

## 業務委託仕様書（案）

### 1 委託業務名

令和8年度中小企業デジタル人材育成・伴走支援業務委託

### 2 趣旨

人口減少による国内市場の需要減退や人手不足の課題への対応策として、企業においては DX による新たな価値創出・新需要開拓や、デジタル化による事業活動の一層の効率化・自動化が望まれている。

そのため横浜市中小企業デジタル化推進支援事業では、市内中小企業のデジタル化を支援することにより、中小企業の生産性向上と人手不足の解消に寄与し、市内経済の発展に繋げることを目的としている。

### 3 業務目的

本業務では、企業の実情に応じたデジタル技術活用を促進するため、市内中小企業のデジタル化推進を担う社内人材の育成支援及び、個々の経営課題に基づく技術導入・活用のための伴走支援を実施する。

### 4 委託業務

受託者は本事業推進に係る次の業務を実施する。

- (1) 中小企業等デジタル人材育成講座の企画・運営
- (2) 中小企業デジタル化伴走支援の実施
- (3) 業務全般にかかる事項

### 5 業務実施期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 6 業務内容

受託者が実施する業務内容は次のとおりとする。なお、実施にあたり具体的な内容や方法は、本市と協議のうえで決定する。

- (1) 中小企業等デジタル人材育成講座の企画・運営

#### ア 業務概要

DX に取り組むうえで企業の課題となる「知識や情報の不足」「統括を担う人材の不足」「スキルの不足」の解消に向け、DX やデジタル化等に係る情報提供、研修・人材育成講座を実施する。

#### イ 参加対象者

市内中小企業のうち、デジタル化とそれに資するシステム・技術等の導入活用を図る予定の企業（企業の経営者、社内デジタル業務担当者など）。

項目	業務内容・実施事項等
① 事務局設置	・講座の開催にあたり申請の受付や問い合わせ対応を行う事務局を設置する。 本支援に関するウェブサイトを整備するなど、企業の利便性を考慮した体制を構築する。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たにウェブサイトを作成する場合で、横浜市のサブドメインの使用を希望する際は、ウェブサイト作成の 60 日前までに横浜市に申し出ること。作成に当たっては、HTTPS 化による通信の暗号化を実施する等サイバーセキュリティに十分な対策を講じること。既存のウェブサイトを活用する場合にも、同様にサイバーセキュリティの対応を徹底する。</li> </ul>																									
② 参加者募集	<ul style="list-style-type: none"> <li>講座ごとに、企画に応じて最適な募集数を設定し、講座開催が可能な人数を集客する。</li> </ul>																									
③ 会場・設備の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>受託者が効果的に講座運営ができる会場及び設備を確保する。</li> </ul>																									
	<p>ア 実施回数 全 18 回以上の講座を実施すること。実施にあたり、年間 3 テーマ以上を設定し、各テーマにつき 3 回以上の連続講座を 1 セットとして構成すること。また、応募人数に応じて各テーマのセット数を増減調整すること。</p> <p>■ 実施例</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>テーマ ※3 テーマ以上</th> <th>テーマ① (DX)</th> <th>テーマ② (AI)</th> <th>テーマ③ (デジタルマーケティング)</th> <th>テーマ④ (データ分析)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 セット当たりの講座数 ※3 回以上</td> <td>4 回</td> <td>3 回</td> <td>3 回</td> <td>3 回</td> </tr> <tr> <td>セット数</td> <td>2 セット</td> <td>3 セット</td> <td>1 セット</td> <td>1 セット</td> </tr> <tr> <td>総開講数</td> <td>8 回</td> <td>9 回</td> <td>3 回</td> <td>3 回</td> </tr> <tr> <td>合計 ※18 回以上</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>23 回</td> </tr> </tbody> </table>	テーマ ※3 テーマ以上	テーマ① (DX)	テーマ② (AI)	テーマ③ (デジタルマーケティング)	テーマ④ (データ分析)	1 セット当たりの講座数 ※3 回以上	4 回	3 回	3 回	3 回	セット数	2 セット	3 セット	1 セット	1 セット	総開講数	8 回	9 回	3 回	3 回	合計 ※18 回以上				23 回
テーマ ※3 テーマ以上	テーマ① (DX)	テーマ② (AI)	テーマ③ (デジタルマーケティング)	テーマ④ (データ分析)																						
1 セット当たりの講座数 ※3 回以上	4 回	3 回	3 回	3 回																						
セット数	2 セット	3 セット	1 セット	1 セット																						
総開講数	8 回	9 回	3 回	3 回																						
合計 ※18 回以上				23 回																						
④ 講座の企画・実施	<p>イ テーマ設定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各テーマの企画と構成については、次の要素を盛り込むこと。なお、AI 技術に関するテーマは必ず含めること。講師はそれぞれのテーマに関して十分な実務経験、専門的知見を有する者を選定し、事前に横浜市の確認を経たうえで決定すること。</li> <li>デジタル化の潮流と市内中小企業の実情を踏まえ、DX、AI、データ分析、IoT、その他の分野に関連する知識・技術に関するものとし、業種や経営機能※を組み合わせる工夫をする。</li> </ul> <p>※経営機能…経営企画のほか、「業務、製造、販売・マーケティング、組織・人事、開発、その他」の企業活動を構成する機能をいう。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p>(例) 「DX 人材育成基礎」、「製造業向け AI 活用」、 「マーケティングのためのデータ分析方法」など</p> </div> <p>ウ 講座構成について</p> <p>1 テーマあたり 10 名程度とする。企画ごとに講座の到達目標を設定し、目標を達成できる構成とすること。1 回あたり最大 2 時間とし、ワークショップ形式など参加者の実務に結び付く実践的な内容を盛り込むよう留意する。</p>																									

(2) 中小企業デジタル化伴走支援の実施

ア 業務概要

経営及び DX・AI 等デジタル技術に精通した専門家を支援対象企業に派遣し、経営課題を把握・助言するとともに、設備導入から活用までの一連のデジタル化プロセスにおいて、企業ごとのデジタル化の進捗状況に応じた支援を実施する。

イ 支援対象企業

原則社内に DX・デジタル化のための部署やデジタル化推進担当者を有し（今後、部署や担当の設置予定を含む）、デジタル化の取組実績のある市内中小企業

項目	業務内容・実施事項等
① 事務局設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請受付や問い合わせ対応を行う事務局を設置する。</li> </ul>
② 対象企業募集	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集に当たり、申請者の概要や支援対象企業の要件を確認できる申請書様式を作成すること。様式に用いる媒体や配布・配信方法は、申請者の利便性に配慮し作成する。</li> <li>支援対象企業を効果的に募集するための工夫を行う。</li> </ul>
③ 受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請書の受付順に、上記（2）イの支援対象企業の条件を満たしているか確認を行う。受付確認結果は、原則 1 週間以内に申請者及び横浜市に通知する。</li> </ul>
④ 訪問及び支援	<p>ア 支援企業数  「初期支援」は、40 社程度（「伴走支援」の対象企業含む）を見込むこと。  「伴走支援」は、原則 16 社以上の支援を実施すること。</p> <p>イ 支援内容</p> <p>【初期支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申込企業がさらなるデジタル化を推進するうえで抱える課題や、デジタル化の進捗を把握する（実施手段は、訪問、ヒアリング、アンケート、診断ツールの活用等）。その結果を基にフィードバック（例えば、DX やデジタル化による課題解決方法の助言等）のための訪問等を行う。</li> <li>申込企業が抱える経営課題に対して、DX やデジタル技術等の導入および活用が必ずしも適切でないと判断される場合は、当該企業の状況に応じた代替的な取組方法や改善策について、適切な助言を行うものとする。</li> </ul> <p>【伴走支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「初期支援」実施後、継続して支援が必要な企業に対し、デジタル技術等の導入から活用までの一連のデジタル化プロセスにおいて、企業ごとの進捗状況に応じたステップ※を設定し、1 つ上のステップを目指すにあたって支援対象企業の具体的な行動目標を設定すること。また、その目標へ向けたデジタル技術等導入・活用のロードマップ策定及び目標達成のサポートを行い、その取り組みや提案を資料にまとめ、支援対象企業が支援終了後も主体的に課題を解決していくように適切な助言を行うものとする。  なお、「伴走支援」先については、本市と協議の上決定する。</li> </ul>

	<p>※ステップの例</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">デジタル化の実現</th> </tr> <tr> <th colspan="4">DXの実現</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>①デジタル化が全く未着手</b></td><td><b>②デジタイゼーション</b></td><td><b>③デジタライゼーション</b></td><td><b>④DX</b></td></tr> <tr> <td><b>詳細</b></td><td>✓ 紙や電話を使用する アナログ業務が中心、 デジタル化が図られて おらず、効果なし</td><td>✓ 業務標準化・業務効率 化による事務負担軽 減・コスト削減の効果 が少しづつ発生</td><td>✓ デジタルツールやインフ ラを活用し、業務効率 化によるコスト削減・ データ利活用による 業務改善を実現</td></tr> <tr> <td><b>取組例</b></td><td>✓ 受発注をFAXや電話 のみで実施 ✓ 勤怠管理として出勤簿 に印子を押印</td><td>✓ 顧客との連絡手段を FAXから電子メールに 切り替え</td><td>✓ 在庫情報システムによる 在庫量・発注量の管理 ✓ 顧客管理システムによる 効率的な営業活動の 促進</td></tr> </tbody> </table> <p>出典：経産省ウェブサイトより抜粋</p>	デジタル化の実現				DXの実現				<b>①デジタル化が全く未着手</b>	<b>②デジタイゼーション</b>	<b>③デジタライゼーション</b>	<b>④DX</b>	<b>詳細</b>	✓ 紙や電話を使用する アナログ業務が中心、 デジタル化が図られて おらず、効果なし	✓ 業務標準化・業務効率 化による事務負担軽 減・コスト削減の効果 が少しづつ発生	✓ デジタルツールやインフ ラを活用し、業務効率 化によるコスト削減・ データ利活用による 業務改善を実現	<b>取組例</b>	✓ 受発注をFAXや電話 のみで実施 ✓ 勤怠管理として出勤簿 に印子を押印	✓ 顧客との連絡手段を FAXから電子メールに 切り替え	✓ 在庫情報システムによる 在庫量・発注量の管理 ✓ 顧客管理システムによる 効率的な営業活動の 促進
デジタル化の実現																					
DXの実現																					
<b>①デジタル化が全く未着手</b>	<b>②デジタイゼーション</b>	<b>③デジタライゼーション</b>	<b>④DX</b>																		
<b>詳細</b>	✓ 紙や電話を使用する アナログ業務が中心、 デジタル化が図られて おらず、効果なし	✓ 業務標準化・業務効率 化による事務負担軽 減・コスト削減の効果 が少しづつ発生	✓ デジタルツールやインフ ラを活用し、業務効率 化によるコスト削減・ データ利活用による 業務改善を実現																		
<b>取組例</b>	✓ 受発注をFAXや電話 のみで実施 ✓ 勤怠管理として出勤簿 に印子を押印	✓ 顧客との連絡手段を FAXから電子メールに 切り替え	✓ 在庫情報システムによる 在庫量・発注量の管理 ✓ 顧客管理システムによる 効率的な営業活動の 促進																		
⑤ 成果物の作成	<p>ウ 訪問回数等</p> <p>【初期支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申込企業へ最低1回の訪問によるヒアリング、助言等を実施する。</li> <li>フォローアップの際に支援対象企業へ成果物（⑤を併せて参照）の説明を行う。</li> <li>なお、訪問にはオンライン面談等を含む。</li> </ul> <p>【伴走支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支援対象企業への訪問は、1社あたり5回以上、支援の状況に応じて、適切な時期に行う。</li> <li>最終訪問時に支援対象企業へ成果物（⑤を併せて参照）の説明を行い、後日、フォローアップのため追加の訪問を1回実施する。</li> <li>なお、訪問にはオンライン面談等を含む。</li> </ul> <p>&lt;支援の流れ（例）&gt;</p> <p>7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月</p> <p>1回目 2回目 3回目 4回目 5回目 6回目 7回目</p> <p>初期支援</p> <p>伴走支援</p> <p>フォローアップ</p> <p>成果報告会</p>																				

	<p>類</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>(例)「簡易診断兼フィードバック報告書」(支援企業に対して実施した相談内容および助言事項を整理・記録した書類)、「現状分析報告書」(企業の業務状況、課題、IT環境等の分析結果を整理した書類)</p> </div> <p><b>【伴走支援】</b></p> <p>企業の経営課題に即したデジタル化の方向性や、業務プロセスの改善内容を明確にすることを目的に、支援対象企業のデジタル化ステップに応じて作成する書類</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>(例)「提案書」(経営課題に基づくデジタル化の方向性、導入設備・技術、活用方法、調達手段等を記載した書類)、「改善計画書」(DX・AI等デジタル技術の活用による業務改善内容、生産性向上の方策を記載した書類)、業務フロー図(業務プロセスの改善前後を可視化し、変化点を明示した書類)、「活用マニュアル・運用手順書」(導入技術・ツールの現場での活用方法や運用ルールを整理した書類)</p> </div>
--	---

### (3) 業務全般にかかる事項

項目	業務内容・実施事項等
① 計画書の作成	・契約締結後、速やかに、スケジュールや業務内容等を記載した計画書を作成し、本市の了承を得る。
② アンケートの実施	・講座参加者及び伴走支援の対象企業にアンケート調査を実施し、目標達成度や満足度を計測し、その結果を実績報告時に本市に提出する。
③ 報告書の作成	・契約期間を通じた本件業務の受託実績をまとめた「年間実績報告書」を、契約期間内に本市に提出する。 ・本件業務の実施状況から傾向等を分析し、改善策を提案する内容を含めて記載する。
④ 広報	・製造業はじめ、多様な業種が参加できるよう、チラシ配布やWEB上での周知など、集客につながる効果的な広報を実施する。 ・関係団体※などに積極的に広報を行う。 ※関係団体…講座の開催テーマに関連する産業・業界の一般社団法人や公益財団法人、組合ほか任意団体等をいう。
⑤ その他	・本市が求めるデータ、分析結果等について、隨時報告を行う。 ・本市が実施する他の事業やその他関係機関と連携及び協力を行う。

### 7 委託料の支払い

「年間実績報告書」を本市に提出後、本市で検査・確認を行い、適正な請求書を受領後30日以内に支払う。

## 8 守秘義務及び個人情報の保護等

- (1) 受託者は、業務実施上知り得た情報について、公にされている事項を除き、将来にわたって自ら利用または他に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、個人情報を取り扱う事務を行う場合には、次の点を遵守する。
  - ・横浜市個人情報の保護に関する条例に基づく「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。また、電子計算機等処理による情報の取り扱いについては、「電磁計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守する。
  - ・委託者より提供される「個人情報保護研修」資料に基づき、関係者の研修を実施する。

## 9 知的財産等の取扱い

- (1) 本業務委託の成果品（年間計画書、年間実績報告書、支援効果を測るデータの集計結果報告、アンケート結果報告）、本業務によって得られた情報や作成物に係る知的財産権（著作権法27条及び28条に定める権利を含む。）は横浜市に帰属する。
- (2) 受託者は横浜市に対して、著作者人格権を行使しないこととする。
- (3) 本市が実施する他の事業との連携において、受託者の既存のウェブサイト等に掲載したコンテンツについては、横浜市及び受託者の両者に帰属するものとする。

## 10 損害賠償

本業務中に生じた諸事故や第三者に与えた損害については、受託者が一切の責任を負うものとする。その場合、本市に発生原因及び経過等を速やかに報告し、本市の指示に従うこと。

## 11 業務進行上の注意

- (1) 本件業務は、横浜市契約規則及び横浜市委託契約約款によるほか、本仕様書に基づき実施すること。
- (2) 契約締結後、速やかに業務に着手し、その進捗状況は本市と隨時共有すること。
- (3) 委託業務における資料・根拠等はすべて明確にしておくこと。
- (4) 受託者は、常に本市職員と密接な連携を図り、本市の意図を十分理解したうえで作業に着手し、効率的進行に努めなければならない。
- (5) 受託者は、公共事業の受託者として特定の事業者・団体等に偏ることなく、中立・公正な立場から本業務の履行にあたること。
- (6) 受託者は、本委託費を財産の取得にあたる経費に用いてはならない。
- (7) すべての関係書類は、本業務終了後、5年間保存すること。また、本業務終了後5年以内に本市・他の行政機関等が行う会計検査等の実施があった際は、証拠書類の提出や調査に協力すること。
- (8) 本業務委託の一部を契約者以外の第三者に委託する場合は、書面により委託者の承諾を得ること。
- (9) 本業務の実施に重大な影響が懸念される事項が予見される場合、速やかに本市に報告し、協議すること。また協議結果について事業の参加者や支援対象者に状況を報告し、事業の継続や中止等の対応について丁寧に説明すること。
- (10) 本仕様書に明記のない事項や業務上生じた疑義については、本市と協議のうえ決定すること。
- (11) 受託者は、本業務の履行に当たり、不当に第三者より利益の供与を受け、又は利益の供与を求めてはならない。また、受託者は、第三者に対し、不当に利益・便益を供与してはならない。