

令和８年度埼玉県バーチャルユースセンター運営業務委託仕様書

- ・ 本仕様書は企画提案書作成用である。
- ・ 企画提案競技による委託候補者決定後、県は委託候補者と協議を行い、協議が整った場合は、本仕様書を委託候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

1 委託業務の名称

令和８年度埼玉県バーチャルユースセンター運営業務委託

2 履行場所

受託者が設置する場所、又は、受託者が指定する場所

3 履行期間

令和８年４月１日から令和８年９月３０日まで

4 業務の目的

バーチャル埼玉を利用して、小学生から大学生程度までのあらゆるこども、若者が安心して気軽に交流し、相談ができる居場所「埼玉県バーチャルユースセンター」（以下、「バーチャルユースセンター」という。）の企画、運営を行う。

5 委託業務の内容

（１）バーチャル埼玉の使用

バーチャルユースセンターは、バーチャル埼玉を使用すること。

バーチャル埼玉の標準機能（アバター、チャット、音声通話等）のほか、バーチャル埼玉以外のオンラインツールを補助的に使用することは認められる。

なお、バーチャル埼玉のエリアや機能は、必要に応じて見直しされることがある。

（２）バーチャルユースセンターの企画、運営

バーチャルユースセンターを以下に示すとおり企画、運営すること。

ア 基本的な運営の考え方

こどもや若者が自由に意見を出し、自らやりたいことを選び参加できるユースワークの考え方を運営に反映すること。

イ 交流

利用者の仲間づくりや社会と繋がるきっかけとなるような交流の機会を提供すること。

スタッフが常駐し、利用者をフォローしながら運営するとともに、こども・若者が社会参画につながる意見を言えるよう支援すること。

ウ オフ会等のイベント

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こと。

なお、交流、体験に当たり、委託者が別途実施する青少年セカンドチャンスの場づくり事業*の登録企業等が提供する体験機会を利用することができる。

* 青少年セカンドチャンスの場づくり事業とは、様々な問題を抱える青少年に対し、社会体験、就労体験の場を提供するもの。

エ リアルでの交流、体験

利用者の希望や気持ちの変化に応じて、対面で実施されている居場所や交流、体験の機会への利用を支援すること。

オ 相談（バーチャル埼玉）

利用者から申し出があった場合、または、交流等の活動を通じて悩み、生きづらさ等があると認知した場合は、本人の意向を尊重した上で、個別相談を実施すること。

相談に当たっては、他者が相談内容を知ることがないようにすること。

カ 相談（バーチャル埼玉以外）

バーチャル埼玉のほか、メール、SNS等での相談にも応じること。

相談に応じた結果、他の事業（自主事業含む）や専門の支援機関につながることが適切と考えられる場合は、本人の意向を尊重した上で、必要に応じて他の事業等につながる支援を行うこと。

キ 実施方法

上記イ、オについては、利用者が利用しやすいよう、タイムテーブル等で実施日時を明示すること。

（３）バーチャルユースセンターの開設時間

週２日、１週間に８時間以上の開設を原則とする。

（１）のカのバーチャル埼玉を使用しないメール、SNS等での相談については、相談受付から３日以内に対応することを原則とする。

いずれにおいても、曜日及び時間帯は、協議の上、決定する。

（４）定員

バーチャル埼玉の同時アクセス数の上限による。

定員を定める場合は、協議の上、決定する。

（５）その他

利用者の募集、事業ホームページの作成、公開、SNSや動画を活用した広報、広報等のイベントの実施及びリアルとの連携に向けた埼玉県内の地域ネットワークづくりに取り組むこと。

6 業務実施体制

（１）業務責任者の配置及び業務

ア 本業務を円滑に運営するため、本業務の遂行に必要となる能力（交流の企画や運営、相談対応、業務進行管理、連絡調整）を有し、国・地方公共団体からのこどもや若者の居場所に関する業務、又は公益性のあるこどもや若者の居場所に関する業務の責任者経験を有する者を責任者（以下、「業務責任者」という。）として１名定めること。

イ 業務責任者は、本業務の運営の総括、スタッフの総括、委託者との連絡調整を行い、業務の円滑な執行管理を行うこと。

(2) スタッフの配置

本業務の実施に当たり、運営スタッフ及び個別相談の対応を行う相談スタッフを配置すること。運営スタッフと相談スタッフは兼ねることができる。

ア 運営スタッフ

(ア) 運営スタッフは、利用者との交流及び利用者同士の交流を支援し、こどもや若者に寄り添いながら、こどもや若者が自由に意見を出し、自らやりたいことを選び利用できるよう、専門性と経験を有する者を配置すること。

(イ) 交流の実施に当たっては、利用者10人に対して1人の運営スタッフを配置の目安とすること。

(ウ) 運営スタッフのうち1名を運営の実施責任者として配置すること。

イ 相談スタッフ

(ア) 相談スタッフは、次のいずれか一つを充足する者とし、1名以上配置すること。

a 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士若しくは保健師の資格を有する者

b 学校教育法（昭和22年法律第26号）に基づく大学において、社会福祉、児童福祉、社会学、心理学若しくは公衆衛生看護学を専修する学科若しくはこれに相当する課程を修めて卒業した者。

c a又はbに準ずる者であって、福祉分野における実務経験、若しくは相談・カウンセリングに関する専門的知識と実務経験を有する者

(イ) 相談スタッフのうち1名を、相談の実施責任者として配置すること。

ウ その他

(ア) 業務遂行に当たり有益と考える場合は、学生ボランティアやアルバイト（心理専攻やユースワークの経験を持つ学生等）をスタッフに加えることができる。

(イ) 業務を実施する上で、スタッフの資質、態度等が著しく不適正と認められる場合は、委託者は受託者にスタッフの交替を要請することができるものとし、委託者が交替を要請した場合、受託者は速やかに適正なスタッフと交替させるものとする。

(3) 業務責任者、実施責任者、スタッフの名簿の提出

ア 受託者は、業務責任者、実施責任者、スタッフの選任後、速やかに名簿を委託者に提出すること。業務責任者、相談スタッフについては、資格、相談等の経験歴を記載すること。

イ 受託者は、提出した名簿について変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。

ウ 受託者は、本業務開始前までに業務責任者、スタッフの勤務割振表を提出すること。また、本事業終了後、速やかに勤務割振実績を提出すること。

(4) 緊急に対応を要する相談の対応

生命、身体に対する危険が推測される等、緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、直ちに警察等に相談するとともに、委託者と対応を協議すること。

(5) 実施計画書の作成

ア 受託者は、本業務の実施に当たり、事業進行スケジュールや運営体制の構築等に関する実施計画書を作成すること。

イ 実施計画書は、契約締結後速やかに委託者に提出すること。

(6) 業務遂行に必要な体制の確保

ア 業務遂行に必要なパソコン、通信機器及びライセンス等の確保、人員の確保、相談を円滑に受け付けることが可能な運営体制を構築すること。

イ 利用者から相談があった場合の相談対応記録の管理及び報告等については、以下の(9)に基づき行うこと。

(7) 報告等業務

次により、月報及び実績報告書を提出すること。なお、各様式及び記載事項については、委託者と受託者が協議して定める。

ア 月報

月毎の業務実績について、月報を実施月の翌月10日までに電子メールで委託者へ提出すること。ただし、9月分の月報については、本業務終了後速やかに提出すること。なお、日々の業務内容について記録した業務日誌については、委託者の求めに応じて閲覧することができるよう保管しておくこと。

【月報への記載事項(例)】

- ・ 交流等の内容、利用者数、利用者の反応
- ・ 相談ごとに、相談者の属性、相談内容、対応等の概要を記録した一覧表
- ・ 相談対応件数
- ・ 事業実績の分析
- ・ その他必要な事項

イ 実績報告書

実績報告書は、本事業終了後、速やかに委託者へ提出すること。

【実績報告書への記載事項(例)】

- ・ 事業実施結果のまとめ(結果概要、データに基づく実施結果、事業の特徴や課題の分析等。なお、内容等については事前に委託者と協議すること。)

(8) 運営マニュアルの作成

ア 以下の内容を含めた運営マニュアルを作成すること。

(ア) アバターによるコミュニケーションの留意事項

(イ) 利用者がバーチャル埼玉で望む交流の内容と実現手法

(ウ) バーチャル埼玉での相談をリアルへつなぐ手順(個人情報を取得するタイミング、支援機関とのやり取り方法等)及び留意点

(エ) 利用ルール策定及びルール違反への対処、スタッフが注意するタイミング

(オ) その他、本業務の円滑な遂行に支障をきたさないための留意点等

イ 委託者が別に指定する日までに作成し、委託者の承認を得ること。また、指定する日以降も必要に応じて随時見直しを行い、見直しを行った場合は、その都度委託者の承認を得ること。

(9) 情報のデータベース化

本業務実施により収集した情報は、統計的に分析を行えるよう、委託者と協議の上、

データベース化して管理し、業務責任者、スタッフ等が共通していつでも閲覧できるようにすること。

7 情報管理体制

(1) セキュリティ対策

ア ソフトウェアのセキュリティ対策

以下のソフトウェアに対する脆弱性対策（セキュリティパッチ適用等）を速やかに実施すること。

- a OS
- b ミドルウェア
- c アプリケーションソフトウェア

イ パソコンのセキュリティ対策

a ウイルス対策

- (a) ウイルス対策ソフトを導入すること。
- (b) ウイルス定義を最新に保つこと。

b 保管情報の管理

- (a) 保管に当たり、情報の利用者を限定すること。
- (b) 運用終了の際に復元できないよう消去すること。

c 不正アクセス対策

- (a) ファイアウォールの設置など不正アクセス対策を実施すること

8 成果物の納入等

(1) 下記の成果物を Microsoft 365 で使用できる電子データで提出すること。

なお、提出期日については、委託者と調整すること。

【成果物一覧】

- ・月報
- ・実績報告書
- ・運営マニュアル
- ・勤務割振実績
- ・6（9）のデータベースに記録されている情報
- ・業務完了報告書

(2) 納入場所

埼玉県県民生活部青少年課

9 成果物の著作権等について

(1) 成果物の所有権及び著作権については、委託者に帰属するものとする。または、受託者は著作者人格権を行使してはならない。

(2) 本業務の遂行に当たって第三者の著作権等に抵触するもの及び抵触する恐れのあるものについては、受託者の責任と費用により適正に処理するものとし、成果物は著作権等について処理済みのものを納入すること。

- (3) その他、本業務に係る知的財産の取扱いについて必要があるときは、協議の上定める。

10 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務の履行に当たって、委託者の業務の公共性に鑑み、常に利用者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (2) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条（欠格事項）に該当する者を本業務に従事させてはならない。
- (3) 受託者は、本業務に従事する者に対し、法令に規定された事業者としての全ての義務を負うものとする。

11 経費負担区分

委託者は、本業務委託契約の委託料を受託者に支払うものとし、事業実施体制の構築及び運営に係る一切の費用は、受託者が負担するものとする。

12 その他

本仕様書について及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定するものとする。