

# 福山ビジネスサポートセンターFuku-Biz 運営業務仕様書

## 1 業務名

福山ビジネスサポートセンターFuku-Biz 運営業務

## 2 業務の目的

本業務は、福山ビジネスサポートセンターFuku-Biz（以下「センター」という。）に、ビジネスセンスに優れ熱意のある専門家を配置し、備後圏域（福山市、三原市、尾道市、府中市、竹原市、世羅町、神石高原町、笠岡市及び井原市の区域で構成される圏域をいう。）の事業者及び起業・創業希望者を対象に、売上向上・創業支援に重点を置いた経営相談を行い、事業者の「稼ぐ力」を飛躍的に高めることを目的とする。

また、業務において蓄積した知見を発注者と共有・連携することで、行政施策への活用を促進する。

## 3 業務期間

2026年（令和8年）4月1日から2027年（令和9年）3月31日まで

## 4 履行場所

福山市が指定する場所

## 5 センター概要

### (1) 所在地

まなびの館ローズコム3階（福山市霞町一丁目10番1号）

### (2) 施設内容

相談スペース及び事務スペース

### (3) 開館時間・休館日

#### ア 開館時間

9時～18時のうち8時間以上開館すること。（休憩時間1時間を除く）

#### イ 休館日

日曜日、月曜日、祝日、年末年始及び施設休館日

※相談者の要望に応えるため、開館時間又は休館日を変更するときは、発注者と2週間以上前に協議すること。また、変更することとなった内容は、速やかに適切な方法により相談者に周知を行うこと。

## 6 業務内容

センターの業務を実施するに当たり、関係機関と連携を図り、次に掲げる業務を実施すること。

### (1) 相談業務

事業者の経営上のあらゆる課題の解決と売上向上に向けた取組や起業・創業を希望する者に対し、相談者の目線に立って伴走型の支援を実施すること。また、新規相談者の獲得及び相談件数の増加に努めること。

支援する内容については、次に掲げるものとする。原則、相談は1回当たり60分程度を目安とする。

- ア 経営の安定・革新及び資金調達に関すること
- イ 起業・創業（特定創業支援事業を含む。）に関すること
- ウ 新製品・新サービスの創出及び販路開拓に関すること
- エ 商品デザイン及び販促ツールに関すること
- オ 情報発信及び広報戦略に関すること
- カ 労働力確保、就労関係及び人材育成に関すること
- キ 事業承継に関すること
- ク 支援機関等とのネットワークの構築に関すること
- ケ その他産業の活性化に関すること

### (2) 啓発活動

業務目的の達成に向けた効果的なセミナーや講演会を年5回以上実施すること（うち1回以上は、女性向けの創業支援セミナーとすること。）。

なお、開催方法は、オンラインを活用した開催も可能とする。

### (3) 広報活動

- ア センターホームページの運用・更新

既設ホームページ (<https://fuku-biz.jp/>) の運営を継続するとともに、運用・保守を行うこと。

- イ センターの情報発信

ホームページ、SNS、チラシ、ポスター等を活用して、センターの開催情報や事業内容等を分かりやすく発信し、認知度の向上及び相談者の増加を図ること。

### (4) 関係機関との連携及び体制の構築提案

商工会議所、商工会、金融機関、大学等教育研究機関をはじめとする産学官金の連携を図る取組（実務者間の事例検討会、情報交換会等）を実施するとともに、役割分担の明確化や支援の高度化につながる連携体制の方向性について検討し、発注者に提案すること。

(5) 支援データの共有及び政策提言

相談業務を通じて得られた企業情報、相談内容、支援状況、成果事例等について、データの整理及び分析を行い、施策の検討に資するよう発注者と共有すること。

また、その分析結果を踏まえ、発注者に対して備後圏域の産業振興に資する提言を行うこと。なお、2026年（令和8年）9月末までに中間提言を行うこと。

(6) グリーンな企業プラットフォーム促進支援

グリーンな企業プラットフォームの促進に向け、次の支援を行うこと。

ア グリーンな取組に係る相談支援

(ア) 企業の強みを生かした取組を検討し、グリーンな企業チャレンジ宣言（以下「チャレンジ宣言」という。）の申請支援

(イ) チャレンジ宣言企業等に対し、グリーンな取組の効果検証を行い、改善内容の検討・提案

イ グリーンな取組の促進に向けたシンポジウム等の実施

グリーンな取組の促進を目的として、シンポジウム又はセミナー（以下「シンポジウム等」という。）を年2回以上開催するものとする。このうち2回以上は、チャレンジ宣言企業又はグリーンな企業プラットフォーム部会参加企業の取組促進に資する内容とすること。

なお、当該シンポジウム等に係る講師謝礼及び会場使用料については、発注者が負担するものとする。ただし、その金額については、事前に発注者と協議の上決定するものとする。

シンポジウムの実施に当たり、次の業務を行うこと。事業の実施に際しては、事業内容、実施方法その他必要な事項について、事前に発注者と協議すること。

(ア) シンポジウム等の企画提案

(イ) シンポジウム等の周知・PR業務

(ウ) シンポジウム等の準備及び当日運営業務

(エ) 参加者へのアンケート調査及び分析

ウ グリーンな企業の掘り起こし

相談支援を通じ、自社のグリーンな取組に気付いていない企業の掘り起こしを行うこと。

(7) 満足度調査

相談支援の質の向上及び業務改善に資するため、相談者を対象とした満足度調査を実施すること。

(8) その他、目的達成に必要な業務

## 7 執行体制・配置

センター業務を効果的かつ円滑に実施するに当たり、次に掲げる職員を配置し、業務の遂行に支障がない体制とすること。

### (1) 専門スキルを有する人材等の配置

<p>センター長 (配置数：1人)</p>	<p>(業務内容) 中小企業支援等の経験を生かし、相談支援事業をはじめ各種事業を実施するとともに、本委託事業全体を管理する。 (資格等) 中小企業等に対し、豊富な相談対応経験があり、且つ売上向上や創業に導いた実績を有していること。</p>
<p>プロジェクトマネージャー (配置数：1人以上)</p>	<p>(業務内容) 中小企業支援等の経験を活かし、相談支援事業をはじめ各種事業を実施するとともに、センター運営の補佐等を行う。 (資格等) 中小企業等に対し、豊富な相談対応経験があり、且つ売上向上や創業に導いた実績を有していること。</p>
<p>運営補助員 (配置数：1人以上)</p>	<p>(業務内容) センターの円滑な運営を実施するため、補助業務を行う。なお、補助業務は次の内容とする。 ・相談事業に係る調整(電話対応を含む相談受付の調整等) ・相談事業のサポート(市場調査や相談内容の記録作成等) ・連携事業のサポート(支援機関や金融機関との調整補助) ・セミナー事業に係る調整(講師との調整、会場調整等) ・広報活動補助(相談事業やセミナー事業に係るプレスリリース文書やチラシの作成等) ・発注者が求めた各種情報の提供と連絡調整 ・その他、センター運営に必要な内容</p>
<p>その他アドバイザー</p>	<p>センター業務を実施するため、必要な有資格者及び経験者等適正な職員を配置すること。なお、当該配置状況については、年度当初に発注者へ報告すること。(年度中における変更については事前報告し、発注者と協議の上決定する。)</p>

### (2) 勤務体制

原則、センター長、プロジェクトマネージャー及び運営補助員は、センターに常駐すること。ただし、別の手法により、常駐と同様なサービスを提供できる場合は、提案を受け付ける。

## 8 提出書類等及び事業状況等の報告

### (1) 事業計画書(受注者との協議等に基づき詳細を決定・変更する。)

受注者は、事業を実施するに当たり、あらかじめ次の目標を含む事業計画書を2026年（令和8年）4月1日までに発注者に提出し、発注者の承認を得なければならない。

なお、事業計画書を変更しようとするときは、双方の協議により決定するものとする。

ア 相談件数

イ 提案率

ウ 売上向上率

エ 創業件数

オ 産学官金の連携から具体支援に移行した件数

カ グリーンな企業プラットフォーム関連指標

(ア) グリーンな取組の促進に向けたシンポジウム等の参加企業数

(イ) グリーンな企業の掘り起こし件数

キ その他参考指標となるもの

## (2) 月間相談実績報告

事業計画書に掲げる項目の状況、相談者満足度、ニーズの実態、相談者の具体的な状況及び成果等については、発注者が指定した方法により、毎月10日までに報告すること。

## (3) 業務完了報告書

事業計画書で示した目標値に対する達成度及び内容の分析（業種別、金額別等）、関係機関との連携体制の方向性、政策提言、満足度調査の結果分析を含む年次事業報告書を契約期間内に提出すること。

## (4) その他

発注者が報告を求めた内容についても、迅速に報告すること。

## 9 相談者への対応

相談者本位の運営を行い、親切丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めること。また、要望、苦情、トラブル等に対しては、迅速かつ適切に処理するとともに、要望、苦情等で重要なものは、速やかに発注者に報告すること。

## 10 利用料等の徴収

受注者は、事業の実施に当たって、相談料、参加費又は利用料等をセンターの相談者及び利用者等から徴収してはならない。ただし、交流会等を実施する場合の飲食等に係る実費又は事前に発注者の承認を得たものはこの限りでない。

## 11 施設の維持管理に関する業務の基準

施設に備える設備並びに備品の整理整頓、維持管理に努め、常に良好な状態に保たなければならない。

### (1) 電気代等の負担

業務遂行のために使用する電気、水道については発注者が負担するものとする。

## 12 運営に当たって遵守すべき事項

(1) 円滑な運営及び適正な維持管理のため、法令、条例、規則等を遵守するとともに、併せて次の事項を遵守すること。

ア 施設の趣旨に沿った管理運営を行うため、最大限の努力を行うこと

イ 効率的な運営を行うとともに、施設の保全と環境負荷の低減に努め、管理経費の縮減を図ること

ウ 個人情報保護の徹底

エ 災害時及び緊急時に備えた危機管理の徹底

### (2) 業務への専念

受注者は、本業務実施場所においては本業務以外の業務を行ってはならない。

### (3) 期間終了に当たっての引継業務

受注者は、期間終了時に次期業務受注者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引継ぎを行う。

### (4) 危機管理の対応

ア 自然災害、人為災害、事故、自らが原因者又は発生源になった場合等のあらゆる緊急事態、非常事態及び不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じたいえ、発注者その他関係機関に通報すること。

イ 相談者の安全を確保するための予防対策を講ずること。

### (5) 物品の帰属

受注者が、発注者から支払われる委託料で購入した物品は、全て発注者の所有となる。

### (6) 資料・情報の帰属

本業務上作成又は取得した文書、資料等はすべて発注者に帰属するものとし受注者はこれを本業務終了まで保存し、本業務終了後これを発注者に引き継がなければならない。ただし、発注者が保存の必要がないと認めたものについてはこの限りでない。

### (7) 秘密保持及び個人情報の保護

受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記1の「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。但し、第三者との連携により

効果的な相談支援を行う際、相談者の情報を共有する必要があるため、書面等の記録が残る方法により相談者から同意を得ることができる場合はその限りではない。本業務終了後も同様とする。

(8) 業務実施中の損害

ア 受注者は、業務を行うにつき、発注者の建物及び工作物並びに物品等の財物又は発注者の職員に損害を与えたときは、損害賠償の責めを負わなければならない。

イ 受注者は、業務を行うにつき、第三者に損害を及ぼしたときは、発注者の責めに帰する事由による場合を除き、損害賠償の責めを負わなければならない。

ウ 天災その他不可抗力によって、業務を行うにつき生じた損害については、受注者が善良な管理者の注意を怠らなかつたものと認められるときは、受注者は損害賠償の責めを負わない。

(9) 業務の再委託の禁止

受注者は、委託業務の全部又は大部分の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得たときはこの限りでない。

(10) 受注者に対する監督及び監査

ア 発注者は、受注者が実施する業務の適正な運営を期するため、受注者に対して業務の内容又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

イ 発注者は、受注者が発注者の指示に従わないとき、又はその他当該受注者による業務実施を継続することが適当でないとき認めるときは、その契約を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

ウ 発注者が必要と認めるときは、受注者が行う業務に係る出納関連の事務について、監査を行うことができる。

13 協議等

この仕様書に定めのない事項については、受注者の企画提案書の提案内容を踏まえ、発注者及び受注者が協議して定める。

## 別記 1

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

#### (取得の制限)

第3 受注者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

#### (目的外利用・提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を利用目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

#### (安全管理措置)

第5 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

#### (従事者への周知及び監督)

第6 受注者は、業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことを周知するとともに、業務を処理するために取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

#### (個人情報の持ち出しの禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承諾を得た場合を除き、個人情報が記録された資料等をこの契約に定める実施場所その他発注者が定める場所の外に持ち出してはならない。

#### (複写・複製の禁止)

第8 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、業務を行うために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

#### (再委託に当たっての留意事項)

第9 受注者は、発注者の書面による承諾を得て業務を第三者に委託（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をい

う。)に委託をする場合を含む。以下「再委託」という。)をする場合は、再委託先に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託に係る連帯責任)

第10 受注者は、再委託先の行為について、再委託先と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託先に対する管理及び監督)

第11 受注者は、再委託をする場合は、再委託する業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託先に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第12 受注者は、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自らが取得した個人情報記録された資料等について、業務完了後、発注者の指定した方法により、直ちに返還し、又は廃棄しなければならない。

(取扱状況の報告及び調査)

第13 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託先に対して、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。

(漏えい等の発生時における報告)

第14 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生したおそれがあること(再委託先により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。)を知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

(契約解除)

第15 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合は、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第16 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。