

令和6年度第3回埼玉県バーチャルユースセンター

運営検討会議 次第

日時 令和6年10月31日(木)

15:00～17:00

会場 オンライン

1 開会

2 挨拶

3 議事

(1) 埼玉県バーチャルユースセンター試行状況報告について

(2) 埼玉県バーチャルユースセンター運営マニュアル(案)
について

(3) 埼玉県バーチャルユースセンター利用者等アンケート
(案)について

4 閉会

◆ 埼玉県バーチャルユースセンター運営検討会議委員名簿

No.	氏名	備考
1	阿部 雄介	大日本印刷株式会社 コンテンツ・XRコミュニケーション本部XRコミュニケーション事業開発ユニット ビジネス推進部企画第2グループ
2	青山 鉄兵	文教大学・准教授
3	さいたまん吉	埼玉県広報アンバサダー
4	篠谷 瞳	さいたま市総合教育相談室主席指導主事
5	東海林 智之	上尾市子ども家庭総合支援センター主査
6	ブローハン 聡	一般社団法人コンパスナビ 事務局長・支援事業部 部長代理
7	堀田 香織	埼玉大学・教授
8	綿貫 能理子	毛呂山町福祉課副課長

埼玉県バーチャルユースセンター 試行状況報告(10月)

認定NPO法人さいたまユースサポートネット



LP公開

一人の子どもや若者も取り残さない社会を
認定NPO法人ざいたまユースサポートネット

私たちについて > 事業紹介 > 採用情報 > ニュース

ざいたまユースサポートネット
お問い合わせ

ここで会おうよ、 みんなのたまりば

バーチャルでつながろう、
メタバースで冒険しよう

ここから始める、
楽しい時間

LINEで問い合わせ

無料で登録する

※現在試行期間中のため、承認された方のみ参加できます。また、義務教育中の人は保護者の同意が必要です。

バーチャルユースセンターって こんなところ!!



バーチャルユースセンターは、埼玉県のメタバース空間「バーチャル埼玉」内にできた新しい居場所。埼玉県内に住む子ども・若者なら誰でも利用できます。アバターを通じて新しい友だちをつくったり、みんなで交流したり、困ったときにはスタッフに相談したり。誰にでも開かれたバーチャルな空間で、あなただけの「一歩」を踏み出してみよう!

なかまにつながる



友だちと遊んだり、おしゃべりしたり。
何もしないで、ひとりでのんびり過ごすこともできるんだ。

学ぶ体験する



みんなできいしょに勉強したり、いろんな体験ができるよ。
学校で聞けないことは、スタッフに聞いてみよう。

リアルでつながる



バーチャル空間で出会った友だちと、リアルの世界で交流することもできるよ。
気の合う友だちや、同じ趣味の友だちと仲良くなれるチャンス!

相談する



やりたいことや将来のこと、学校や家では言にくいことなどを、スタッフに相談することができるよ。

10月活動実績

開室日時	実施プログラム(実施時間)	利用者数
10月 1日(火) 10:00~14:00	VYCを探検しよう！(13:00~13:45)	0名
10月 3日(木) 10:00~14:00	VYCを探検しよう<操作方法デモ>(10:00~10:45)	5名(男:2名、女:3名)
10月 8日(火) 10:00~14:00	VYCを探検しよう！(10:00~10:45) トークカフェ(13:00~13:45)	7名(男:5名、女:2名)
10月11日(金) 13:00~17:00	VYCを探検しよう！<小学生デモ>(16:00~17:00)	15名(男:7名、女:8名)
10月15日(火) 10:00~14:00	トークカフェ(13:00~13:50)	2名(男:2名、女:0名)
10月16日(水) 10:00~11:00	VYCを探検しよう！<狭山市教委操作方法デモ> (10:00~11:00)	6名(男:2名、女:4名)
10月17日(木) 10:00~14:00	哲学カフェ(13:30~14:30)	9名(男:4名、女:5名)
10月22日(火) 12:00~16:00	バーチャル県民SHOW(14:00~15:30)	2名(男:2名、女:0名)
10月25日(金) 13:00~17:00	宝探し(小学生コラボ会)(15:00~17:00)	43名
10月29日(火) 10:00~14:00	トークカフェ(13:00~13:45)	10名(男:4名、女:6名)
	利用者(述べ人数)	登録者数
	99名	21名

参加者の声

感想	意見・要望など
<ul style="list-style-type: none">• 楽しい。• 顔を出さなくていいのが良い。• チャットでのやり取りは抵抗感が少ないと思う。• 対面での交流のほうが好み。	<ul style="list-style-type: none">• 不登校の子ども(小5)の保護者より、「居場所のない時間にオンラインで参加できる場所があることがありがたい」。• アバターを自由に作成できるようにしてほしい。• (バーチャル埼玉内で)季節ごとのイベントがあると楽しい。• 土日や夜の時間など、施設が開いていない時間に利用したい。• ログ機能があると良い(誰がどの時間にいたかわかるように)• チャットに「いいね！」などのリアクションがあると良い。• リアルタイムで文章を考えるのが苦手なので、テーマトーク以外で、ゆるっと気軽に雑談したい。

※アンケートは、デモ及びプログラムを実施した下記施設にて、参加した小学生・10代～20代の若者に直接聞き取りとアンケート記入により収集。

- さいたま市若者自立支援ルーム
- 上尾市子ども若者自立支援ルームここから
- 子ども第三の居場所あそぼっくすほりさき
- 就労支援はたチカプログラム

参加者の声を受けて

- 基本は『利用登録⇒参加』という流れではあるが、居場所を必要とする子どもや若者は安心できる場と感じられて初めて参加・活動することができるため、『お試し参加⇒利用登録』という流れも必要だと考える。
- VYC開始段階ということもあり、利用者からの感想としてアプリの仕様に関する要望事項も多かった。今後プログラムに関する要望や、やりたいことなどをアンケートやプログラム後の交流時間を活用し聞き取っていきたい。
- さいたまユースの各事業プログラムに参加している子ども・若者や、ご協力いただいた狭山市教委の適応指導教室「茶レンジルームひだまり」の出席生徒はすでに、リアルな居場所に参加することができる。その上で、もうひとつの居場所としてVYCを周知し、利用拡大に努める。
- 一方で、各支援機関につながってはいても自宅等にこもりがちだったり、電話でしか連絡が取れないといった層も一定程度おり、VYCがそうした人たちの「居場所」となれるよう、各支援機関と連携して積極的にアプローチしていく必要がある。
- さいたまユースでは、リアル居場所への来所が少ない利用者に対して、なじみのスタッフを通して一斉メールなどでVYCを紹介している。今後、直接電話する等の個別対応も検討する。

今後の展望

◆登録者の募集

周知活動

- 各自治体・教育支援センター
- つながりのある高校
- 県イベントへの参加
- 埼玉県子ども食堂ネットワーク
- さいたま市見沼区ふれあいフェア(区民祭り)

◆体験交流活動

プログラム内容

- ゲスト会の実施
- オフ会の開催
- 子ども・若者の声を取り入れたプログラムを実施
- LGBT等の悩みなど困りごとへのニーズがあるので、試行実施中
- 学習プログラム「学びの時間」を11月から開始予定
(学生・社会人ボランティアがオンライン上で個別学習をサポート)

◆相談受付

概要

- 月～金曜日10～16時、1枠30分で実施
- 予約方法は、メール、電話、LINEにて受付

埼玉県バーチャルユースセンター 運営マニュアル（案） 試験運用期間ver.2

令和6年10月1日
令和6年11月1日改訂

本マニュアルは、令和6年10月1日から始まる当初試験運用期間用に作成するもの。
バーチャル埼玉の機能変更やバーチャルユースセンターの運営方法の見直し等に併せ、随時
見直しを行うものとする。

目次

1	バーチャルユースセンターについて	1
(1)	バーチャルユースセンターの設置場所について	1
2	バーチャル埼玉について	2
(1)	エリア全体概要	2
(2)	入室方法	2
(3)	基本操作方法	4
(4)	管理者権限保有者向け機能	6
(5)	バーチャル埼玉のセキュリティ	8
3	バーチャルユースセンターエリアの操作方法等	9
(1)	共通機能について（バーチャル埼玉相談室以外）	9
(2)	鍵付き相談ブース	9
(4)	バーチャル埼玉相談室	10
4	バーチャルユースセンターの利用方法	12
(1)	利用対象者について	12
(2)	利用者登録及び入室対応について	12
5	交流部屋の運用方法	14
(1)	開設時間等	14
(2)	運営スタッフの配置について	14
(3)	交流部屋の機能について	14
(4)	運営上の留意点	15
6	相談について	17
(1)	相談窓口について	17
(2)	相談部屋の運用について	17
(3)	相談部屋の機能について	17
(4)	相談部屋の運営上の留意点	18
(5)	専門支援機関等へのつなぎ方について	18
7	オフ会について	19
(1)	オフ会の実施について	19
(2)	募集方法	19
8	利用者アンケートの実施について	20
(1)	利用者アンケートの実施について	20
(2)	アンケート実施方法	20

1 バーチャルユースセンターについて

(1) バーチャルユースセンターの設置場所について

埼玉県が設置するバーチャル埼玉 (<https://virtual-saitama.pref.saitama.lg.jp/>)の相談エリアにバーチャルユースセンターを設置するものとする。

なお、設置にあたって管理者が入室制御を行うことできる「グループワークルーム（車座形式）」「グループワークルーム（教室形式）」「オープンテラス」「バーチャル埼玉相談室」「鍵付き相談ブース」で交流・相談事業を行うこととする。

交流事業 … 「グループワークルーム（車座形式）」「グループワークルーム（教室形式）」「オープンテラス」を主に活用

相談事業 … 「バーチャル埼玉相談室」（3部屋）「鍵付き相談ブース」（5部屋）を主に活用

- ・ 「車座形式空間」「教室形式空間」を正式名称「グループワークルーム(車座形式)」「グループワークルーム(教室形式)」に変更
- ・ 「オープンテラス」においても入口において入室制限ができることから追加する。

2 バーチャル埼玉について

バーチャル埼玉は、monoAI technology 株式会社 が運営する XR CLOUD システム上に構築されている。

* バーチャル埼玉の詳細は「全庁共通メタバース空間《バーチャル埼玉》操作マニュアル」を参照すること。

(1) エリア全体概要



(2) 入室方法

① バーチャル埼玉入室方法

バーチャル埼玉 LP (ランディングページ) から空間にアクセスを行う。
空間 URL を直接リンクさせアクセスすることも可能。



* バーチャル埼玉 LP からエントランスエリアに遷移する際に、ニックネーム設定・アバター選択を行った上で、エントランスエリアに遷移する。

* 「ブラウザで入室する」と「アプリ (XR CLOUD アプリ) で入室する」が選択できるが、ブラウザ版ではカメラ機能などの一部機能が制限されるため、アプリ版での利用を推奨。

② バーチャル埼玉相談室への入室方法

バーチャル埼玉 LP とは別に県が指定する URL によりアクセスする。

県が指定する URL は、事前に申し込みをした者に対し個別に周知する。



「鍵付き相談ブース」と「バーチャル埼玉相談室」の違い

違い①・・・「他のエリアとつながっているかどうか」

別 URL の部屋は他のエリア（相談エリア含む）とつながっていない。

違い②・・・「相談室に直接リンクできるか」

バーチャル埼玉相談室は URL により直接相談部屋の待合室に飛ぶ。

鍵付き相談ブースはエントランスを経由する必要がある。

③ サービス概要

空間利用：24時間／365日（定期・緊急メンテナンス時を除く）

利用推奨環境：WEBブラウザからアクセス可能。

ただし、管理者向けの一部機能は XR CLOUD アプリケーション（PC/スマートフォン）からの利用となる。

ネットワーク環境：回線速度下り 30Mbps 以上推奨

推奨環境：

	Windows PC	県職員用PC	Mac PC	iOS	Android
OS	Windows10,11	Windows10	macOS 11(Bug Sur) 以降	14.0～16.x. 17.4 以降	Android OS 10以降
CPU	Intel Core i5-6400 以上 AMD Ryzen 1400 以上	Intel Celeron 4205U	Intel Core i5 以上	-	-
メモリ	8GB以上	4GB	8GB以上	4GB以上	6GB以上
ブラウザ (※1)	Google Chrome	○	○	○	○
	Microsoft Edge	○	-	-	-
	Safari	-	-	○	-
その他		(※2)	MacBook Pro 13インチ 2017年モデル以降	iPhone XS以降の端末 ※iPhone XRは除く	日本国内主要4キャリアで販売 されているモデル

(3) 基本操作方法

① アクセス方法

Step① バーチャル埼玉 LP にて入場方法を選択

- XR CLOUD アプリを起動し、管理者として事前に登録したアカウントでログインしてから、「アプリで入室する」を選択する。
- 他のアカウントやゲストアカウントでログインしてしまった場合は、アプリを起動し、画面右の「端末情報をクリア」により過去のログイン情報を削除する。



Step② 空間へアクセス

- 入室時に「マイクを利用することの同意」が表示されることがあるため、必ず「許可」または「同意」をクリックしアクセスすること。

Step③ ユーザー名（ニックネーム）の入力

- 12文字以内でユーザー名を入力。ニックネームの先頭に、委託事業者は「VYC スタッフ—苗字」、県職員は「青少年課—苗字」と記載する。
* VYC利用者に対しては、個人情報保護の観点から実名の入力は行わない。



Step④ アバターを選択

- 委託事業者及び県職員は、原則として「スタッフアバター」を選択。



② 空間内でのアクション方法

画面右下の「ジャンプ」・「手を挙げる」・「拍手」をクリックするとアバターが対応する動きをする。

アクションをし続けるものがあり、アクションをやめる場合はもう一度選択したアクションのボタンをクリックする。



○ リアクション一覧

ジャンプ、拍手、手を挙げる、いいね！、頷く、否定、ガッツポーズ、手を振る、腕を組む、敬礼、お辞儀、地団駄、頭を抱える、大喜び、握手、身構え、頭をかく、考え中、案内、カラーライト

③ ボイスチャット

「オープンボイスチャット」と「プライベートボイスチャット」が可能。

オープンボイスチャット … マイクをONにし、自分の周囲にいる利用者と音声で会話ができる。なお、会話が可能な距離が設定されているため、声が聞こえない場合はその人の近くまで移動すること。

プライベートボイスチャット … 選択したユーザー（2～10人）と個別会話が可能。リストから相手を選び、プライベートボイスチャットの申請を行い、相手が申請を許可すると可能となる。

④ テキストチャット

「オープンテキストチャット」と「プライベートテキストチャット」が可能。

オープンテキストチャット … エリア内にいる全利用者に対してテキストでメッセージを送信。

プライベートテキストチャット … 特定のユーザーを指定して1対1でのテキストチャットが可能。

⑤ 空間内でのカメラ撮影

アプリを利用した場合のみ「カメラ機能」が利用可能。

ブラウザ利用の場合は端末のスクリーンショット機能で代替。

⑥ エリア移動方法

エリア選択画面によるエリア移動とワープゲートを用いたエリア移動の2種類がある。



⑦ エリア退出方法

Web ブラウザを利用している場合、ブラウザの「×」ボタンにより退出が完了する。

PC/スマートフォンのアプリを利用している場合、アプリを終了することで退出が完了する。

(4) 管理者権限保有者向け機能

① カスタムパネルの更新

空間に配置されたカスタムパネルの更新を行うことが可能。



※1 同期：閲覧中の状態が他の利用者にも反映される。（全員が同じ情報を閲覧）

※2 非同期：閲覧中の状態が他の利用者に反映されない。（利用者ごとに情報を閲覧）

② キック機能

不規則行動等を行う利用者をキック（強制退出）させることができる。

エリアメンバーボタンまたは、画面上でユーザーをクリックし、キックするユーザーを選択し、強制退出させることが可能。



③ 拡声マイク機能

「拡声マイク」機能を利用することで、該当エリア全体に対して音声が届く。

プライベートボイスチャットエリアが設定されている場所に対しても音声を届かせることが可能。

④ 画面共有

PCのXR CLOUDアプリを利用することで、相談者の画面を共有することが可能。



* 動画を共有する場合、音声は共有されない。

* 「ライブカメラの開始」をクリックすることで、PCのカメラや外部出力に接続されているカメラを利用した映像の共有も可能。

⑤ エリア通知機能

エリア単位での通知が可能。

通知時に居なくとも、エリアに訪れたタイミングで通知を見ることが可能。

- * オープンテキストチャット欄に「/a11+半角スペース 通知内容」を入力し、最大100文字まで送信可能。

⑥ テキストチャット・ボイスチャット

管理者は発言やテキストチャットが禁止されているエリアにおいてもボイスチャット可能。

スタッフ間で事務連絡等を行う場合は、空間内のボイスチャットやテキストチャットを利用せず、外部のチャットツール等の利用を推奨。

(5) バーチャル埼玉のセキュリティ

テキストチャットのブロック：不適切な発言を自動でブロックする。NGワードを含むテキストは「NGワードが含まれているため送信できません」と表示され、送信できない。

キック：不審者や妨害者を管理者が強制的に排除する。

通信暗号化：通信の暗号化により会話内容の傍受を阻止する。

会話漏洩の防止：会話内容が第三者に漏れないように空間内を制御する。

* テキストチャット等のログは残らない。

3 バーチャルユースセンターエリアの操作方法等

(1) 共通機能について（バーチャル埼玉相談室以外）

- ・ テキストチャット（グループテキストチャット*／プライベートチャット）の利用が可能。
※ ブース内に居る人のみとチャットが可能。
- ・ ボイスチャットは基本的に利用不可。管理者が許可した場合のみ利用可能。
- * ボイスチャットの利用を可に変更した場合は、エリア利用終了時、利用不可の設定に戻すこと。
- ・ カスタムパネルは管理者のみ利用が可能。

ボイスチャットの制御（発言禁止の解除）



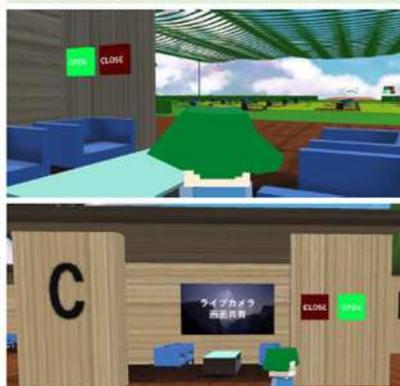
● 画面下部の「編集モード」→「発言禁止制御」をクリック
● 画面の右上の発言禁止制御画面が表示（右図→）
● 設定変更はPCのXR CLOUDアプリでのみ可能です

● 初期状態は全てが発言禁止に設定
● 発言禁止制御エリア
① 相談エリア
② 個別エリア（教室形式） ③ 個別エリア（車座形式）
● 発言禁止解除をしたいエリアのチェックボックスをオフし、適用をクリック

● 利用者の画面では「ボイスチャットが可能になった」旨が表示され、マイクボタンが活性化

(2) 鍵付き相談ブース

鍵付き相談ブース 開閉制御



- ・ プライベートボイスチャットエリアが設定されており、画面共有している内容や音声ブース外に漏れることはない。
- ・ 「OPEN」ボタン、「CLOSE」ボタンをクリックすることで扉の開閉を操作する。
- ・ 初期状態は「OPEN（利用者が入れる状態）」となり、ボタンはブースの外と中の両方に設置されている。扉が閉じている状態でも外から強制的にオープンすることが可能。
- ・ 適正利用人数は4名程度。

*ブース内にアバターがいるかどうかのチェック機能はない。

(3) グループワークルーム（車座形式、教室形式）



- ・ 別エリアにある「グループワークルーム（車座形式、教室形式）」の空間に移動するための制御機能。管理者は参加者を確認の上、入室制御を行う。最大30人まで入室可。
- ・ 「OPEN」ボタン、「CLOSE」ボタンをクリックすることで扉の開閉を操作する。
- ・ 初期状態は「CLOSE（利用者が入れない状態）」。

(4) バーチャル埼玉相談室

① 共通機能について

- ・ テキストチャット、ボイスチャットの利用が可能。
- ・ カスタムパネルは管理者のみ利用が可能。
- ・ バーチャル埼玉相談室から、バーチャル埼玉に相互移動することは不可。

② 利用者向け

空間への入室は「待合室」⇒「前室」⇒「相談室」の順で入室する。

ただし、「待合室」から「前室」へ移動すると、「待合室」には戻れない。



エリアに入ると待合室に入室。「クリックで相談室へ」をクリックすることで、相談室の前室へ移動



前室へ移動。管理者の操作で相談室へ入室が可能



相談室に移動。退出する際はブラウザを閉じて退出

③ 管理者向け



- ・ 「待合室」に案内パネル（カスタムパネル）があり、内容に合わせて更新が可能。
- ・ 案内は相談室の利用法や注意点を掲示する。

相談室入室制御

CLOSE

OPEN

- ・相談室の前にある「前室」にて相談者が正しいことを確認の上、相談室へ入室してもらうための制御機能あり。
- ・「OPEN」ボタン、「CLOSE」ボタンをクリックすることで扉の開閉を操作する。
- ・「前室」と「相談室」内の両方にボタンが設置されており、「前室」でOPENし、相談室内で「CLOSE」する運用を想定。

4 バーチャルユースセンターの利用方法

(1) 利用対象者について

県内に在住、在勤又は県内の学校（小学校、中学校、高等学校、大学、大学院など、~~短期大学、高等専門学校、専修学校又は各種学校~~）に在学する者で、39歳以下の者。

なお、試験運用期間においては、下記スケジュールにより順次、募集を行っていくこととする。

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
さいたまユースサポートネット	募集	利用開始					
市町村教育支援センター	募集	利用開始					
協力学校			募集	利用開始			
協力支援団体等			募集	利用開始			
一般学生					募集	利用開始	

- ・ 徐々に利用者の拡大を図ることとする。
- ・ **市町村教育支援センターに協力を仰いでおり、一部センターにおいてモデル的に協力をいただいている。現在、取組を始めたところであり、検証は後日行う。**
- ・ **教育支援センターにおける利用状況、運営手法の確認を行い、安定的な運営が出来次第、更なる拡大を図る。**

(2) 利用者登録及び入室対応について

① 利用者登録の申請

バーチャルユースセンターHP (<https://saitamayouthnet.org/vyc/>) により登録申請をさせる。

*登録申請にあたっては、協力機関のスタッフと相談するよう依頼する。

(登録事項)

- ・ 氏名
- ・ ニックネーム
- ・ 生年月日
- ・ ~~性別~~
- ・ 在住市町村
- ・ 学校学年又は利用支援機関
- ・ メールアドレス ~~(任意)~~
- ・ 電話番号

- ・ 当面の間、利用者募集は限定することから身分証明等は不要とする。
- ・ **義務教育段階の児童生徒に対し、登録フォームに保護者同意のチェック欄を設けることで、登録可能とする。**
- ・ 「学校学年又は利用機関」については、募集協力機関名を記入させるとともに、協力機関のスタッフと情報連携することを明示する。緊急時は協力機関と連携する。
- ・ 本人の身元を完全に担保するためには協力機関が代理申請を行うことができることとする。
- ・ 性の悩みを抱える利用者があることを考慮し、性別の確認は行わないこととする。

(課題)

- ・ 本人確認を厳格に行う場合、その分、登録のハードルは高くなるものと推察されるため、身分証明書等の提出は求めない。試行期間当初においては、「学校学年又は利用支援機関」において本人確認を行ったと推定する。利用支援機関への在籍確認は行うこととする。
- ・ 協力機関等に所属していない利用者については、試行期間当初においては、登録時にオリエンテーションを実施し、本人確認を行う。オリエンテーションでは、ライブカメラまたはボイスチャットを利用し、事前の説明を行う。一方、日時の予約や面談が利用者の負担となり、利用が遠のく可能性があるため、方法を検討したい。
- ・ メールアドレスの誤記なども想定されるため、電話番号についても確認を行いたい。

② 登録内容の変更

登録内容（転居、転校等）に変更があった場合、またはニックネームを変更したい場合は、バーチャルユースセンターHPにより再度登録申請をさせる。

- ・ より簡便な方法として、運営スタッフにプライベートチャットで申請することも考えられるが、誤ってオープンチャットで連絡をしてしまった場合に個人情報が開示されてしまうおそれがあるため、当面の間、当該対応は避けることとしたい。

③ バーチャルユースセンターへの入室

バーチャル埼玉の相談エリアにおいて、管理者が入室制御を行うことできる「オープンテラス」「鍵付き相談ブース」「グループワークルーム（車座形式、教室形式）」をバーチャルユースセンター設置場所とする。使用する空間については、交流内容に併せて選択する。

バーチャルユースセンターの入口にスタッフのアバターを配置し、利用者のニックネームを確認し、登録内容と利用者に対し、~~①ニックネーム、②生年月日の日にち下1桁~~をプライベートテキストチャットで送信させ、一致した場合に入室を許可する。

- ・ 入口のスタッフは常駐させることとする。
- ・ 生年月日等の確認を行うことは実務的に難しい。特に、こどもだと、この確認自体が大きな負担となる。

④ バーチャルユースセンターの退室

バーチャルユースセンターの退室は自由とする。

5 交流部屋の運用方法

(1) 開設時間等

交流部屋は、「オープンテラス」「グループワークルーム（車座形式、教室形式）」で実施するものとし、空間の予約は県が行う。

1月ごとの交流部屋の開設時間、事業内容等のタイムスケジュールを作成し、協力機関を経由して周知を行う。

なお、週2日、1週間に8時間以上の開設を原則とし、時間・曜日等は固定しないこととする。

- ・ 試験運用期間中当初は、一般公募を行わないため、限定的に周知を行うこととする。
- ・ 特にタイムスケジュールをインターネット上に公開することは、事前登録していない者等が利用にくる可能性が生まれるため、避けることとしたい。

(2) 運営スタッフの配置について

利用者6～7人に対して1人の運営スタッフを配置する。

なお、当初は試験運用期間中でもあることから、一定の期間において開始時間において3人の運営スタッフを配置し、うち1人を運営上のリーダーとする。

なお、利用者数が少ない等の場合は、運営スタッフの人数を減ずることは可とする。

- ・ 利用者人数が不明のため、スタッフの配置は最大の人数とする。
- ・ 運営している中で、人数の平均等がある程度推測できるようになった場合、県と委託業者の調整の上、運営スタッフの配置人数を調整することとする。
- ・ 運営中の意思決定、判断を迅速化するため、リーダーを1名決めておく。

(3) 交流部屋の機能について

① 利用者のプライベートテキストチャットの利用禁止

当面の間、利用者間でのプライベートテキストチャットの利用は禁止することとする。

運営スタッフと利用者間のプライベートテキストチャットについては認めることとする。

なお、プライベートテキストチャットを機能的に制限することはできないため、利用者に対して注意喚起を行うにとどまるとともに、テキストチャットのログは残らないことに留意すること。

- ・ テキストチャット自体の使用を制限することも考えられるが、その場合、リアクションでしか自己表現ができなくなる。
- ・ 運営スタッフと利用者間でのプライベートテキストチャットの使用も禁止した場合、個別の相談、悩み、又は問題等の把握ができなくなってしまうため、当該使用については認めることとしたい。

② 利用者のボイスチャット機能の使用について禁止

当面の間、利用者のオープン／プライベートボイスチャット機能の使用は禁止とし、利用者間での交流はリアクション及びオープンテキストチャットでのコミュニケーションとする。

運営スタッフはボイスチャットの利用は可とする。

ただし、交流事業の内容に応じ、利用者のボイスチャットの使用を可とすることはできる。

- ・ ボイスチャットの使用を可とした場合、プライベートボイスチャット機能の活用も可能となり、利用者間での個別のコミュニケーションが行われる可能性がある。
- ・ 当初は限定された形で利用者を募集するが、将来的に利用者層が拡大することを想定し、ボイスチャットの使用は制限する形をとる。

③ カスタムパネルの利用不可

「グループワークルーム（車座形式）、（教室形式）」において画像、動画等を投影できるカスタムパネルがあるが、利用者が使用することはできない。

(4) 運営上の留意点

① 運営スタッフは可能な限り同部屋で作業を行うこと

バーチャルユースセンターの運営中に不測の事態が生じた場合、リアルコミュニケーションにより迅速な対応の検討を行うため。

② キック（強制退室）の運用について

不適切な発言、挙動等を行っている利用者がいた場合、一度注意を行い、それでも改善されない場合、キックによる強制退室を行うこととする。

ただし、利用のルールを守らない者（プライベートテキストチャット機能の使用等）、不審なアバターがいた場合については、事前予告なくキックを行うことを可とする。

~~なお~~キックの判断にあたっては、交流部屋のリーダーを定め、リーダーの判断で行うこととする。

なお、キックをした後、登録時に確認をしたメールアドレス等を用いてキックされた利用者連絡をとり、理由の確認をする等アフターケアに努めることとする。

③ 退室について

原則として、交流部屋から退室する場合は、バーチャル埼玉から退室することを推奨する。

なお、15分経過しても退室しない利用者がいた場合は、キックにより強制退室させる。

* Webブラウザを利用している場合、ブラウザの「×」ボタン、PC/スマートフォンのアプリを利用している場合、アプリの終了。

- ・ バーチャルユースセンターをその後も回遊する場合、利用者間の個別のやりとりが行われる可能性がある。その個別のやりとりが必ずしも前向きなものであるといえないため、原則としてバーチャル埼玉自体からの退室を推奨することとする。

6 相談について

(1) 相談窓口について

利用者に対する相談部屋は、「バーチャル埼玉相談室」に設置することとする。

なお、「バーチャル埼玉相談室」の利用が出来ない場合は、「鍵付き相談ブース」を利用することとする。

この他、利用者及び利用者以外からの相談窓口を「専用メール、LINE、電話」~~「Discord」~~に設置する。「Discord」の設置については、引き続き検討する。

(2) 相談部屋の運用について

相談希望者に対し、相談日時及びバーチャル埼玉相談室のURLを送付する。

連絡調整にあたっては、バーチャル埼玉のテキストチャット機能は使用せず、**専用メールまたはLINEメールアドレス**より案内を行い、**Googleカレンダーにて予約を行う。**~~うこととする。~~

メールアドレスについては、バーチャルユースセンターHPの**申請フォーム**により入手する。

メールアドレスが入手できない、本人がすぐに相談を希望している等の場合においては、相談エリアにある「鍵付き相談ブース」にて相談を行う。

なお、「バーチャル埼玉相談室」「鍵付き相談ブース」ともに事前予約が必要となることから、委託事業者と県が連携し、適宜空間予約を行うこととする。

「鍵付き相談ブース」と「バーチャル埼玉相談室」の違い

違い①・・・「他のエリアとつながっているかどうか」

別 URL の部屋は他のエリア（相談エリア含む）とつながっていない。

違い②・・・「相談室に直接リンクできるか」

バーチャル埼玉相談室は URL により直接相談部屋の待合室に飛ぶ。

鍵付き相談ブースはエントランスを経由する必要がある。

- ・ 「バーチャル埼玉相談室」の方が「鍵付き相談ブース」、秘匿性が高く、心理的安全性も担保されることから優先的な利用とする運用としたい。
- ・ 「鍵付き相談ブース」は5部屋設置されており、利用者が迷子になる可能性がある。

(3) 相談部屋の機能について

① テキスト／ボイスチャットの利用

相談者の希望に応じて、テキスト／ボイスチャットいずれかにより相談対応を行うこと。

② カスタムパネルの利用

各相談部屋にカスタムパネルが設置されているため、相談スタッフは必要に応じて適宜利用すること。

(4) 相談部屋の運営上の留意点

① 相談記録の作成

相談スタッフは、相談した内容等を記録として残すこと。

なお、相談記録を含む個人情報の管理には十分に留意し、他者が相談内容を知ることがないようにすること。

② 専門支援機関等へのつなぎ

相談者の希望に応じて専門支援機関等へつないでいくこととする。

ただし、相談は専門支援機関につなぐことが目的ではないことから、あくまで相談者の自発的な発言によるものであることに留意する。

なお、委託事業者が相談者と直接会って支援することはしないこととするが、委託事業者が別途実施している事業に案内することを妨げるものではない。

(5) 専門支援機関等へのつなぎ方について

相談者から専門支援機関等の利用等について希望があった場合、下記の手順によりつないでいく。

Step① 相談者から、より専門的な支援機関等で相談したい旨の発言を受ける。

Step② 相談者から、専門支援機関等を探すため、以下の内容を確認する。

- ① 希望する支援体系等
- ② 希望する地域
- ③ 保護者への情報共有について（年齢に応じて）
- ④ 今後の連絡方法（メール、相談部屋等）

Step③ 相談者に対し、希望に合う専門支援機関等を探し、別途紹介する旨伝達し、終話。

Step④ 相談者の希望に合う専門支援機関等を探し、相談者（または保護者）に対して情報提供を行う。

* 保護者への連絡については、協力機関に協力を仰ぐこととする。

Step⑤ 相談者（または保護者）に対し、以下の内容を確認する。

- ① 氏名等や相談内容について専門支援機関等に伝えることを希望するか。
- ② 不安な点等ないか。

Step⑥ 相談者（または保護者）の希望に応じ、適宜、専門支援機関等との調整を行う。

- ・ 標準フローであり、これに拘束されるものではない。

7 オフ会について

(1) オフ会の実施について

利用者の希望や気持ちの変化に応じて、バーチャルユースセンターの利用者に限定した対面の交流、体験の機会を提供する。

なお、利用者アンケート等を通じて利用者の希望を確認した後、企画・立案をする。

- ・ リアルでの対面実施については、交流部屋での事業を通じて機運醸成が図られた後、実施していくこととする。

(2) 募集方法

1月ごとのオフ会の実施日、内容等のタイムスケジュールを作成し、協力機関を経由して周知を行う。

8 利用者アンケートの実施について

(1) 利用者アンケートの実施について

試験運用期間中においては、事業実施後、アンケートを実施し、事業運営の参考とする。

アンケートについては、事業に対する率直な感想のほか、事業内容の希望を確認するものとする。

(2) アンケート実施方法

バーチャルユースセンターの利用者に対し、~~月に1回程度~~協力機関を通じてアンケートを行う。必要に応じて協力機関に行き、直接聞き取りを行う。

この他、適宜、交流・体験事業実施時に、利用者との意見交換を行う。

アンケート結果及び意見交換の結果については、翌月の事業に反映させるとともに、翌月のタイムスケジュールの案内と併せてフィードバックを行う。

- ・ アンケートの手法については、対象年齢、属性等の状況に応じ、適当な方法で実施を行う(電子、対面、交流事業中 等)。
- ・ アンケートは複数回利用した利用者に対して実施をする一方、回答者の負担軽減及びバーチャルユースユースセンターでの利用者の意見発信を大切にするため、交流・体験事業時にも意見を聞くこととする。

第3回埼玉県バーチャルユースセンター運営検討会議 試行期間における各論点について

議事1 埼玉県バーチャルユースセンター試行状況報告	
1 プログラム実施の課題について	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 現在の状況 <ul style="list-style-type: none"> ・バーチャル埼玉の環境下で事業を実施しており、創意工夫が必要。 ・利用者登録が少ないため、2部屋展開や相談へのつながりまでに至っていない。 ・支援機関につながってはいても自宅等にこもりがちだったり、電話でしか連絡が取れない方も一定程度いるので、VYCがそうした人たちの「居場所」となれるよう、各支援機関と連携する必要がある。 ・LGBT等の悩みなど困りごとへのニーズがあるので、試行実施中 	<ul style="list-style-type: none"> ● 検討事項① プログラム内容について <ul style="list-style-type: none"> ・子ども・若者が興味を引くプログラムは何か。 ・ゲスト会の実施 ・オフ会の開催 ・子ども・若者の声を取り入れたプログラムを実施(例 リアルタイムで文章を考えるのが苦手なので、テーマトーク以外で、ゆるっと気軽に雑談したい。) ・学習プログラム「学びの時間」を11月から開始予定 (学生・社会人ボランティアがオンライン上で個別学習をサポート) ● 開室時間について <ul style="list-style-type: none"> ・土日や夜の時間の開室
議事2 埼玉県バーチャルユースセンター運営マニュアル(案)について	
1 募集・登録方法について	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 現在の募集方法 <ul style="list-style-type: none"> ・さいたまユースサポートネットの居場所利用者に利用体験及び登録の声掛け。(さいたまユースでは、リアル居場所への来所が少ない利用者に対して、なじみのスタッフを通して一斉メールなどでVYCを紹介している。今後、直接電話する等の個別対応も検討する。) ・協力教育支援センター(1団体)利用者への周知。 ○ 登録状況 <ul style="list-style-type: none"> ・登録は20名にとどまっている。 ○ 募集上の課題 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者周知先が限られていることから、周知先の更なる拡大が必要。 ・利用登録までのハードルの高さがある。 ○ 今後の予定 <ul style="list-style-type: none"> ・協力市町村教育支援センターを1団体から4団体に拡大。 ・自立支援センターでの利用を行うモデル市町村の募集。 ・バーチャル埼玉等のイベントを通じて事業周知を図るとともに、適宜体験会を実施する。(お試し参加→利用登録。体験会時点においては本人確認は行わない。) ・大学生ボランティア募集予定 	<ul style="list-style-type: none"> ● 検討事項② 登録方法(案)について <ul style="list-style-type: none"> 登録にあたっての本人確認を厳格に行うことで、登録のハードルが高くなるものと推察されるため、身分証明書等の提出は求めない。 「学校学年又は利用支援機関」において利用支援機関への在籍確認を行うことで本人確認を行ったと推定する。 利用支援機関に登録していない利用者については、登録時にオリエンテーションを実施し本人確認を行う。オリエンテーションでは、ライブカメラまたはボイスチャットを利用し、事業の説明を行う。 義務教育段階の児童生徒に対し、登録フォームに保護者同意のチェック欄を設けることで、登録可とする。 ● 検討事項③ 性別確認について <ul style="list-style-type: none"> 登録にあたって、性の悩みを抱える利用者があることを考慮し、性別の確認は行わないこととする。(統計分析上、性別項目があった方が望ましいが、事業目的達成のため、確認を行わない方がよい。) ● 検討事項④ 有効な募集先について <ul style="list-style-type: none"> 左記「今後の予定」以外における募集先があるか。
2 入室方法の確認について	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 現在の入室方法 <ul style="list-style-type: none"> ・人数が限られており、人も特定できているため特に本人確認は行っていない。 ○ 本来の入室方法 <ul style="list-style-type: none"> ・利用登録したニックネーム及び生年月日の日にち下1桁をプライベートチャットで送信してもらうことで確認する。 ○ 入室方法の課題 <ul style="list-style-type: none"> ・小学生や操作に慣れていない子どもを相手に厳密な入室管理を行うことは混乱する可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 検討事項⑤ 入室方法(案)について <ul style="list-style-type: none"> 利用者のニックネームを確認し、登録内容と一致した場合に入室を許可する。 不適切なふるまいがあったと推察される者がいた場合は、キック(強制退室)により対処する。

第2回埼玉県バーチャルユースセンター運営検討会議 ・ 対応報告

区分	委員	事務局	対応案
意見	バーチャルユースセンターとDiscordの棲み分けを整理することが課題。 ヨーロッパではDiscordがオンラインユースワークやデジタルユースワークの主戦場となっている。Discordだけで完結できる部分があるが、一方で、アバターを介したバーチャルユースセンターならではの良さもあると考える。それぞれの利点を踏まえ、どう活用していくのか、どうあるべきかを意識して議論していけると良い。	(受託事業者) バーチャルユースセンターの補完的な役割としてDiscordを活用することを考えている。 今後、検討を行う。	Discordの活用方法について、引き続き検討を行う。
意見	連絡先の登録について、通常の小中学生はメールアドレス等はあまり持っていないと思われる。 また、未成年は保護者の連絡先を登録することとなると、居場所感を下げる要因となり、必要なニーズ(子ども)に届かないリスクになる。	-	義務教育年齢の者については、保護者の同意を求めるとし、連絡先は保護者のものとする。 ただし、支援機関等利用者は支援機関等による代理登録を認めることとする。
意見	保護者の連絡先を求めることは義務教育かそうではないかで分けてもよいのではないかと。中学生までは保護者の連絡先を求め、高校生からは任意とする運用も考えられる。 また、保護者の同意が得にくい場合においては、例えば学校の先生や、施設の施設長、ケースワーカーといった親以外の選択肢を認める等、柔軟な対応が必要と思われる。	-	義務教育年齢の者については、保護者の同意を求めるとし、連絡先は保護者のものとする。 ただし、支援機関等利用者は支援機関等による代理登録を認めることとする。
意見	本人や家族と連絡をとるために、登録時にメールアドレスや電話番号を求めることが必要であることは理解できる。	-	登録時にメールアドレス及び電話番号を求めることとする。
意見	メインターゲットをどこに設けるか議論が必要。 ユニバーサルかターゲットか。試行当初はターゲットを絞って始めることは了解しているところであるが、将来的にどの層をメインターゲットに据えるかによって運営のルールも変わってくる。 ただ、真に居場所が必要であることも達利用したいと思ってもらえるよう、形式上はユニバーサルとして敷居を下げ、実際のメインターゲットは別に据えるという考えもある。 試行期間中はターゲットを絞り、支援を要することもだけに絞ることも考えられる。	-	委員意見を踏まえ、試行の中でニーズを検証し、利用者層の拡大にあたっては慎重に検討を行う。
意見	試行期間の間は、ずっと支援を必要としている子どもだけを対象とするということも考えられる。	-	委員意見を踏まえ、試行の中で検討を行う。
意見	ユニバーサルの部屋とターゲットを絞った部屋、両方を用意し、行き来できるようにすることも考えられる。	-	委員意見を踏まえ、試行の中で検討を行う。
意見	不適切な発言等をしてキック(強制退室)された子どもに対してケアの方法を考えておくことが必要。	登録時に連絡先を確認し、ケアに努める。	ケアを行う旨、マニュアルに追記。
意見	利用者間のプライベートテキストチャットは早い段階で認められていくものという印象。	試行の中で検討する。	委員意見を踏まえ、試行の中で検討を行う。

区分	委員	事務局	対応案
意見	入室にあたって、なりすましを防ぐために合言葉等によりきちんと本人確認をしてから入室させるということも考えられるが、一方で、利用のしやすさを優先させるという考え方もある。どの方法が適切かについては試行の中で検討していただきたい。	試行の中で検討する。	合言葉での入室確認は事務的に支障が生じるため、ニックネームによる確認とする。
意見	今後、バーチャルユースセンターの活動が教育課程上の学校外の活動としてカウントされることも考えられる。	-	試行において協力市町村、教育支援センターと協議する。

バーチャルユースセンター・アンケート調査(案)

(1)利用者向けアンケート

利用者に対して随時アンケートを実施する。

基本的に一度参加した者にアンケートの協力依頼を行う。ただし、継続して参加している者については、2～3か月経過後に適宜再アンケートを実施するものとする。

バーチャルユースセンター全般

バーチャルユースセンターに参加してよかったか。またその理由。

バーチャル空間を居場所として感じられるか。

バーチャル空間の良い点はどのような点か。

参加にあたって使用している機器は何か。

利用しやすい時間帯、曜日はいつか。

利用したい日数は週何日か。

交流・体験プログラム参加者

やってみたい交流・体験プログラムは何か。

対面型とバーチャル型の交流・体験プログラムのどちらを希望するか。またその理由。

相談利用者

悩みごとを相談する時はどんな手段がいいか。また、その理由。

・対面型 ・バーチャル型 ・メール ・チャット(ボイスチャット含む) ・電話

バーチャル空間であれば、個人的なことや性に関すること等が相談しやすいと思うか。

バーチャル埼玉全体の意見

バーチャルユースセンターのほかに、バーチャル埼玉で実施してほしいことはあるか。

バーチャル埼玉についての意見・感想

バーチャル埼玉への改善事項

(2)支援機関向けアンケート

支援機関の担当者に対し、年度末にアンケートを実施する。

支援機関に対しては、自由記述を中心として率直な意見を伺いたい。

バーチャルユースセンター全般

バーチャルユースセンターに対する意見・感想。またその理由。

バーチャルユースセンターへの改善要望。またその理由。