

令和8年度メタバース活用就労支援事業

【企画作成仕様書】

1 委託業務名

令和8年度メタバース活用就労支援事業

2 実施期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 目的

ひきこもり等の働くことに困難を抱える就労困難者を対象に、アバターを活用し、自宅にしながら支援機関とつながることで、社会に踏み出す心理的抵抗感を下げるとともに、メタバースにおける就労支援によって、就職に向け、より効率的・効果的なステップアップを目指す。

【成果指標・目標】

- ① 年間新規登録者数 100人（実人数）
- ② 年間就労支援利用者数 300人（延べ人数）
- ③ 年間進路決定率 40%
- ④ 進路決定者数※ 40人（実人数）
- ⑤ 利用者満足度 90%

※④でいう進路は雇用保険被保険者資格を取得し得る就職ではない就職、進学及び起業等を含む。

4 事業スキーム（イメージ図は別添のとおり）

県から委託を受けた就労支援に知見を有する団体が、就労支援を行うメタバース空間の設置・運営を行い、そのメタバース空間を活用し、県内支援機関が就労に向けた支援を実施する。

関係行政機関や有識者が参加する推進組織を設置し、実施方法、内容の検討、進捗管理、成果課題の検証を行う。

5 業務内容

（1）アバターを活用した就労支援の促進

- ・4の県内支援機関が、メタバースにおいて次のア～エの支援を円滑に実施できるよう、連絡調整を行うこと。
- ・メタバース利用の統一的なルール作りや、利用マニュアルの作成、メタバースやアバターの特性を生かしたプログラム作りへの助言、ノウハウの提供等、利用促進に向けた環境整備を図ること。

- ・メタバースの利用に関し、利用者間のトラブルが生じないように、予防策を講じること。
- ・支援機関を利用していない参加者については、本人の意向を確認した上で、適切な支援機関を紹介し、支援につないでいく等、必要な利用調整を行うこと。

ア 相談支援

支援機関の相談員がアバターとなり、バーチャル相談室でアバターを介して、利用者と個別相談やグループでの相談を実施する。

イ 交流の場づくり（コミュニケーショントレーニング）

アバターを介し、音声やチャットでの会話を通してコミュニケーション能力を向上できるよう、交流会や参加者が自由に交流できる場の提供等を行う。

ウ スキルアップ支援

支援機関の支援員等がアバターを介して、ビジネスマナー等の就労に向けた基礎能力を習得するための研修を実施する。

エ 就労体験

支援機関と企業等が連携し、メタバースを活用した在宅での就労体験を実施する。

(2) メタバース活用、アバター操作の習得支援

就労困難者や支援機関の相談員・支援員を対象に、メタバースの使用やアバターの作成・操作方法等を学習するオンラインセミナーを定期的に開催すること。

その際、(1) ア～エの各取組についての説明や利用登録の方法、支援機関の紹介を合わせて行うこと。

セミナー実施に当たっては、操作方法の習得には個人差が大きいことから、習得度別のセミナーや、個別フォローアップを行う等、参加や支援に支障がないよう工夫を行うこと。

(3) 周知広報

① 媒体による広報

在宅の支援対象者に当事業について知ってもらい、利用を促すため、専用ホームページの開設やウェブ上での広告(Google、Yahoo!、Youtube等)、SNS(LINE、Twitter等)の活用等、適切な媒体による周知広報を行うこと。

市町村や関係機関と連携し、チラシ等を活用した周知・広報を行い、広く参加者を募集すること。

※ 各媒体のデザイン、文案等の作成に当たっては、事前に県との協議を行うこと。

② その他

在宅で様々な仮想体験が可能なメタバースの利点を生かしたイベントの開催や、支援機関と連携した体験イベントなど、対象者の興味・関心を引き、参加しやすい取組を通じた周知広報を行うこと。

(4) メタバース空間の構築・維持管理

(1) ア～エの取組が実施できるよう、以下のとおりメタバース空間の構築・維持管理を行うこと。

構築する空間は、以下の要件を満たすとともに、支援対象者が安心して利用でき、支援効果を高めるための工夫を県と協議の上、講じること。

なお、使用するプラットフォーム（複数可）や構築する空間の具体的なコンテンツ、機能、構築スケジュールについては、受託事業者の提案をもとに、県と協議の上、決定することとする。

① 構築する空間

- ・スマートフォン、パーソナルコンピューター（PC）等の多様なデバイスからアクセス可能であること。
- ・インターネットを介して県内のどこからでもアクセスできるものとする。
- ・使用する全てのソフトウェア・技術については、システムの拡張性や信ぴょう性、他のシステムとの親和性を考慮し、可能な限り標準的な技術を用いること。
- ・ボイスチャット、テキストチャットの双方の利用が可能であること。
- ・事前登録者以外の空間利用はできない仕組みとすること。
- ・メタバースの使用やアバターの操作にあたり、使用方法や操作方法が日本語で提示されていること。
- ・ワンクリックで構築した空間を利用できる等、メタバース空間に入りやすい仕組みとすること。
- ・空間構築後に、空間の簡易な加工や機能の追加が可能なプラットフォームを使用すること。

② 構築する空間に必要なコンテンツ、機能

〈相談支援を行う空間（相談室）〉

- ・事前登録の有無にかかわらず、受託者が使用していないときは使用できない仕組みとすること。使用中かどうか相談室の外からわかることが望ましいこと。
- ・遮音機能があること。
- ・2人～少人数での使用を想定しており、相談しやすい空間を提案・構築すること。

〈交流、スキルアップ支援を行う空間（交流室）〉

- ・スクリーンを設置し、研修資料等を表示できるようにすること。
- ・数名～20人程度での使用を想定しており、交流や研修を行いやすい空間を提案・構築すること。

③ アバター

- ・利用者が親しみやすく、話しやすいアバターを複数準備すること。

④ 維持管理

- ・構築した空間を適切に維持管理すること。
- ・利用マニュアルを作成すること。
- ・問合せに対応すること。
- ・予算の範囲内での改善を行うこと。

(5) 推進組織の運営

- ・県が設置する当事業の推進組織*の事務局として、年2回程度、会議を開催すること。
※ひきこもり等長期無業者の支援を行っている県内支援機関や、関係行政機関、有識者等で構成
- ・会議では、取組内容や進捗状況について県に報告を行うとともに、成果課題を検証すること。
- ・会議の開催にあたっては、県と協議のうえ、会議資料や議事録を作成し、県に提出すること。

6 実施体制

本業務の円滑な業務遂行のために必要な人員を配置し、実施体制を整えること。

7 効果検証

- ・本事業の利用登録者を対象に、利用した支援内容についての満足度アンケート調査を年1回以上行うこと。
- ・5（1）イや5（2）の参加者に対する参加者アンケート調査を毎回行うこと。
- ・上記アンケート調査の結果を分析・評価のうえ、県へ提出するとともに、県と協議の上、積極的に業務に反映し、必要に応じて業務内容を見直すこと。

8 実績報告等

(1) 定期報告

- ・毎月の実績を翌月10日（10日が祝日又は週休日の場合は当該祝日又は週休日の翌日）までに県に報告すること。
- ・報告事項については、成果指標に関する事項のほか、県と協議の上決定すること。

(2) 実施報告書

令和9年3月31日までに県に次の書類を提出すること。

- ア 委託業務完了報告書
- イ 収支精算書
- ウ 事業実績報告書

(3) 随時報告・協議

各業務の実績、進捗状況、業務運営に当たっての課題・問題点、その他業務運営上必要とする資料等について、県からの求めに応じて随時報告・協議を行うこと。

(4) 検査等

委託契約の適正な履行確保のため、必要に応じ県が検査等を行うので、これらに適切に対応すること。

(5) 個人情報チェックリストの提出

委託契約上の個人情報取扱特記事項の遵守状況を確認するため、別添「委託先における個人情報の取扱状況チェックリスト」により自己点検を行い、令和8年4月21日までに「委託先における個人情報の取扱状況チェックリスト」及び「委託先における個人情報の取扱状況チェックリストに係る改善策」を福岡県に提出すること。

また、契約締結の後、記載内容が虚偽であることが判明した場合は、契約を解除する可能性がある。

9 再委託

委託事業の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、一部の処理を第三者に委託することについてあらかじめ県から書面による承認を得た場合は、この限りではない。

10 苦情対応体制の整備

- (1) 事業の実施に係る苦情対応体制を整備し、事業開始前に書面により県に報告すること。
なお、苦情対応責任者（正・副）、報告・連絡体制を必ず盛り込むこと。
- (2) 事業の実施に当たって、苦情等が発生した場合は、速やかに県に報告の上、対応について協議するとともに、苦情等の申出者に対しては誠実な対応に努めること。
- (3) 苦情対応を行った場合は、その経緯、経過、対応状況、今後の業務改善策や課題解決策を取りまとめ、書面により速やかに県に報告すること。

11 業務実施にあたっての留意事項

- (1) 本事業の実施に当たっては、委託者である県の監督・指示に従わなければならない。
また、県からの質問や臨時の検査、資料の提示等の指示に従わなければならない。
- (2) 本事業に係る支出関係を明らかにする帳簿及びその他支出内容を証する証拠書類について、県が委託金額を確定した日が属する年度の終了後5年間保管しなければならない。

ない。

- (3) 事業の実施に当たっては、適用を受ける関係法令及び県の条例等を遵守すること。
- (4) 事業の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行うこと。
- (5) 本事業に関し、参加者の情報を収集し、保管し、又は使用するに当たっては、事業の目的の達成に必要な範囲内で参加者の情報を収集し、当該収集の目的の範囲内でこれを保管し又は使用すること。
- (6) 本事業に従事する者は、業務上知り得た個人情報及び企業情報をみだりに他人に知らせてはならないことはもとより、事業に従事する者でなくなった後においても、同様とする。
- (7) 本事業の各業務に係る目標値については、進捗状況等を踏まえて変更する場合がある。
- (8) 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(平成25年法律第65号)に基づく「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」(平成28年1月福岡県訓令第1号)が定めるところにより、本事業の実施に当たっては、障がいのある方が社会的障壁を取り除くことを必要としている場合においては、その社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を誠実に行之、その社会的障壁の除去に可能な限り努めなければならない。
- (9) 本事業に関して作成されるメタバース空間に係る著作権等は、受託者が本事業受託前より権利を有していた等の明確な理由により予め書面にて権利譲渡不可能と示されたもの以外、全て県に帰属するものとする。
- (10) 本事業に関して作成されるメタバース空間に係る著作権等及びホームページ等に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受託者は当該著作物の使用に必要な費用負担や使用許諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合は事前に県に報告し、承認を得ること。