

## 業務委託仕様書

### 1 件名

持続的成長に向けたデジタル化・生産性向上等支援補助金運營業務委託

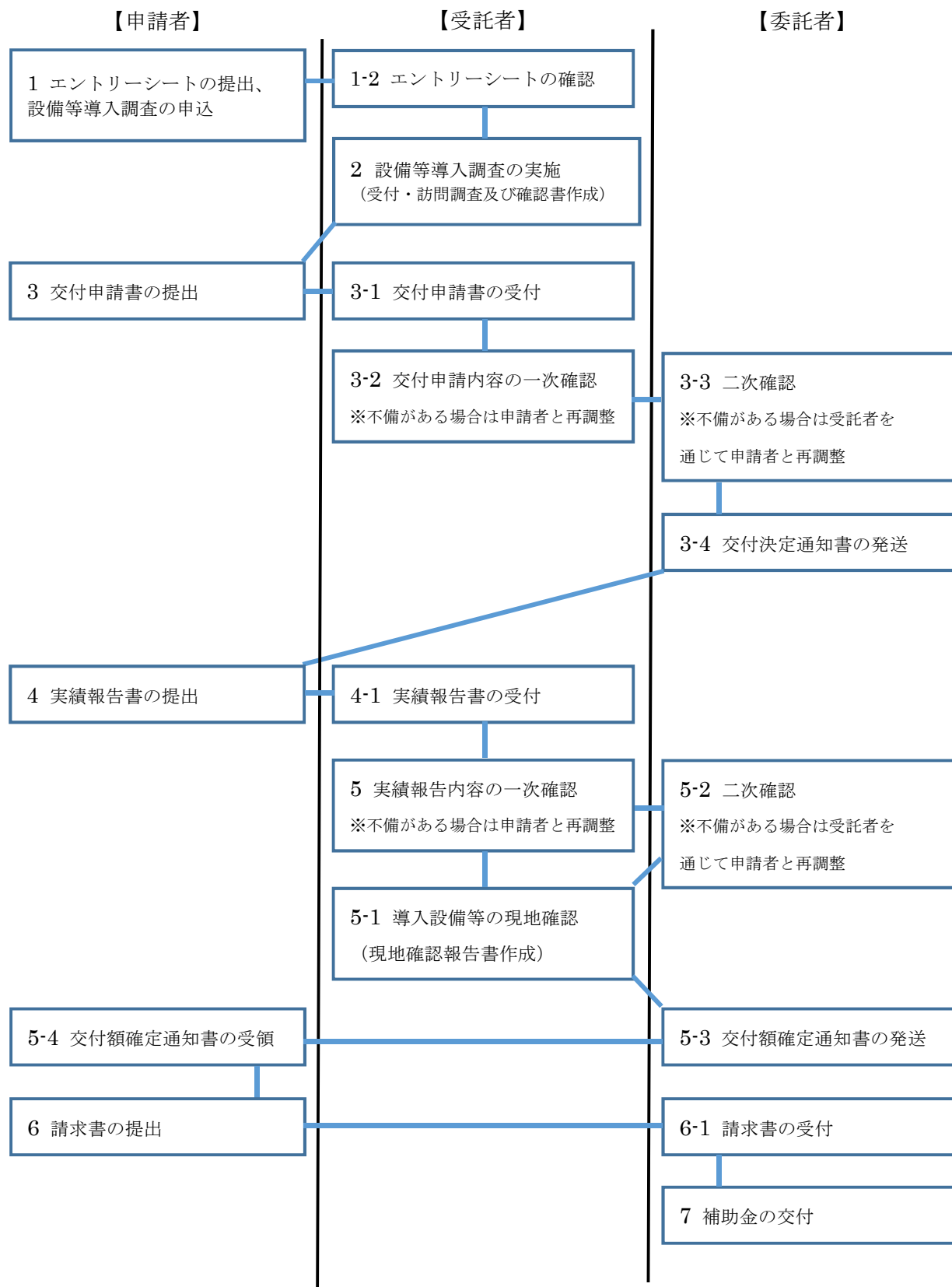
### 2 業務目的

物価高騰や深刻な人手不足等、厳しい経営状況にある市内中小企業者等に対し、賃上げ原資の確保や人手不足への対応に向けて、I o T、A I 等のデジタル技術や生産設備等の導入により、労働時間の削減や生産量の増加による収益の拡大を図るための「持続的成長に向けたデジタル化・生産性向上等支援補助金」（以下「補助金」という。）を適正かつ円滑に交付することを目的として、コールセンター、申請書等受付・審査、調査員等による設備等導入調査、導入設備等の現地確認等を実施するものである。

### 3 制度概要

名称	持続的成長に向けたデジタル化・生産性向上等支援補助金
想定申請件数	120 件程度
補助率・補助上下限額	・ 補助率：1/2 ※賃上申請事業者については 2/3 ・ 補助上限額：500 万円 ・ 補助下限額：50 万円 ※小規模企業者は 20 万円
対象事業者	川崎市内に事業所を有する中小企業者又は小規模企業者 ※中小企業基本法に定義される会社又は個人
対象事業	ソフトウェアや ICT 機器等の導入によるデジタル化や生産設備等の導入による生産性向上を図る取組
申請者の手続きの流れ	(1) エントリーシートの提出 (2) 設備等導入調査の受診 (3) 交付申請書の提出 (4) 実績報告書の提出 (5) 導入設備等の現地確認 (6) 請求書の提出

## 4 全体の流れ



## 5 委託期間等

### (1) 委託期間

契約日から令和8年3月23日まで

※補助金の交付財源が終了し、交付手続きが完了した場合は、受付等に係る一部の業務を終了する。

### (2) 就業時間

9時から17時まで（土日祝日及び令和7年12月27日から令和8年1月4日までの年末年始を除く）

### (3) 委託業務の範囲

補助金交付要綱及び募集要領等を遵守し、次の業務を行うこと。

ア コールセンター業務

イ 設備等導入調査・導入設備等の現地確認に係る業務

ウ 交付申請書及び実績報告書の受付・確認等に係る業務

エ データの管理に係る業務

オ 広報業務

カ ホームページ開設・運営業務

キ 効果測定に係る業務

## 6 事業スケジュール

### (1) コールセンター開設期間

令和7年4月25日～令和8年2月27日

### (2) 設備等導入調査申込期間

令和7年5月7日～令和7年7月14日

### (3) 設備等導入調査

令和7年5月14日～令和7年7月31日

### (4) 申請書提出期間

令和7年5月28日～令和7年8月29日

### (5) 交付決定通知

令和7年9月30日まで

### (6) 実績報告書提出

令和8年1月30日まで

### (7) 導入設備等の現地確認

令和8年2月20日まで

### (8) 交付額確定通知

令和8年2月27日まで

## 7 委託内容の詳細

受託者は、コールセンター、設備等導入調査、申請書類等の受付及びステータス管理等の事務処理全般を行う。ホームページは、受託者が構築し、申請書等を受領する。

### (1) コールセンター業務

#### ア 業務の概要

契約締結後、速やかにフリーダイヤルによる電話回線やメールアドレスを設置し、コールセンターで本事業に関する問い合わせへの対応全般を行う。

#### (ア) コールセンター開設期間

令和7年4月25日～令和8年2月27日

#### (イ) コールセンター開設時間

9時～17時（土日祝日及び令和7年12月27日から令和8年1月4日までの年末年始を除く）

#### イ 業務内容

##### (ア) 制度に関する問い合わせへのマニュアル作成と回答

事業者からの問い合わせへの対応に向けて、補助金交付要綱及び募集要領等に基づいたマニュアルを作成し、電話、メール等により受付、回答する。なお、作成したマニュアルは、委託者に確認をとる。

##### (イ) 補助金の申請状況等に係る問い合わせへの回答

事業者から申請・実績報告・支払い等の受付状況等に関する問い合わせを電話やメール等により受け、回答する。

##### (ウ) 困難案件の対応

補助金交付要綱、募集要領、マニュアル、過去の事例等に照らし合わせても回答できない質問の場合は、委託者に確認の上、受託者が対応する。

##### (エ) 質問、回答内容のデータベース登録

上記（ア）から（ウ）に係る質問及び回答内容をデータベース化し、過去の類似事例を検索できるよう整理し、委託者の求めに応じて提出できるようにする。

##### (オ) 問い合わせに対する回答の際は、個人情報保護のための本人確認を十分に行う。

#### ウ 回線数

コールセンターに係る回線数は、適切な回線数を確保するとともに、委託者と協議の上、期間ごとの需要に応じた人員を配置し、受電できない状態を避けるよう努めること。

### (2) 設備等導入調査

#### ア 業務の概要

事業者が労働時間の削減や生産量の増加による収益の拡大を図るためのデジタル化や設備導入等の取組について調査するため、中小企業診断士やITの専門家

等を統括者とした上で、中小企業診断士やITの専門家、民間企業で経営コンサルティング等の経験がある者（以下、「調査員」という。）を確保するとともに、本委託事業の実施にあたり、適切な専門人材等がいる場合は提案すること。また、設備等導入調査を希望する事業者の受付、訪問調査及び設備等導入調査確認書の作成等を原則、各申請者上限1回として行い、設備等導入調査の期間内に200件程度に対応する体制を構築すること。

## イ 業務内容

### （ア）調査員等の確保

事業所のデジタル化や設備導入等の取組に係る内容やコスト削減、生産数量の増加等の効果について確認を行う調査員を確保し、申請者への対応に相違が出ないように研修を行うこと。なお、申請者を待たせることのないよう必要な人数を確保すること。

### （イ）受付

申請者から提出されたエントリーシートの確認、事業所への訪問日程と調査員の調整及びステータスの管理等を行う。また、事業者から提出されるエントリーシートは、訪問調査前に内容を精査すること。エントリーシートの様式は、委託者が用意したものを使用すること。

なお、電子申請での受付を原則とするが、電子申請が難しい事業者がいる場合は、郵送等で受付を行うなどの配慮を行うこと。

### （ウ）訪問調査

設備等導入調査の申し込み事業者の事業所を調査員が直接訪問し、調査を実施する。

- a 補助対象事業者の要件を満たしているかを確認
- b 補助対象事業の要件を満たしているかを確認
- c 補助金の申請手続き及びその注意点等、スケジュールを説明、申請書に係る事前ブラッシュアップ希望があった際の支援の実施
- d その他事業者の経営に関わる課題等についてヒアリングや助言

### （エ）設備等導入調査確認書

訪問調査による設備等の確認とヒアリングをもとに設備等導入調査確認書を作成する。設備等導入調査確認書は、記載の根拠を明確にするとともに、受託者名等を付記し、訪問調査後5営業日以内にメール等にて事業者へ送る。

## ウ 設備等導入調査確認書の基本方針

次の基本方針を考慮した上で設備等導入調査を行うこと。

（ア）補助対象事業者や対象設備等の要件は、補助金交付要綱及び募集要領等を遵守すること。

（イ）事業者の要望の把握及び要望内容を聞き取るほか、事業者から提出された資料等からデジタル化や設備導入等の取組に係る内容やコスト削減、生産数量の増加等の効果の把握に努めること。

- (ウ) 調査員の研修を行い、申請者の対応に相違が出ないように調査を行うこと。
- (3) 交付申請書及び実績報告書の受付・確認等に係る業務

ア 業務の概要

申請者から提出された交付申請書・変更（中止）申請書及び実績報告書（以下「申請書等」という。）を受け付け、申請内容の確認、修正指示及びデータ化（紙媒体の場合のスキャン等）を行う。なお、補助金の申請等の手続きにあたっては不慣れな事業者に対する支援策についても提案を行うこと。

イ 業務内容

(ア) 申請書等の受付

原則、電子申請にて申請書等を受け付ける。電子申請が難しい事業者がいる場合は、郵送等で受付を行うなどの配慮を行うこと。郵送の場合は、申請書等に受付日を記載し、申請書等の情報をデータ化して管理する。なお、書類の原本は適切にファイリングして管理すること。

(イ) 審査補助業務

申請書等の受付登録を行った後、審査に必要な項目について、申請内容の審査事務の補助を行い、書類審査の結果、支給・不支給の判断を行えるようにした上で、委託者に引き継ぐものとする。なお、記載内容に不備がある場合や添付資料の不足等がある場合は、申請者本人にメール・電話等で連絡の上、必要な処理をする。判断がつかないものについては、委託者と協議の上決定する。

※原則、不備があるものを除いて、申請を受け付けた日から、7営業日以内に確認を完了させること。

(ウ) 申請書等のデータ化

電子申請にて申請書等を受け付けた後は、速やかに処理を行い、入力されたデータ（添付された証票類を含む）を委託者に提出する。また、委託者からの求めに応じてデータベースから事業者の基本情報の一覧データを Excel または csv 形式で出力し、委託者に提出する。

(エ) フォローアップの実施

交付決定を受けた申請者（以下「補助事業者」という。）について、2カ月に1回程度を目安に、事業の進捗状況や対象経費の変更等の状況についてヒアリング等を行い、事業内容に変更等があった補助事業者については、本市に状況の報告を行うとともに、必要に応じて、変更申請等の手続きへのサポートを行うこと。

(オ) 実績報告書が提出されていない補助事業者への連絡

実績報告書の受付締め切り日の1か月前を目途に、実績報告書が提出されていない補助事業者に対し、メール・電話等で受付締切日に係る周知を行うこと。

(カ) 申請書作成補助業務

申請希望者に対し、本制度に係る申請書作成の補助を行うこと。

#### (4) 導入設備等の現地確認

##### ア 業務の概要

補助事業者の事業所に受託者が訪問して、導入した設備等と申請書等の整合性を確認する。また、令和8年2月20日までに120件程度に対応する体制を構築すること。

##### イ 業務内容

###### (ア) 訪問日程の調整

補助事業が完了した補助事業者に連絡をとり、導入設備等の現地確認の日程調整を行う。

###### (イ) 訪問による導入設備等の確認

受託者が事業所を訪問し、設備等導入調査をもとに導入された設備等と交付申請書等の整合性を目視にて確認するとともに、設備等の品名、型番等が記載された銘板等（ソフトウェアの場合は、インストール等されているPCの画面等）を撮影し記録する。申請書等の内容と実際の導入設備等に差異がある場合は、委託者に報告すること。

###### (ウ) 導入設備等の現地確認報告書の作成

訪問調査による設備等の確認結果をまとめた現地確認報告書を作成する。導入設備等の現地確認報告書は、記載の根拠を明確にするとともに、申請事業者名、調査者名等を付記し、委託者へ提出する。なお、報告の様式は、受託者が用意し、委託者の確認をとって使用すること。

#### (5) 広報業務

##### ア 業務の概要

補助金の制度について、広く市内に周知され、中小企業者等の活用につながるよう広報業務を行う。制度概要等が記載されたチラシを作成・印刷するほか、これまで、本市の支援制度を活用していない事業者に対する広報・掘り起こしの強化に向けた取組について、提案すること。

##### イ 業務内容

###### (ア) チラシのデザイン・作成

交付要綱等を踏まえ、チラシの構成をデザインし、補助金の内容、申請方法、問い合わせ先等の制度の概要を記載すること。なお、チラシのデザインは、複数案提示すること。

###### a チラシの仕様

- ・紙質：カラーコート紙 90 kg
- ・サイズ：A4
- ・部数：1,000部

###### b チラシの校正

最大3回程度を見込むこと。

###### c 印刷・納品

令和7年4月25日までに経済労働局労働雇用部（川崎市川崎区宮本町1番地9階）に電子データ、令和7年4月28日までに印刷物を納品すること。

（イ）SNSやメディア等を活用した広報

受託者は、ホームページやSNS等、PRに効果的なメディア等を活用して、補助金制度に係る周知・広報を行う。

（ウ）その他広報業務

これまで本市の支援制度を活用していない事業者の掘り起こし及び広報の強化を念頭に、広く市内中小企業者等に対し、補助金制度の周知が図られ、活用につながるよう、効果的な手法について提案すること。

（6）ホームページ開設・運営

ア 業務の概要

契約締結後速やかに補助金の公式ホームページを開設し、情報を随時更新すること。

イ 業務内容

（ア）開設期間

令和7年4月25日から令和8年2月27日まで

（イ）電子申請

公式ホームページ内から電子申請ができるようにすること。

（ウ）留意事項

- ・申請状況等を管理すること。
- ・申請者が提出した必要書類等の厳重な管理を行うとともに、システムへの不正侵入、ウイルス侵入、なりすまし防止等、情報流出防止に向けて十分なセキュリティ対策を講じること。
- ・「持続的成長に向けたデジタル化・生産性向上等支援補助金」を装った振り込め詐欺などの「特殊詐欺」や「個人情報の詐取」等の被害が発生しないよう利用者へ適切に周知するなどの対策を講じること。

（7）設備等導入事例の広報業務

ア 業務の概要

事業者への制度周知を目的に、業種ごとに類似の補助金を活用して導入された設備等の事例を取りまとめ、制度広報に活用すること。

イ 業務内容

（ア）設備等導入事例の収集・取りまとめ

「川崎市エネルギー最適化補助金」や「川崎市未来志向の設備投資応援補助金」、「川崎市働き方改革・生産性向上推進事業」等のほか、国が実施する類似の補助金等の活用事例を収集し、導入された設備等の事例を業種ごとに取りまとめること。なお、該当事例は、委託者の確認をとって使用すること。

（イ）設備等導入事例の広報

取りまとめた事例を補助金公式ホームページ等で公開すること。



## (8) 効果測定に係る業務

### ア 業務の概要

補助事業者に対し、設備導入等に係る効果や補助金施策に関する調査を実施し、今後の市内中小企業者等の物価高騰や人手不足等の経営課題の解決に資する情報となるように分析すること。

### イ 業務内容

#### (ア) アンケートの実施

設備等導入に係る効果の定量化や補助金施策の検討に資する内容で以下のとおりアンケートを実施すること。なお、アンケートの内容は、委託者の確認をとること。

##### (a) アンケート調査の作成・実施

アンケートを作成し、作成したアンケートをメールまたは郵送にて補助事業者に対し実施すること。

##### (b) 回答の取りまとめ及び分析

アンケートの結果を取りまとめ、今後の市内中小企業者等の物価高騰や人手不足等の経営課題の解決に資する情報となるように分析すること。

##### (c) 納品

令和8年3月23日までに経済労働局労働雇用部に電子データを納品すること。

#### (イ) その他効果測定に係る提案

その他、効果測定に係る効果的な手法があれば提案の上、実施すること。

## 8 業務状況の記録及び提出

(1) 受託者は、次の事項について目次を用いて管理し、委託者の求めに応じて提出できるよう管理すること。

ア コールセンター業務における問い合わせ件数・内容

イ 交付申請書及び実績報告書の受領件数及び確認件数

ウ 設備等導入調査業務の件数・内容

エ 導入設備等の現地確認の実施件数・内容

(2) 前項の規定にかかわらず、委託者から本件業務の作業状況等について報告を求められた際は、委託者が指示する方法及び内容等により、これを報告しなければならない。

(3) 委託者は、必要に応じて実地確認を行うことができる。

## 9 作業品質の確保

業務を適切かつ迅速に行うための作業手順書等を作成し、必要に応じて更新するこ

と。また、ダブルチェックを行うなど、作業品質を確保できる体制を整えること。万一ミスを発見した場合は直ちに委託者に報告し、今後同様のミスが生じないよう適正な処置を講じること。

## 1 0 要員の配置等に関する要件

### (1) 作業従事者

ア 業務量の見込みに応じて必要な要員数を配置すること。

イ 本件業務の継続的かつ円滑な履行に支障のないよう、要員の配置に配慮しなければならない。なお、シフト制など要員を交代で配置する場合には、事前に委託者と協議し、承認を得ること。

ウ 受託者は、労働関係諸法令（労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法及び雇用保険法等）を遵守するとともに、雇用者又は使用者として、要員等に係るこれら法令上の一切の責任を負い、かつ、責任をもって労務管理を行うこと。

### (2) 管理責任者の配置

業務実施場所に責任と権限を有する管理責任者を常駐させ、次のア～エの事項等を行わせること。なお、管理責任者は自社が雇用する正規労働者に限ることとし、当該責任者が配置転換等により交代する場合には、その1週間前までに委託者に知らせること。

ア 本件業務の履行に関わる要員を指揮監督するとともに、特別な委任事項の処理及び円滑な業務の履行を管理し、委託者との連絡調整等に当たること。

イ 業務の履行状況を把握し、委託者に定期的に報告すること。

ウ 要員に対する指導、教育を行うこと。

エ その他本件業務の履行に当たり必要な事項

### (3) 業務管理体制に関する資料の提出

受託者は、業務期間開始前に、上の(1)から(2)を踏まえた業務管理体制に関する資料を委託者に提出すること。なお、提出後に変更が生じた場合は随時提出すること。

## 1 1 貸与資料等の管理

(1) 受託者は、貸与資料等及び委託者に帰属した作業中データ及び成果物を、委託者の承諾を得ずに、委託者の指示する目的以外に使用、又は第三者へ提供してはならない。

(2) 受託者は、委託者の承諾を得ずに、貸与資料等及び委託者に帰属した作業中データ及び成果物を作業場所から持ち出してはならない。

(3) 受託者は、貸与資料、作業中データ及び成果物を閲覧できる者の制限等を行い、

資料等を適切に管理しなければならない。

- (4) 契約が終了したとき又は貸与目的を達したときには、受託者は貸与資料等及び作業中データ及び成果物を委託者に返却し、又は委託者の承認を得て破壊しなければならない。複製物及び貸与された資料をもとに変更したものも同様とする。
- (5) 資料等を委託者の承認を得て破壊した場合、確実に破壊した旨の証明を書面で委託者に提出しなければならない。

## 1 2 本人確認

受託者は、本件業務の履行に関わる要員が業務実施場所等に立ち入る場合、自社が用意する名札を常に着用させるとともに、自社の要員であることを証するものを携帯させなければならない。

## 1 3 要員の選定と教育

受託者は、本件業務に関わる全要員に対して、本件業務を遂行するために必要な教育を行わなければならない。なお、この教育には、データの取扱方法、事故時の連絡体制、個人情報の取扱方法、適切な電話対応方法を含むものとする。

## 1 4 検査権

- (1) 委託者は、本件業務に関して、口頭、書面及び立ち入りにより検査を行うことができる。
- (2) 受託者は、委託者から検査要求及び指示に対して誠実に協力しなければならない。

## 1 5 再委託について

- (1) 受託者は、個別の業務を再委託する事ができる。その場合、委託者に事前に書面で承認を受けなければならない。
- (2) 受託者は、再委託をする場合は可能な限り川崎市内の中小企業者へ再委託するよう努めるものとする。
- (3) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、個人情報を取扱う業務においては、盗難・紛失、滅失等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくこと。

## 1 6 環境整備及び保持

- (1) 受託者は、常に整理整頓し、清潔な状態に保つこと。

(2) 要員の風紀及び規律の維持に責任を負い、職場秩序を保つこと。

## 1 7 個人情報の取り扱いについて

本件業務の履行に係る個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報の取り扱いに関する情報セキュリティ特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

## 1 8 合意管轄裁判所

この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、発注者の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。

## 1 9 完了検査

- (1) 受託者は、発注者が定める期間ごとに事業の実施状況を報告するものとし、また、事業が完了したときは、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受託者は自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又はその他の処置を執るものとする。

## 2 0 成果物

本業務の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

成果物	提出期限	数量
事業報告書（電子データ）	令和8年3月23日	—
コールセンター対応記録（電子データ）	随時	—
設備等導入調査確認書・現地確認報告書（電子データ）	随時	—
交付申請・実績報告書受領件数等管理データ（電子データ）	随時	—
制度概要チラシ	令和7年4月28日	1,000部
制度概要チラシ（電子データ）	令和7年4月25日	—
アンケート取りまとめ及び分析結果（電子データ）	令和8年3月23日	—

## 2 1 その他

- (1) 本件業務は、関係法規等を遵守し、法規法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 本件業務は、川崎市契約規則及び川崎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。
- (3) 受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 本件業務の履行に当たり、契約書、仕様書及び委託者から提出された資料等に明記されていない事態が発生した場合は、受託者と委託者が協議するものとする。
- (5) 本件業務の履行に係る細部事項等について、委託者から協議の要請を受けた場合は、速やかに応じるものとする。