

質問回答書

案件名称；教育支援センター（メタバース）モデル設置事業業務委託（令和8年1月29日公告）

回答日：令和8年2月20日（金）

番号	質問内容	回答
1	募集要項7.（3）ウ「本市所有のモニター及びHDMIは使用可能とする。」とあるが、モニターに投影するのは、提出書類を投影するのか	お見込みのとおりです。本市では投影作業等はいりませんが、提出いただいた資料をプレゼンの際に提案者が投影することは可能です。
2	募集要項7.（3）ウ「1者あたり30分程度（うち説明10分以内、操作画面の提示、質疑応答含む。）」とあるが、デモ画面を提示することも可能ということか。	お見込みのとおりです。 募集要項7.（2）選定基準の「操作の快適性・没入感」について選定委員に説明することが可能です。 ただし、その際には募集要項6.（4）のとおり、事業者を特定できる箇所が映らないように留意してください。
3	該当：仕様書内の「（2）環境構築 管理者機能 質問文：管理者機能に関して内容によっては、メタバースシステム提供事業社に問い合わせいただきユーザー情報の変更、修正、削除対応や不適切者の利用停止等を実行するフローでも問題ないでしょうか。	仕様書5.（2）⑧管理者機能に基づく利用者情報の変更・修正・削除及び利用停止等の実行について、発注者の管理監督の下、受注者又はシステム提供事業者が対応するフローとすることは差し支えない。 ただし、当該対応にあたっては、仕様書7に定める個人情報保護及び情報セキュリティ対策を満たす体制を構築するとともに、メタバースシステム提供事業者が受注者でない場合は、仕様書8に基づき再委託に係る承諾等必要な手続を行うこと。
4	該当：仕様書内の「項目7 セキュリティ対策」 質問文：「② システム提供者は、ISO/IEC27017、ISMS/JIS Q 27017、ISMAMPのいずれかを取得しており、その対象範囲にシステムを含んでいること。」とありますが、認証未取得であっても同等のセキュリティ水準を満たす運用管理体制が証明できれば、要件適合とみなされますでしょうか	仕様書7.（1）②に記載されているとおりです。 したがって、認証未取得の場合、同等のセキュリティ水準を満たす運用管理体制を証明いただいたとしても、本要件には適合しません。
5	該当：仕様書内の「（3）支援内容②相談支援」 質問文：緊急事案対応の範囲について「報告・連携」とは、発見時の一次報告（エスカレーション）まででしょうか、その後の継続対応・関係機関調整まで含まれるでしょうか。（後者の場合、待機コストが跳ね上がるため確認させてください。）	仕様書5.（3）②相談支援については、緊急性が高い事案であると受注者が判断した場合は、速やかに発注者へ報告し、不登校支援アドバイザー（受注者職員）が本市相談員へ報告できるように適切に引き継いでください。 そのため、関係機関への調整や継続対応を受注者が行うことは想定していません。

番号	質問内容	回答
6	<p>該当：仕様書内の「(3) 支援内容②相談支援」 質問文：相談員の配置：小・中で枠が分かれています。同時間帯に「1名」の配置で充足しますでしょうか、それとも複数名が必要でしょうか。</p>	<p>仕様書5. (3)②相談支援については、小学生向け・中学生向けそれぞれに相談支援を実施することを求めています。 必要な配置人数については、業務を適切に遂行できる体制を提案してください。</p>
7	<p>該当：仕様書内の「(3) 支援内容②相談支援」 質問文：稼働時間の定義：「週1回5時間」の中に、記録作成や報告業務の時間も含まれる想定でしょうか。</p>	<p>仕様書5. (3)②相談支援に記載のとおり、「週1回5時間程度」は開室時間内における相談支援の実施を想定しています。 記録作成や報告業務については、当該時間内で適切に実施されることを想定しています。ただし、委託事業費の範囲内で時間外の対応も可能であれば提案してください。</p>
8	<p>【仕様書内】 ・(2) 環境構築で③空間(環境)に必要な機能について「空間設置後、発注者による簡易な変更(部屋・机・椅子などのレイアウトや数量など)が可能であること。」とあるが、全体的なデザインを変更されたいご意向でしょうか？それとも、現在のデザインをベースに、机・椅子、、、などの配置を変更されたいイメージでしょうか？</p>	<p>仕様書5. (2)③空間(環境)に記載のとおり、空間の構成は受注者の提案によるものです。発注者は、受注者により構築された空間の構成に対して、簡易な変更(部屋・机・椅子等のレイアウトや数量の変更)が可能であることを要件としており、全体デザインの大幅な変更を想定しているものではありません。</p>
9	<p>・【4】 掲示機能で「行事や作品等の情報を掲示できる機能を有すること。」とあるが、掲示板機能のことを指しておりますでしょうか？</p>	<p>仕様書5. (2)③【4】 掲示機能については、行事や作品等の情報を掲示できる機能を有することを要件としており、具体的な実装方法については提案してください。</p>
10	<p>・「昼休憩の取り扱いについては、発注者と協議」とありますが、休憩中にメタバス空間を閉鎖するのか、それとも交代要員が必要なのか。1名体制の場合、休憩中の安全管理をどう担保すべきか</p>	<p>仕様書5. (4)支援員の配置【配置時間】に記載のとおり、昼休憩の取り扱いについては発注者と協議のうえ定めます。 現時点では、昼休憩中は、チャット機能の利用制限等を行うことを想定しています。</p>
11	<p>・相談希望者が枠(1日最大10名程度)を大幅に超えた場合の優先順位付けや、待機期間の長期化に対する発注者の考えはどうか</p>	<p>仕様書5. (3)②相談支援については、予約制であり、その手法についても提案していただいて構いません。 ただし、発注者と受注者が想定する懸念事項等については、双方協議のうえ決定します。</p>
12	<p>・いじめ、虐待、精神状態の悪化等が判明した際の報告体制は記載されていますが、メタバス上での「自傷行為の示唆」など即時対応が必要な場合の動線が不明確です。開室時間内に緊急の対応が必要となった際、受注者の判断で発注者に即時電話連絡等ができる体制となっているか</p>	<p>開室時間内に、緊急性が高い事案であると受注者が判断した場合は、速やかに発注者へ報告してください。連絡手段は、電話やメールを想定しています。</p>

番号	質問内容	回答
13	<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援において、保護者への支援も含まれていますが、家庭内の問題（ネグレクト等）が疑われる場合、受注者の役割は「報告」までか、あるいは関係機関との会議への出席等、より深いコミットを求められるのか 	<p>仕様書 5. (3)④保護者支援においても、緊急性が高い事案であると受注者が判断した場合は、速やかに発注者へ報告してください。関係機関との会議への出席等までは想定していません。</p>
14	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者が作成する「参加状況の報告（様子を含む）」は、在籍校での出席扱いの判断材料として活用される想定か。その際、学校側から個別に詳細な様子を求められた場合の対応窓口は、受注者と発注者のどちらになるのか 	<p>仕様書 5. (6)①の授業等の参加状況の報告は、発注者を通じて在籍校へ共有することを想定しており、学校からの照会等への対応は発注者が行います。なお、出席扱いの判断は在籍校の校長が行います。</p>
15	<ul style="list-style-type: none"> ・想定されている学習用端末（Chromebook等）はメモリ 4GB と低スペックです。端末スペックに起因する接続遅延やフリーズが発生した場合、受注者の「安定稼働」の責任範囲はどう定義されるか 	<p>仕様書 6 (7)に記載のとおり、使用が想定される児童生徒の学習用端末において正常に稼働することが要件です。そのため、端末スペックに起因する遅延やフリーズ等の問題が生じる場合であっても、受注者は当該端末環境での安定稼働を確保する必要があります。</p>
16	<ul style="list-style-type: none"> ・支援員の役割として、在籍校の教職員と直接情報交換や調整を行う場面はあるのか。基本的には「不登校支援アドバイザー」が全ての学校連携を仲介する理解でよいか 	<p>お見込みのとおりです。 学校との調整は、原則発注者が行います。</p>
17	<ul style="list-style-type: none"> ・操作支援だけでなく「技術的なサポート」も求められていますが、家庭のWi-Fi環境の不具合や、OSのアップデート不全など、受注者のシステムに起因しないトラブルについても対応を求められるのか 	<p>受注者のシステムに起因しないトラブルについての対応は想定していません。</p>
18	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同事業体なので共同事業体としてISMSの認定を受けていないのですが、代表事業者（だったか？）からISMS認定を提示できればよいでしょうか？ 	<p>共同事業体であっても、システム提供者であれば、仕様書 7 (1) ②に記載のとおり、ISO/IEC27017、ISMS/JIS Q 27017、ISMAPのいずれかの認証を取得している必要があります。</p>
19	<ul style="list-style-type: none"> ・2Dメタバースでも問題ないでしょうか？ 	<p>メタバースの次元について特に指定していないため、2Dメタバースでも差し支えありません。</p>

番号	質問内容	回答
20	<ul style="list-style-type: none"> ● (2)①利用者想定：「想定利用者数：児童生徒・保護者 350 名程度、管理者 50 名程度」とのことですが、児童生徒の利用者数は何人を想定されておりますでしょうか。小学生100名、中学生250名の理解でよろしいでしょうか。 	お見込みのとおりです。
21	<ul style="list-style-type: none"> ● (3)①学習支援：「オンライン授業をリアル体験講座へ変更する提案も可能とする」とのことですが、リアル体験講座を実施する場合、会場をお借りできますでしょうか。また、お借りできる場合は、想定される会場場所を教えてくださいと幸いです。 	<p>会場については、必要に応じて、「教育支援センター桃谷（大阪市生野区勝山北4-9-22）」又は「教育支援センター花園（大阪市西成区花園2-16-26）」の教室の一部や体育館などを提供することを想定しています。</p> <p>具体的な使用場所及び条件については、発注者と受注者双方協議のうえ決定します。</p>
22	<ul style="list-style-type: none"> ● (3)②相談支援：相談支援員の稼働時間は、令和8年度は週1回×5時間程度×2日(例：水曜日＝小学校、金曜日＝中学校)×24週＝240時間という理解でよろしいでしょうか。 	<p>お見込みのとおりです。</p> <p>ただし、仕様書 5. (3)②に記載の週数については、開室日や相談支援の実施日を例示の曜日にした場合であるため、曜日を変更する場合は変動することがあります。</p> <p>具体的な曜日・時間帯については契約後に発注者と受注者双方協議のうえ決定します。</p>
23	<ul style="list-style-type: none"> ● 8再委託について(4)：「業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めるとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。」とのことですが、本件はプロポーザル方式に当てはまるため、「この限りではない」と考えてよろしいでしょうか。 	お見込みのとおりです。
24	<ul style="list-style-type: none"> ● メタバース空間の合同利用について：本事業は大阪市事業として運営・個人情報管理を独立して行う必要があると理解しています。その前提のもと、大阪市事業の利用者が、他の民間事業等の児童生徒と、毎日の授業を含めた日常的な学習活動を、同一のメタバース空間内で実施する運用は、仕様上、差し支えないでしょうか。 	本事業は大阪市事業として実施するものであるため、他の民間事業等との合同利用は認められません。

番号	質問内容	回答
25	<p>● 学年区分と学習レベルの柔軟運用について： 仕様書では小学生向け・中学生向けの区分が示されていますが、学年にとらわれず、本人の理解度や希望に応じて、異なる学年内容の授業に参加する等の柔軟な運用は、本事業の運営上、認められるでしょうか。</p>	<p>仕様書 5. (3)①学習支援については、小学校と中学校のフロアを区分していることから、小学生向け・中学生向けの各オンライン授業や特別活動、リアル体験講座等を基本とします。 小学生・中学生向けの各区分の中で、各児童生徒の状況等を踏まえた学習内容等の運用については、発注者と受注者双方協議のうえ決定します。</p>
26	<p>募集要項 4. 応募資格 現在、代表者変更に伴う委任状の申請手続き中で貴市に審議いただいております。 現在登録済の名義で参加申請しても差し支えないでしょうか。 会社名、登録の支店、受任者名は変更ありません。</p>	<p>本市に申請手続き中であることがわかる書類の写しを提出してください。</p>