

業務委託仕様書

1 委託業務名

令和7年度西条市中小企業等DX総合支援事業

2 実施主体

本事業は、西条市が株式会社西条産業情報支援センター（以下、当社）へ委託し、当社が主体となり受託者へ委託するものとするため、本事業の契約は当社と受託者の2者契約とするが、委託元である西条市は、当社と同等の権限を有するものとする。

3 業務の背景

西条市は、愛媛県東予地域の工業都市として、市内総生産額の約44パーセントを製造業が占める中、産業政策の実行部門として第3セクターである当社を核に、全国に先駆けて「内発型産業政策」を展開してきた。

しかしながら、デジタル技術の進歩とビジネス環境を取り巻く変化が急速に進み、西条市においても人口減少、すなわち人材減少が急速に進行する中、市内企業においても、労働生産性の向上や質の高い雇用の創出、さらに社会・経済・情報技術の変化に先んじた企業変化や変革、イノベーションの創出という課題が顕在化している。

構造的課題としては、①大手企業の下請けを担う製造業者が多く、自発的な付加価値創出に向けた取組が進展しがたいこと、②既存調査において多くの市内企業がデジタル化に取り組んでいないとしており、特にデジタイゼーション段階にとどまる企業が多数と見られること、③高等教育機関の不在により、教育と産業の接続が断たれ、市外への一方的な人材流出が顕著であることから、市内におけるDX推進人材が不足しており、ひいては西条市の産業を担う人材像の特定と、その育成・確保に向けた再現性のある体制の強化が求められていることが挙げられる。

このような背景を踏まえると、データとデジタル技術を活用し、業務プロセスやビジネスモデル、利益構造、組織体制を再構築するデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）の推進とその支援が不可欠である。

なお、その支援に当たっては、DX推進に局限した支援ではなく、内発型産業政策の継承・強化を念頭においた、企業との継続的な対話と、支援の可視化・体系化、またこれらの支援活動を通じた個社の企業支援と地域産業振興の接続まで見据えた体系的な支援が必要となる。このような機能を備えた地域支援機関に昇華していくことが、当社の喫緊の課題であるとともに、市内各所からの期待が高まっているという背景がある。

4 業務の目的

本事業では、当社をハブとして、企業情報・支援記録を一元化する記録装置を基盤に、

DX コーディネーターによる段階的な支援体制を構築する。これにより、企業が自ら経営課題の解決、企業価値の向上、利益構造の転換、競争上の優位性の確立等に取り組むことを通じて、内発的な企業変化とデジタルイノベーションを創出する。さらに、データとデジタル技術を活用しながら、ビジネスモデルと企業文化・組織の変革に取り組む、本質的なDXへの挑戦を促し、取組と支援事例の市内全体への波及を目指す。

なお、単なる課題の整理やIT導入にとどまらず、取組を推進する産業人材の可視化・抽出という観点に留意しつつ、企業との信頼関係を軸に、関心喚起・課題整理・補助金活用・実装・ネットワーク形成まで、支援プロセス全体が一貫して機能する再現可能な支援フレームの確立を目指す。

5 委託業務期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

6 実施事業

- (1) 中小企業デジタル化実態調査事業
- (2) 中小企業DX推進事業
- (3) 中小企業データプラットフォーム構築事業

※受託者が実施する各事業の配分については、受託者からの提案により採用するものとする。

なお、本事業については、令和8年度及び9年度にも実施を予定していることから、同事業への連続性・持続可能性・発展性も見据えた事業設計、施策提言とすること。

7 業務内容

- (1) 中小企業デジタル化実態調査事業

本調査は、市内約4,300事業所を対象とした市内産業構造・事業者規模・業況・デジタル化の実態等について、概要レベルでの基礎情報を把握し、全体傾向を明らかにすることを目的とする。本調査結果は、(3) 中小企業データプラットフォーム構築事業による、企業情報・支援記録を一元化する記録装置への初期データとして記録するとともに、(2) 中小企業DX推進事業における個社支援への入口として活用するなど、各事業間の相互連動を図る。

(ア) 調査

市内中小企業者等へのアンケート調査(約4,300事業所)を実施し、市内中小企業者等の現状、課題等を中心に調査する。なお、アンケートの送付及び回収は、当社が郵送で行うことを基本とし、調査票の設計(項目・様式等)については、当社がDXコーディネーターとの協議の上で決定する。

(イ) 分析・研究・提言

調査結果については、分析・研究を行い、有識者等からの意見聴取も踏まえた上で、本事業の今後の展開及び次年度以降の産業施策等への活用を見据えた提言を行う。

なお、提言内容は、下記（ウ）成果品に記載する報告書に記載するものとする。

（ウ）成果品

調査研究結果及び提言について、報告書にまとめ当社に提出する。

報告書の提出部数は、紙媒体で2部、電子媒体（CD-R）1枚とする。

※電子データについては、機械判読可能な形式のファイルで納入することとし、特に図表・グラフに係るExcelデータとする。

（2）中小企業DX推進事業

DXコーディネーターを1名以上配置（分業可、常設に限らない）するとともに、下記、支援内容に示す要素を、断片的な施策ではなく、企業の変化を促す連続的プロセスとして接続・統合した支援体制として実施すること。

■ DXコーディネーターについて

DXコーディネーターは、企業情報・支援記録を一元化する記録装置（後述（3）中小企業データプラットフォーム構築事業参照）を構築する。それを基盤に、情報のインプット（データ収集）の設計・管理、並びにアウトプット（支援実行）による企業の経営支援の設計・実行・管理を担う。またこれらの支援活動を通じて、個社の企業支援と地域産業振興の接続を図る。

能力要件は以下のとおりとする。

（ア）下記①～④のいずれか一つ以上に該当し、該当項目が多いほど望ましいこと。

加えて、中小企業等の経営支援に熱意と意欲を有し、支援機関、企業等に幅広い人的ネットワークを有するなど業務の実施に関して十分な適性があること。

①民間企業等の経営者又は管理職的な立場として、IT企画業務経験、ITコンサルタント、システムエンジニア等に係る実務経験を有していること。

②中小企業診断士、ITコーディネータまたはそれと同等の専門性・能力のある方で、中小企業等の経営支援に係る実務経験を有していること。

③国、地方公共団体、金融機関その他の中小企業等支援機関において、中小企業向けDX導入推進支援の実務経験を有していること。

④前各号と同等程度以上の専門的知識及び能力を有していること。

※ITストラテジスト、プロジェクトマネージャー、PMP、ITコーディネータ、DX検定等ITに関連する資格を有する方を歓迎する。

（イ）パソコン、インターネットを活用した業務の処理能力を有すること。

（ウ）普通免許を有し、自ら運転できること。

■ 支援内容

支援内容については、(1) 中小企業デジタル化実態調査事業及び(3) 中小企業データプラットフォーム構築事業と並行しながら、当社と協議しつつ支援内容の詳細を設計する。今年度においては、令和8年度及び9年度同事業への連続性・持続可能性・発展性を重視した事業設計、施策提言はもとより、効果的な支援を実行すること。

(ア) 入口支援の実施

D Xに関する相談会・セミナー・体験型講座などを通じて、企業のニーズの掘り起こしや、企業に「第一歩を踏み出すきっかけ」を提供する。

(イ) 企業ごとの課題整理・D X戦略等の作成（伴走支援）

D Xに関するヒアリングや簡易診断などを活用した、企業課題の聞き取り・整理を行う。加えて、企業現場に寄り添った対話を重ね、信頼関係を構築しながら、真にボトルネックとなっている課題や、取組を推進する企業内人材を明確化し、経営者や従業員の理解・共感を得られるロードマップや戦略を作成する。

(ウ) 企業のデジタル実装支援（伴走支援）

作成したロードマップや戦略に応じて、企業現場に寄り添いながら、デジタル実装を実施する。加えて、マインド醸成、人材育成、業務改善、利益構造の見直しや組織変革といった取組についても、実装支援と一体で重視し、企業内における持続的な変化の定着を目指す。

(エ) D X補助金の実施に向けた設計・提言

令和8年度及び9年度に実施予定のD X導入補助制度の内容について、各企業との直接の聞き取りを含む各種調査・分析により、企業ニーズや現状に最適かつ効果的なD X補助制度の設計を提言すること。

(オ) D Xモデル企業の創出に向けた調査・設計・提言

令和8年度及び9年度に実施予定のD Xモデル創出事業について、各企業との直接の聞き取りを含む各種調査・分析により、地域ニーズや現状、加えて地域への横展開可能な企業事例3社（下限）の創出を目指し、最適かつ効果的なD Xモデル企業創出事業の設計を提言すること。

(カ) 大学の提供するリスキリングプログラムへの連携・設計・提言

大学等が提供するリスキリングプログラムをはじめとしたデジタル人材育成施策と連携し、地域の産業構造や人材ニーズに即したプログラム活用を効果的に推進する。大学等との連携の在り方について検討を行うとともに、必要に応じて、プログラムの共同設計や、地域において育成すべきデジタル人材・産業人材への提言を行うこと。

(キ) D X支援に係るネットワークの形成

副業人材・兼業人材とのマッチングをはじめとし、国・県等の公的施策の普及、

地域内外のITコーディネーターやITベンダー等との人脈形成、産学官金の連携を進め、DX支援のハブとなるネットワークを形成し、当社への定着を図る。

(ク) 株式会社西条産業情報支援センターへの支援業務

当社の要望、課題に応じ、経営支援や支援記録蓄積のノウハウ定着、地域産業振興への接続、支援企業間のネットワーク形成、成果共有会の実施、自主事業への協力などを実施する。支援プロセス全体が一貫して機能する再現可能な支援フレームの確立と定着を図る。

(3) 中小企業データプラットフォーム構築事業

単なるデータベース構築ではなく、企業との関係性、支援プロセス、人材を含む企業内部構造などを記録・蓄積・可視化する「顧客管理システム(CRM)またはそれに準ずるシステム」の構築を行う。これにより、属人的な支援を脱却し、持続可能かつ地域産業振興に接続する情報基盤を整備する。

加えて、(イ)によるインプット設計(データ収集)と、(ウ)によるアウトプット設計(企業間マッチングや分析レポート等)においては、情報蓄積と分析機能を基盤とし、将来的な企業支援サービスの高度化と自走展開(有料支援メニュー)を見据えたビジネスモデルの構築を目指す。

なお、システムは、機能拡張や項目追加について段階的な拡張を前提とし、当社において自律的に管理・運営できる構成とすること。

(ア) 企業情報の一元管理と支援履歴の蓄積(情報の記録・蓄積・可視化)

市内事業者に対する支援情報(訪問・面談・伴走支援・セミナー参加・補助金利用等)を一元的に蓄積・管理できるCRM機能を構築し、支援プロセスの可視化と地域産業振興へ情報を有効につなげていくことを目的とする。

また、CRM機能には、企業情報や支援履歴を時系列で記録・蓄積・可視化する機能を備え、継続的な伴走支援を可能とし、属人的支援の脱却を図るとともに、当社との協議を通じ、現状使用する支援記録様式を標準化し、①属性情報(業種・規模・拠点など)、②課題分類(経営・デジタル・人材・販路等)、③必要人材像(DX推進人材、後継者等)、④導入可能なITツールやその他取組手法(SaaS、IoT、ERP、補助金活用、社内ワークショップ等)といった評価・記録項目を整理・平準化するとともに、次のアクションにつながる入力体系を構築する。

また、今後の発展も視野に入れ、企業間マッチングやAIを活用した業務支援機能の導入など、多用途に発展可能な情報活用基盤の構築が可能な構造とし、多様な情報を一元的に収集するとともに、整理・分析・活用までの流れを一貫して支える柔軟性と拡張性を備えた基盤整備を実施すること。

(イ) 中小企業デジタル化実態調査との連携・分析機能の整備(インプット設計)

別途実施する(1)中小企業デジタル化実態調査事業により得られる回答情報を、

当該CRM上に連携・登録し、初期企業情報の精度向上と業種別・地域別等の傾向分析を可能とし、(ア)と同様に、今後の展開も視野に入れた構造とすること。

(ウ) CRM情報を活用した出力機能（アウトプット設計）

CRMに蓄積された情報を活用し、商談会等の対外折衝の場において営業ツールとして配布可能な企業情報の出力・活用機能や、支援者が市内外のマッチング候補企業の抽出・推薦可能な機能を備えたプラットフォームとして整備すること。これらは、企業自身による情報更新・連携希望登録・マッチング機能等のユーザーインターフェース（UI）を段階的に開放するなど、将来的な有料支援メニューを見据えたビジネスモデルの構築を目指し設計すること。

更に、中小企業DX推進事業において活用可能な支援企業別の支援状況や取組の進捗等を出力できる分析レポート機能、補助金等各種施策やイベント等の通知機能などの支援サポート機能の追加提案も歓迎する。

なお、出力については、帳票、PDF、データ、Webでの公開等の多様な形式に対応すること。

(エ) 基本情報

①構築環境

提案システムは、インターネット回線を利用するクラウド型システムであること。

②端末数

当社及び西条市産業振興課等に設置の25台程度のPC及びモバイル端末での利用等を想定

③ネットワーク環境

当社及び西条市産業振興課からのネットワーク利用は、既存インターネット環境からの利用可能であること。

(オ) 調達内容等

①構築期間中に施行される法制度改正等の対応は、本業務範囲に含むものとし、受託者で対処すること。

②運用操作マニュアル、操作画面等は日本語で表記されていること。

③システムに利用するソフトウェアは、導入時の最新バージョンを導入すること。

④職員が使用するにあたり、操作・機能等が容易に理解できること。

⑤操作における応答時間は、ストレスを感じないレスポンスが確保されていること。

⑥4年間、問題なく運用可能であること。

⑦導入端末のOSや端末の変更・更新により作業が必要となった場合、保守内で対応すること。

⑧瞬電・停電対策を実施すること。

⑨運用保守により、製品のマイナーバージョンアップが追加費用なしで受けられること。

(カ) 作業内容・体制

①進捗管理

契約締結後、速やかに本市とシステム構築に向けての協議等を行い、本業務に係る作業実施計画書を提出すること。提出後は、作業実施計画書に基づいて本稼働までの進捗管理を実施すること。

②打合せ等

受託者は、当社と進捗状況等の報告を含めた打合せ等を定期的に行うこと。また、議事録を作成し、提出すること。

③設計

本仕様書や企画提案書等を基に、システムの機能要件、カスタマイズ、稼働環境、情報セキュリティ対策、業務運用等の確認を行い、事務運用の設計を行い、設計書としてまとめること。

④テスト

受託者は、テストの管理主体としてテストの管理を実施するとともに、その結果と品質に責任を負うこと。また、各テスト工程は、当社及び西条市産業振興課職員等の作業負担を抑える工夫をした計画を立てること。加えて、定期進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。

⑤操作研修・マニュアル

当社及び市産業振興課職員を対象に、操作方法等についての事前研修を実施すること。システム運用マニュアルを作成し、提出すること。

⑥体制

システム構築に際し、受託者は、必要な体制を整え、配置した者の氏名、在職年数、類似業務を行った自治体名等及び業務名等を作業実施計画書に記載し、提出すること。

・プロジェクト責任者

当社及び西条市職員との窓口となり、進捗管理等を行い、本業務に関わる技術者及び関係者を統括するとともに、作業及び提出物の管理を行う者。

・システム構築責任者

本業務におけるシステム設計・構築、機器設定の業務を管理する者。

⑦運用保守

・サポート窓口を設置すること。

・緊急時等は、営業時間外にも対応可能とすること。

・電話、メールでの問い合わせに対応すること。

(キ) セキュリティ要件

本事業で構築するCRM及び関連機能については、個人情報保護に関する法律、西条市情報セキュリティポリシー及び関係法令等を遵守するとともに、下記要件を

満たすこと。

- ①クラウド利用のデータセンターは、海外への情報流出防止のため、日本国内でのデータセンター専用施設であること。
- ②情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）適合性評価制度、ISMS クラウドセキュリティ（ISO/IEC27017）の認定を受けていること。
- ③建物耐震数値は7以上であること。
- ④24時間365日常時アクセスすることを考慮し、サーバ、クラウド類はそれに対応するのに十分な電源及びネットワーク等の冗長化がされていること。
- ⑤機密性
サーバ、クラウド類はセキュリティが確保された環境に設置し、使用できる者が制限された状態にあること。また、建物への入退室記録が1年以上保存されていること。（日本データセンター協会が制定したティアレベル3相当）
- ⑥完全性
セキュリティ対策ソフトの導入及びそのウイルス定義ファイルの更新は、即時性をもって適宜行うこと。また、OSやミドルウェア等の更新プログラムを随時反映し、運用を安全な状態で行うこと。
- ⑦各端末・管理機能画面からサーバ、クラウドへの接続、その他の経路によるサーバ、クラウドへの接続、いずれについても不正な攻撃があり得るという意識を持って、万全の対策をもって運用を行わなければならない。
- ⑧端末からの不正情報収集
利用者の端末機器に保存されているデータ類を自動で収集しないこと。
- ⑨バックアップ
不測の事態に備えてバックアップを定期的を取得し、復旧することが可能な状態で運用を行うこと。
- ⑩記録等管理
契約期間においては、下記、記録等を管理・保管するとともに、当社及び西条市から求めがあった場合は速やかに提供すること。
また、契約終了時においては、利用状況等を集計し提出するとともに、下記、記録等のデータを当社に提出するものとする。
 - ・各種アクセス記録
 - ・システムの追加・変更・削除記録
 - ・システム障害に対する処理及び問題等
 - ・管理システムへのログイン・ログアウト記録及び情報の追加・変更・削除記録

8 実施要件（下限）

本業務においては、以下の支援密度を最低限の条件として必須とする。

なお、実施要件の達成状況については、令和7年度においては、契約期間並びに令和8年度及び9年度同事業への連続性・発展性を考慮するものとする。

(1) 入口支援の実施

各回10名以上の集客が可能なセミナーを年間6回開催すること。

(2) 企業ごとの課題整理・支援計画の作成等（伴走支援）

40社に対し、企業課題の明確化・可視化を支援し、内3社に対し、DX認定の取得若しくはその水準に相当する経営ビジョン、DX戦略及び戦略推進の策定支援を実施すること。

(3) DXコーディネーター及び支援体制の訪問頻度

年間50日以上（1週間当たり1日間程度）の西条市への滞在とそれを含む年間100日以上（1週間当たり2日間程度）のオンライン等を活用した当社との相互の連絡体制や協議体制を別途構築すること。なお、当社内において、事業実施に必要な執務机・椅子を用意する。

※ 上記は公平性および一定の支援品質を担保するための下限基準であり、超過提案を歓迎する。

9 支援の方向性を示す参考KPI設定（提案要件）

本事業においては、内発的に経営課題の解決、企業価値の向上、利益構造の転換、競争上の優位性の確立等に取り組む企業の創出と、データとデジタル技術を活用しながら、企業文化の変革や行動変容に取り組む企業の誘発を目指す。

この目的に鑑みて、以下の方針に基づき、事業の進展を図るのに適した項目を、企業の変化・変革を示す成果指標（KPI）として、提案者自らが数値として定めること。

（方針）

- ・ KPIは、定量及び定性にこだわらず最大3項目を設定すること。
- ・ 提案する支援内容との整合性、実現性及び企業にもたらす効果を一貫性を持って設定すること。
- ・ 事業終了時には、提案されたKPIに基づく成果報告を行うこと。
- ・ なお、令和8年度及び9年度同事業への連続性・持続可能性・発展性を考慮し、令和9年度事業終了時点での設定を可とする。

※ KPIの対象は、業務効率化率・収益構造・売上成長率・人材育成・IT定着・スキル向上・社内の体制変化・リーダーの意識変化等、支援対象企業の変化全般とする。

10 委託料の支払い

「年間実績報告書」を当社に提出後、当社で検査・確認を行い、適正な請求書を受領後

30日以内に支払う。

1.1 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。
 - ・個人情報の保護に関する法律に基づく「個人情報取扱特記事項」、当社規定及び西条市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
 - ・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。

1.2 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。）は当社に帰属する。
- (2) 受託者は当社に対して、著作者人格権を行使しないこととする。
- (3) 当社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、当社及び受託者の両者に帰属するものとする。

1.3 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、当社に発生原因及び経過等を速やかに報告し、当社の指示に従うこと。

1.4 業務進行上の注意

- (1) 本件業務は、西条市契約規則及び西条市委託契約約款に準ずるほか、本仕様書に基づき実施する。
- (2) 契約締結後、速やかに業務に着手し、その進捗状況は当社と随時共有すること。
- (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、常に当社職員と密接な連携を図り、西条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年以内に西条市・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又は一部を下請け業者に行わせる場合は、事前に、書面により承諾を得ること。
- (9) 受注者及び再委託先を含む関係職員において、情報管理を徹底するとともに、当該業務により知り得た情報について、流出防止対策を実施すること。
- (10) 契約終了後のデータ消去については、消去証明書を発行し、当社に提出すること。
- (11) 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、速やかに当社に報告し、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。
- (12) 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、当社と協議のうえ、誠意をもって解決すること。
- (13) 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。