

令和8年度

焼津市地域事業者デジタル活用支援業務委託
(提案要求仕様書)

焼津市企画部スマートシティ課
焼津市経済部商工観光課

令和8年度 焼津市地域事業者デジタル活用支援業務委託（提案要求仕様書）

目次

1	委託業務名	2
2	履行場所	2
3	業務の背景・目的等	2
	（1）背景	2
	（2）本業務の目的	2
4	契約期間及び提案対象期間	3
5	プロジェクト管理	3
	（1）計画及び進捗管理	3
	（2）実施体制及び人員	3
	（3）焼津市との連絡・協議体制	4
6	業務の内容	4
	（1）運用方針及び相談対応ルールの整備	4
	（2）相談窓口の開設・運営	4
	（3）コンサルティング支援の実施	5
	（4）相談記録・支援内容の整理・分析	5
	（5）独自提案・その他	5
7	成果物	5
	（1）提出物	5
	（2）備考	6
8	その他留意事項	6

1 委託業務名

令和8年度焼津市地域事業者デジタル活用支援業務委託

2 履行場所

焼津市内

3 業務の背景・目的等

(1) 背景

- ア 焼津市では、令和6年3月に策定した「焼津市デジタル田園都市構想総合戦略」において、総合戦略で重点的に取り組む視点の一つとして「スマートシティの推進」を掲げ、デジタル技術やデータを活用した地域課題の解決及び地域社会の活性化に向けた取組を進めている。
- イ また、第2期焼津市DX推進計画では、「つながるひとと未来、デジタルで実現するやさしいまち」をビジョンに掲げ、基本方針の一つである「人とデジタルによる豊かな地域社会の共創」の実現に向け、行政のデジタル化と地域社会のデジタル実装を一体的に推進することとしている。
- ウ 同計画の「地域で広がるデジタル活用支援」では、地域事業者を対象に、デジタル活用に関する相談窓口を設け、課題整理や導入に向けた支援を行うとともに、関係団体や民間事業者等と連携し、個々の状況に応じた活用を後押しすることとしている。
- エ 焼津市スマートシティ推進協議会のワーキンググループにおいて実施した市内事業者向けアンケートでは、市内事業者のDXに対する認知は一定程度広がっている一方で、具体的な取組に至っていない事業者も多く、知識、人材、費用、相談先の不足等がデジタル活用の障壁となっていることが確認された。
- オ 特に、中小企業、小規模事業者及び個人事業主等においては、自社の課題に合ったデジタルツールや支援制度を把握し、導入に向けた具体的な行動につなげることが難しい場合がある。このため、気軽に相談できる窓口を設けるとともに、必要に応じて課題を整理し、次の行動につなげる支援が求められている。

※参考：焼津市DX推進計画

https://www.city.yaizu.lg.jp/city-info/plan/category_city-info/dx-plan/index.html

(2) 本業務の目的

- ア 本業務は、市内の中小企業及び個人事業主等を主な対象として、デジタル活用に関する相談窓口を設置し、事業者が抱える業務上の課題やデジタル活用に関する悩みを気軽に相談できる機会を提供することを目的とする。
- イ 相談窓口では、電話、メール等による受付及び一次対応を行うとともに、必要に応じて対面によるヒアリングを実施し、相談内容に応じた課題整理、デジタルツールに関する情報提供、支援機関、専門家等への接続、国、県、市等の補助制度やセミナー等の案内を行い、事業者が次に取るべき行動を検討できるよ

う支援する。

ウ さらに、より具体的な支援が必要と認められる事業者に対しては、相談窓口における支援の一環としてコンサルティング支援を行い、現状や課題を詳細に把握した上で、デジタル活用により解決又は改善が期待できる事項、実施に向けた手順、活用可能な支援策等を整理し、事業者が次に取るべき行動を示したアクションプランの作成を支援する。

エ 本業務は、特定のデジタルツールやサービスの導入を前提とするものではなく、各事業者の課題や状況に応じて、必要な情報提供、助言、関係機関等への接続を行い、実行可能なデジタル活用を後押しすることで、業務改善、生産性向上、情報発信力の強化、顧客対応の向上等につなげ、地域事業者の競争力向上及び地域経済の活性化に寄与することを目指す。

4 契約期間及び提案対象期間

本業務の契約期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

5 プロジェクト管理

本業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下のとおり適切なプロジェクト管理体制を構築し、計画的かつ柔軟に業務を遂行すること。

(1) 計画及び進捗管理

ア 契約締結後、速やかに業務概要、実施体制、スケジュール、相談窓口の運営方法、相談記録の管理方法、焼津市との連絡・協議体制等を整理したプロジェクト計画書を作成し、焼津市へ提出すること。

イ 毎月、業務の実施状況、相談対応の状況、コンサルティング支援の実施状況、課題及び今後の対応方針等を整理した報告書（月報）を作成し、焼津市へ提出すること。なお、月報の記載項目、集計方法及び報告様式については、焼津市と協議の上、決定するものとする。

(2) 実施体制及び人員

ア 受注者は、本業務を確実かつ円滑に実施するため、業務全体を統括する業務責任者、相談対応を行う者、コンサルティング支援を行う者その他必要な人員を配置し、業務内容に応じた実施体制を構築すること。

イ 業務責任者は、地方公共団体、商工関係団体、産業支援機関等における中小企業等へのデジタル活用支援、相談窓口運営、伴走支援又はこれらに類する業務の経験を有する者とする。

ウ 相談対応及びコンサルティング支援を行う者は、ICTに関する基本的な知識に加え、相談者の課題を丁寧に聞き取り、必要な情報提供、助言又は関係機関等への接続を行うことができる者を配置すること。

エ 受注者は、相談内容に応じて、デジタルツール、業務改善、情報発信、補助制度、セキュリティ等に関する専門的知見を活用し、適切な支援を行うことができる体制を構築すること。

オ 提案書には、配置予定人数、体制図、役割分担、配置予定者の実務経験、専門

分野、支援実績、資格等が分かる内容を記載すること。

(3) 焼津市との連絡・協議体制

- ア 受注者は、業務上の課題整理や対応方針の見直し、目的達成に向けた改善を図るため、焼津市との定期的な協議の場を設けること。定期協議は隔月程度を想定するが、開催頻度や実施方法（対面・オンライン等）については提案すること。
- イ 必要に応じて、定例会とは別に臨時の協議や調整の場を設けること。
- ウ 会議にあたっては、受注者が必要な資料を準備し、議事録を作成・提出すること。

6 業務の内容

以下に示す業務内容について、具体的な実施内容を提案すること。

(1) 運用方針及び相談対応ルールの整備

- ア 本業務における支援は、相談対応、課題整理、情報提供及び補助制度等の申請に向けた助言等を基本とし、受注者は、事業者にとって契約、購入、申請その他の意思決定を行わないこと。
- イ 受注者は、デジタルツール、サービス、支援事業者等に関する情報提供を行う場合は、相談者の課題や状況を踏まえ、中立性及び公平性に配慮して行うこと。
- ウ 受注者は、ア及びイの内容を踏まえ、相談窓口を円滑かつ継続的に実施するため、以下の内容を整理した運用ルール案を提案すること。
 - ① 対象とすべき相談及び支援の範囲
 - ② 受付、予約、相談記録の作成及び管理方法等、日常的な運用手順
 - ③ 個人情報及び相談内容の適正な取扱い
 - ④ 本業務の範囲を超える相談への対応
 - ⑤ クレーム、緊急時その他重大な事案への対応方針及び焼津市への報告手順

(2) 相談窓口の開設・運営

- ア 市内の中小企業及び個人事業主等を主な対象として、デジタル活用に関する相談窓口を開設し、以下の支援を実施すること。
 - ① 電話、メール、問い合わせフォーム等による受付及び一次対応を行うこと。
 - ② 必要に応じて対面によるヒアリングを実施し、相談者が抱える課題を整理すること。
 - ③ 相談内容に応じて、活用が考えられるデジタルツール、支援機関、補助制度、セミナー等に関する情報提供等を行うこと。なお、提案にあたっては、想定する支援機関、補助制度、セミナー等の例示及び情報提供の考え方を示すこと。
- イ 相談窓口は、令和8年7月から令和9年2月末までの期間において、月2回程度開設すること。
- ウ 開設場所は焼津PORTERS等を想定するが、相談者の利便性、相談内容の秘匿性、

交通アクセス、通信環境等を踏まえ、具体的な実施場所を提案すること。

エ 相談対応は、対面での実施を基本とする。ただし、相談者の希望、相談内容、日程調整等を踏まえ、必要に応じてオンラインによる対応を行うことを妨げないこととする。

オ 相談窓口の周知及び利用促進については、市内事業者に情報が届き、実際の相談につながる方法を提案し、焼津市と協議の上で実施すること。

カ 会場使用料、通信環境、端末、備品その他業務実施に必要な経費は、本業務の委託料に含むものとし、受注者が準備すること。

(3) コンサルティング支援の実施

ア 相談窓口におけるヒアリング等により、より具体的な支援が必要と認められる事業者に対し、コンサルティング支援を行うこと。

イ 支援にあたっては、事業者の現状や課題を把握し、デジタル活用により解決又は改善が期待できる事項、実施に向けた手順、活用可能な支援策等を整理し、アクションプランの作成を支援すること。

ウ 支援対象は8社程度を目安とし、1社につき1回から3回程度の支援を想定する。支援対象者数、1社当たりの支援回数、支援方法及び相談窓口からコンサルティング支援へ移行する考え方について提案すること。

(4) 相談記録・支援内容の整理・分析

ア 受注者は、相談者の属性、相談内容、対応結果、情報提供内容、コンサルティング支援の実施状況等を整理し蓄積すること。

イ 蓄積したデータを基に、相談の傾向、デジタル活用に関するニーズ等を分析し、月報として報告するとともに、焼津市スマートシティ推進協議会その他関係会議等での報告資料として活用できるよう整理すること。

(5) 独自提案・その他

ア 本業務の目的を達成するため、相談窓口及びコンサルティング支援の効果を高める独自の取組があれば提案し、焼津市と協議の上で実施すること。

イ 新たなシステム構築又は既存のデジタルサービスの利用を提案する場合は、その必要性、機能、費用、運用体制、契約終了後の取扱い等を明確にすること。

7 成果物

(1) 提出物

ア 業務完了報告書：原本（有印）を1部提出すること（焼津市が参考様式を提供する）。

イ プロジェクト計画書（最終版）

ウ 事業概要報告書

次の項目で実施した業務の概要をPowerPointでまとめて提出すること。

- ① 運用方針及び相談対応ルールの整備
- ② 相談窓口の開設・運営
- ③ コンサルティング支援の実施
- ④ 相談記録・支援内容の整理・分析

⑤ 独自提案として実施した取組

エ 実務成果物

① 報告書（月報）

② 広報物・資料（チラシ・データ等）

③ 相談記録及び相談実績の集計データ等

（2）備考

ア 事業成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに焼津市に提出し、確認を受けること。

イ 成果物はA4用紙に印刷して5部納品すること。

ウ 成果物は電子ファイルでも提出すること。ファイル形式については焼津市と協議すること。

8 その他留意事項

業務実施にあたり、焼津市と十分な連絡・調整を行い、円滑な業務遂行を図るものとする。