            | 提出期限              |
|---------------|-------------------|
| 実施体制報告書       | 委託期間の開始日から 1 週間以内 |
| 実施計画書         | 委託期間の開始日から 2 週間以内 |
| 工程表           | 委託期間の開始日から 2 週間以内 |
| 職員研修マニュアル     | 令和 8 年 1 月 31 日   |
| メタバース区役所活用提案書 | 令和 8 年 2 月 27 日   |
| 実施報告書         | 令和 8 年 3 月 19 日   |
| メタバース区役所環境    | 令和 8 年 3 月 31 日   |
| 打ち合わせに関する資料一式 | 令和 8 年 3 月 31 日   |

(3) 提出方法

各種電子データは、DVD-R 等の PC にて再生可能な電子メディアに格納した状態で提出すること。

(4) 納品場所

江戸川区経営企画部 DX 推進課ほか本区が指定する場所

5 運営管理

- (1) 業務の実施にあたっては、区との連絡調整や打ち合わせを十分に行うこと。
- (2) 打ち合わせは、契約開始後 1 ヶ月間は週 1 回実施し、その後は開発の進捗状況に応じて頻度を調整する。一部オンラインを可とする。
- (3) 打ち合わせを実施した際は速やかに記録をとりまとめ、3 営業日以内に区へ提出すること。
- (4) 業務を円滑に遂行するため、本業務の企画立案から運営、発信支援、分析評価等にわたる全体の進捗管理を行う統括責任者を置くとともに、本業務にかかる企画運営、発信支援を行う専門知見や経験を有する担当者を置き、適切な人員配置を行うこと。

6 再委託等の制限

受託者は、業務の全部又は主要な部分を一括して再委託もしくは請け負わせてはならない。ただし、事前に書面にて報告し、区の承諾を得たときは、この限りではない。

7 成果品の権利及び利用

- (1) 本業務において制作された成果物に係る著作権、所有権その他の権利（以下「著作権等」という。）は、全て区に帰属するものとし、区は、区の広報物への使用等、二次利用できるものとする。ただし、成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合は、受託者が当該第三者に承諾を得るものとする。

- (2) 本業務により得られる成果物の著作権人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。
- (3) 受託者は、成果物が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。
- (4) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議のうえ、決定するものとする。

## 8 損害賠償

受託者が業務の実施に伴い、受託者の責に帰すべき理由により、第三者に損害を及ぼした場合は受託者がその損害を賠償しなければならない。

## 9 機密の保持

- (1) 受託者は、本業務（再委託した場合を含む）を通じて知り得た情報を機密情報として取り扱い、業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。
- (2) 受託者は、業務の実施に際して、個人情報の保護に関する法律に基づき、個人情報を適正に管理するとともに、個人情報保護に関する特約条項を遵守しなければならない。

## 10 保証

本成果物の検査完了日から1年以内に検査時点では判明できなかった本成果物の瑕疵が発見された場合、事業者は自らの費用と責任において修正するものとする。

## 11 その他

本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合には、区と協議のうえ、定める。