

# 業務仕様書

## 1 業務名

札幌市中小企業DX加速化・賃上げ促進緊急支援業務

## 2 業務の背景

長引く物価高騰や慢性的な人手不足等の厳しい経営環境に置かれている市内中小企業において、デジタル技術を活用した業務効率化及び生産性向上は、企業の存続と成長に不可欠な経営課題となっている。

国においては「強い経済」を実現する総合経済対策が示され、中小企業の稼ぐ力の強化に向けた設備投資支援等が強力に推進されている。

本市においても、こうした国の動きと連動し、市内中小企業のDX（デジタルトランスフォーメーション）を強力に後押しし、その成果を従業員の賃上げへとつなげる好循環を創出することが求められている。

これまで本市では、一財）さっぽろ産業振興財団（以下、「財団」という。）を通じてDX推進支援を実施してきたが、より多くの企業に対し、スピード感を持って支援を届けるためには、従来の待ちの姿勢ではなく、能動的な働きかけ（プッシュ型支援）が必要である。

そのため、本市直営により、大規模な掘り起こしからITツールの導入、補助金活用までを一気通貫で支援する体制を構築し、市内中小企業の労働生産性向上と賃上げの早期実現を図るものである。

## 3 業務の目的

本業務は市内中小企業全数規模への架電によるアウトリーチを行い、潜在的な経営課題やDXニーズを掘り起こすとともに、国の「IT導入補助金」及び本市独自で新設する「札幌市中小企業DX加速化補助金(仮称)」(以下、「市DX加速化補助金」という。)等の活用を前提とした実践的な伴走支援を行うことを目的とする。

これにより、短期間でのITツール導入による業務効率化を実現し、企業の収益力を強化することで、賃上げ原資の確保を支援する。

また、本業務は財団事業と有機的に連携し、企業のニーズや検討フェーズに応じた最適な支援を提供することで、市全体のDX底上げと経済活性化に寄与するものである。

## 4 業務概要

- ・ 履行期間：契約締結日（令和8年3月予定）から令和9年2月末日まで
- ・ 契約方式：総額契約と単価契約を併せた契約とする。
- ・ 事業規模（想定最大値）：
  - 架電対象：約50,000社（市内中小企業想定数）
  - IT導入補助金獲得支援（フェーズ1）：460社（下記5(1)アのリストの約1%）
  - 市DX加速化補助金獲得支援（フェーズ2）：46社（フェーズ1の約10%）
  - 補助金審査・事務局業務：上記支援数に応じた件数

## 5 業務詳細

### (1) 架電掘り起こし（アウトリーチ業務）

市内中小企業約50,000社に対し、DX推進及び各種補助金活用の提案を行う架電を実施する。

#### ア 架電リスト

受託者は市内中小企業の全リスト（少なくとも46,000社程度のリスト）を用意し、使用すること。

受託者はリスト情報の守秘義務を遵守し、架電結果（応答状況、担当者名、ニーズ等）を付加した上でデータを納品すること。

#### イ 実施方法

全件に架電を行い、応答がない場合は日時を変えて計3回以上架電すること。

3回架電しても不通の場合は不在先として処理し、以降の架電は不要とする。

架電ログ（架電日時、通話時間、応対者、会話内容）をシステム等で管理し、委託者が随時確認できるようにすること。

#### ウ 案内内容及びトークスクリプト

単なる営業電話ではなく、市の公的支援事業であることを明確に伝えること。

「短期間でのDX計画策定」「ITツール導入による業務効率化」「賃上げ環境の整備」を主眼とした提案を行うこと。

国のIT導入補助金及び市の自己負担半額補助（上乗せ支援）のメリットを分かりやすく説明すること。

ただし、当該計画策定及び補助金申請に当たっては、企業側に一定程度のコスト（人工）が必要となることを明確に説明すること。

また、下記(6)アに示すポータルサイトを紹介しつつ、記載の中小企業支援関連施策について、各企業の属性に応じて適切に案内すること。

なお、各施策の案内用のトークスクリプトは委託者から提供されるので、適宜対応すること。

全件架電終了前に伴走支援上限に達した場合、ポータルサイトの他施策のほか、IT導入補助金や国等の関係機関が実施する伴走支援の情報提供を行うこと。

#### エ スクリーニングと誘導（財団事業との連携）

企業からのヒアリングに基づき、以下の基準で誘導先を振り分けること。

##### ・本事業対象

「すぐに業務効率化したい」「今年度中にITツールを入れたい」「賃上げの原資を作りたい」という意向がある企業。

##### ・財団事業誘導

「じっくり時間をかけて検討したい」「全社的な経営変革を一から考えたい」という企業については、財団の次年度事業を案内すること。

#### オ 実施期間

令和8年4月1日から開始し、原則同年6月末までに架電を一巡させること。

ただし、契約締結後、準備でき次第（3月中など）の前倒し開始を妨げない。

### (2) IT導入補助金獲得のための伴走支援（フェーズ1）

上記(1)で発掘した企業に対し、国の「IT導入補助金」の申請及び採択に向けた伴走支援を行う。

#### ア 対象・件数

最低架電件数の約1%にあたる460社を上限として想定する。

原則として申請順（先着順）に支援を開始する。

イ 支援内容の想定（１社あたり５回まで）

- ・DXの理解
- ・現状可視化
- ・課題、ギャップ抽出
- ・DX推進計画策定
- ・計画合意

(3) IT導入補助金の自己負担額補助申請支援・審査（市上乗せ補助）

本市が実施する「IT導入補助金自己負担額補助金（仮称）」の事務局業務

ア 業務内容

- ・申請受付（専用Webフォーム等による受付）

※市契約の㈱グラファ―電子申請「スマート申請」アカウントを活用可とする。

- ・申請書類審査（詳細は国補助要綱決定後に調整。主な項目は以下を想定）
  - 申請者の確認（上記(2)にてDX推進計画書の作成が終了しているか）
  - 国のIT導入補助金の交付決定通知書
  - 導入したITツールの契約書・請求書・支払証憑
  - 市税の滞納がないことの証明
  - 記載方法等の問い合わせにも対応すること
- ・決定候補者リスト、振込用データ作成及び証跡書類一式を市へ報告。

イ スケジュール管理

国の交付決定通知書の発出時期を常に確認すること。

業務期間内（令和９年２月末）に支払いを完了させるため、申請書類が完備された状態での提出締切を令和９年１月末と設定し、周知徹底すること。

これに間に合わない案件は補助対象外となるリスクがあることを、伴走支援の段階で企業に十分説明すること。

(4) 市DX加速化補助金獲得のための伴走支援（フェーズ２）

上記(2)の支援対象者のうち、さらに高度なDX（デジタルイゼーション以上）に取り組む意欲のある企業に対し、市DX加速化補助金獲得に向けた支援を行う。

ア 対象・件数

上記(2)対象企業の約10%にあたる46社を上限として想定する。

先着順または投資対効果が高い順による選定を行う。

イ 支援内容の想定（１社あたり追加で３回まで）

- ・IT導入補助金ではカバーしきれない高度なシステム構築（カスタマイズ、API連携等）に関する仕様策定支援。
- ・市DX加速化補助金の申請書類作成支援、事業計画書のブラッシュアップ。
- ・デジタルイゼーション以上の変革に向けた助言。

ウ 補助対象要件

単なるパッケージソフト導入（デジタイゼーション）を超えた、業務プロセス全体の変革（デジタルイゼーション）に資するものであることを伴走者が確認していること。

(5) 市DX加速化補助金の作成支援・審査事務

上記(4)に対応する「市DX加速化補助金」の事務局業務を行う。

ア 業務内容

- ・申請受付（専用Webフォーム等による受付）
- ・申請書類審査（市DX加速化補助金要綱決定後に調整。主な項目は以下を想定）
  - 申請者の確認（上記(4)にて伴走者の確認が終了しているか）

- 効果測定金額及び賃上宣誓書の記載内容確認
- システム開発の契約書・請求書・支払証憑
- 市税の滞納がないことの証明
- 記載方法等の問い合わせにも対応すること

・決定候補者リスト、振込用データ作成及び証跡書類一式を市へ報告。

#### イ スケジュール

上記(3)と同様、令和9年1月末を申請完了のデッドラインとして厳格に管理すること。

### (6) 事業推進・管理業務（事務局機能）

#### ア ポータルサイトの構築・運営

本事業及び市及び財団の中小企業支援関連施策（10事業程度）を統合的に案内するポータルサイトを構築すること。

本事業以外の事業については、概要とリンクを掲載し、ワンストップの情報提供を行うこと。

本事業に係る各種補助金の申請様式ダウンロード、Web申請フォームの実装。

#### イ 問い合わせ対応等

専用電話番号又は問い合わせフォームを開設すること。

問い合わせに対する折り返し対応、制度内容に関する問い合わせ、クレーム対応等を行うこと。

オペレーターへの研修を実施し、均質で正確な案内を行うこと。

#### ウ 個人情報管理及びセキュリティ

本業務で取り扱う約50,000社（最低46,000社）の企業情報及び支援過程で取得した機密情報について、厳重な管理体制を敷くこと。

ISMS（ISO27001）またはプライバシーマーク等の認証を取得していることが望ましい。

再委託を行う場合は、同等のセキュリティレベルを担保し、事前に市の承諾を得ること。

### (7) 全体スケジュール・補助金全体上限額の管理について

実施にあたっては、各工程の遅延が全体の補助金交付スケジュールに直結することを認識し、国のスケジュール変動等にも柔軟に対応できる体制を構築すること。

また、補助金については上限額がある中、先着順であることから、審査・受付にあたっては上限額を管理のうえ、上限額を超える可能性がある場合は各業務時に不正確な情報提供とならないよう十分配慮のうえ、業務にあたること。

### (8) 成果物

上記各業務の成果物を電子データにて提出すること。

例示：架電結果表、各社DX推進計画、伴走支援報告書、補助金申請書類 など

## 6 その他特記事項

### (1) 単価清算について

本業務は、企業の応募状況や国の補助金採択状況等の外的要因により支援件数が変動する性質を持つため、契約及び支払いは以下の条件に基づく「実績精算方式」とする。

#### ア 契約の構成

契約金額は、支援件数に関わらず発生する「固定経費」と、支援実績に応じて支払う「単価経費」の合計とし、予算上限額の範囲内で構成する。

- ・固定経費：事務局運営費、Webサイト構築・運営費、プロモーション企画費 等
- ・単価経費：伴走支援費（フェーズ1・2）、補助金審査事務費

#### イ 受託者の責務

受託者は、単価経費の上限となる目標件数（フェーズ1：460社程度 等）の達成に向け、Webマーケティングやセミナー開催等の自主的な提案を含め、最大限の努力を行う義務を負うものとする。

#### ウ 伴走支援費（フェーズ1・2）の精算条件（完了の定義）

単価経費は各フェーズの以下「完了要件」を満たした件数に基づき精算する。

- ・フェーズ1：国のIT導入補助金の申請完了をもって完了とする。
- ・フェーズ2：市DX加速化補助金の申請完了をもって完了とする。

#### ※特例措置

フェーズ1の伴走支援を実施した結果、国の補助金申請を行わずにフェーズ2の申請まで進んだ場合については、例外的にフェーズ1及びフェーズ2双方の伴走支援が完了要件を満たしたものとみなす。

#### エ 成果に至らなかった案件の取り扱い（準完了基準）

各フェーズにおいて、申請完了（精算条件）に至らなかった案件であっても、以下の要件を全て満たす場合に限り、「準完了」として支援単価の6割（60%）を精算対象とすることができる。

##### <前提条件>

- ・完了企業数と準完了企業数の合計は各フェーズの目標上限件数を超過しない

##### <条件>

- ・支援回数は1回以上かつ各フェーズで規定された上限回数以下とする。

#### (2) 賃上げ要件の担保

本事業の主眼は「賃上げ環境の整備」にある。

そのため、市DX加速化補助金審査においては「賃上げ宣誓書」の提出を必須要件とする。

伴走支援においては、単にITツールを入れるだけでなく、「生産性向上により生み出された原資を賃上げに還元する」という経営方針の合意形成を重視すること。

#### (3) 免責事項の明示

国のIT導入補助金の公募停止や制度変更、企業の都合による導入遅延等により、1月末までに申請が間に合わず、市の補助金が交付できない事態が生じて、市及び受託者はその責を負わないものとする。

受託者はこの点について、支援開始時に企業から同意書を取得する等のリスク管理を行うこと。

#### (4) 著作権の帰属

著作権の帰属受託者は、委託者に対し、当該事業に基づく成果物（以下「本著作物」という。）に関連する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を、譲渡するものとする。

#### (5) 著作者人格権

受託者は、本著作物に関する著作者人格権を、委託者または委託者が指定する第三者に対して行使しないものとする。

#### (6) 知的財産権について

受託者は、委託者に対し、受託者が本著作物を創作したことおよび第三者の著作権、著作人格権及びその他特許権、商標権を含むいかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証するものとする。

(7) 著作物の利用について

本著作物の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。

(8) 秘密保持について

受託者は本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏えいすること及び資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。

また、本業務の結果データ等の使用・保存・処分等にあたっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、委託者の指示に従うこと。

受託者は、委託者よりデータ等の廃棄の指示を受けた時は、速やかに当該内容を破棄し、その処理経過は書面をもって、委託者へ報告すること。

(9) 疑義について

業務の実施にあたっては、本書で明記の無い点または疑義が生じた場合、並びにこれに係る変更を行う場合は、必ず委託者と協議し承認を得ること。

(10) 実施報告について

意味不明、不完全または曖昧な表現の記述をしないように留意し、専門的または特殊な法律・技術用語については用語解説又は注釈を付記すること。

また、報告書等の納入後、委託者において実施する履行検査の結果、本仕様書記載の内容と著しく異なるまたは不足する場合は、受託者の責任において関連する項目を精査し、当該個所の修正または追加を行うこと。

(11) 個人情報の保護について

ア 受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、「個人情報の保護に関する法律」を遵守しなければならない。

イ 受託者は、事業への参加者に係る個人情報の委託者への提供については、必ず本人の同意を得たうえで実施することとし、個人情報を取扱う際には、別記の個人情報取扱注意事項を守ることとする。

ウ 受託者は、個人情報の取扱状況について、仕様書別添「個人情報取扱状況報告書」の様式を用いて毎月20日までに本市に報告することとする。なお、本報告の開始は契約締結の翌月からとし、履行期間の最終月分の報告については、実施報告書とあわせて提出することとする。

## 7 想定業務スケジュール（概要）

年月	業務内容	備考
R8.3	契約・体制構築、スクリプト作成、HP制作	
R8.4	架電開始（約50,000社）、HP公開	掘り起こし開始
R8.5	架電ピーク、伴走支援開始（順次）	早期導入希望者への支援
R8.6	架電完了、伴走支援拡大	
R8.7	伴走支援（計画策定・申請）ピーク	IT導入補助金 夏回申請
R8.8	伴走支援（計画策定・申請）ピーク	IT導入補助金 秋回申請 （推奨期限）
R8.9	採択後フォロー、発注・納品支援	IT導入補助金 交付決定
R8.10-1 2	システム導入、実績報告支援	システム納品・支払
R9.1	市補助金申請受付・審査（ピーク）	1月末：市補助金 申請書類 完備締切
R9.2	審査事務、不備対応、最終報告書作成	市補助金交付、事業完了

## 8 想定人員

業務区分	推奨人数	想定算出根拠
5-(1) 架電掘起し	25名 ～ 32名（常時稼働）	【6月末完了・3回追跡ルールの遵守】・対象4.6万社（最低）×追跡係数＝約11.4万コール発生。・稼働60日間で完遂するには1日約1,900コールが必要。・品質維持ライン（1人1日60～80件）で割ると、最低でも約25～30席が必要。※10名体制では期間が倍（6ヶ月）かかり、後工程が破綻します。
5-(2)・(4) 伴走支援	15名 ～ 20名（プール制可）	【夏場の支援ピーク対応】・460社の支援が夏～秋に集中すると予測。・1人あたりの適正担当数は「最大15社」が限界ライン。・既存提案の「11名」では1人20社以上となり、パンクするリスクが高い。・専任でなくとも、登録ベースで20名程度を確保させる記載が望ましい。
5-(3)・(5) 補助金審査	3名 ～ 5名 （1月ピーク時）	【1月末の申請殺到・即時処理】・500件超の申請が1月に集中する可能性大。・不備対応を含め、1件あたり1時間要すると仮定。・1日15～20件を処理するには、最低3名以上の審査専任者が必要。※4月～12月は1名でも可だが、1月は増員必須。
5-(6) 統括・管理	3名 ～ 4名	【プロジェクト管理・品質管理】・全体統括PM：1名・コールセンターSV（管理者）：2名（オペレーター10～15名につき1名配置が標準）・事務局庶務：1名
合計想定規模	46名 ～ 61名	※フェーズにより増減（4-6月は架電部隊が最大、以降は支援部隊がメイン）

別記 個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、

個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

ただし、あらかじめ、委託者が書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報記録された資料等を、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 委託者は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。



【仕様書別添】

個人情報取扱状況報告書

令和 年 月 日

札幌市長

様

住 所

会社名

代表者名

個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について下記のとおり報告いたします。

記

委託業務名	
受託期間	
対象期間	
安全管理対策の実施状況	
<p>1 当該業務において、標記の基準及び特記事項に従い、安全管理対策を適切に実施しています。また、個人情報取扱安全管理基準適合申出書の提出時点からの変更有無等について、以下のとおり報告いたします。</p> <p>(1) 従業員の指定、教育及び監督（変更なし・変更あり）</p> <p>(2) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施（変更なし・変更あり）</p> <p>(3) セキュリティ強化のための管理策（変更なし・変更あり）</p> <p>(4) 事件・事故における報告連絡体制（変更なし・変更あり） ○（発生した場合）事件・事故の状況：</p> <p>(5) 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制（変更なし・変更あり） ○（実績ある場合）概要：</p> <p>(6) 関係法令の遵守（変更なし・変更あり）</p> <p>(7) 定期監査の実施（変更なし・変更あり）</p> <p>(8) その他個人情報取扱安全管理基準適合申出書からの変更（なし・あり）</p>	
2 その他特記事項等	
特になし	