

令和7年度松戸ビジネスサポートセンター運営業務委託仕様書

1 業務名

令和7年度松戸ビジネスサポートセンター運営業務委託

2 目的

本事業は、市が開設する松戸ビジネスサポートセンター（以下、「センター」という）の運営全般を委託するものであり、中小企業支援に知見を有するアドバイザーを配置し、市内中小企業の諸課題に対して総合的に相談対応を行うとともに、中小企業が主体的に行う売上向上や経営改善への取り組みに対して伴走支援を行う。

また、ビジネスの新たな潮流や技術、制度、規制などに関するセミナー、事業者間の交流やマッチングを促進するイベントを行う。

なお、事業実施に際しては、本市が創業支援施設として開設する松戸スタートアップオフィスと高度に連携することにより、各施設の資源を有効活用するとともに、事業者の成長段階等に合わせた切れ目のない支援を行う。

これらの取り組みにより、市内中小企業の経営力及び稼ぐ力の向上を促し、本市経済を活性化させることを目的に事業を実施する。

3 委託期間

令和7年8月1日（金）～令和8年3月31日（火）

4 業務場所

松戸市小根本7番地の8 京葉ガスF松戸第2ビル4階

- (1) 上記松戸市指定の場所で実施し、事業場所にかかる賃料、共益費は市が負担する。
- (2) 受託者は善良な管理者の注意をもって業務場所の維持保全に努めなければならない。
- (3) 受託者は職員及び事業の利用者等が、過失を問わず、本施設に破損・火災等の損害を与えたときは、受託者がその損害を賠償すること。

5 対象者

原則として市内で事業を営む中小企業

ただし、次の(1)から(4)に掲げる事業のいずれにも該当していないこと。

- (1) 「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第2条第2号に規定する暴力団又は条第6号に規定する暴力団若しくは同条第6号に規定する暴力団員又は警察当局から排除要請のある者が運営に関与していると認められる事業。
- (2) 「無差別大量殺人行為を行った団体の規制に関する法律」第5条第1項に規定する観察処分を受けている団体又は当該団体に属する者が運営に関与していると認められる

事業。

- (3) 宗教活動又は政治活動を目的とする事業。
- (4) 公序良俗に反する等、市長が不相当と認める事業。

6 施設開設時間

平日 午前9時00分～午後5時00分（年末年始は12/29～1/3まで閉所）

ただし、相談者による緊急の相談など、特段の事情がある場合には、市と協議の上で開設時間を変更できることとする。

7 業務内容

(1) センターの運営に関する業務

① 人員体制の整備（相談支援に関する業務）

スタッフの配置時間等については、市と協議のうえ、最終的に決定するものとし、受託者の判断で受付対応時間を延長することは可とする。

A チーフアドバイザー

- ・センター開催日の9時～17時（12時～13時までは原則休憩時間）の間、相談支援事業を統轄し、相談カルテの確認、支援の方向性の最終決定、アドバイザーへの助言・指導、その他相談者の目標達成に資する業務を行うものを週1回以上配置する（1名）。
- ・中小企業診断士の資格を保有又は同程度の資格・経験・実績を有すること。
- ・中小企業等に対する相談支援について3年以上の経験があり、支援の実情や経済情勢の変化等に合わせて相談支援スキームを改善していく能力を有すること。

B アドバイザー

- ・センター開催日の9時～17時（12時～13時までは原則休憩時間）の間、中小企業の相談に応じ、中小企業が抱える様々な経営課題に総合的に対応し、支援をコーディネートし、伴走支援を行うものを毎日1名配置する。
- ・中小企業診断士の資格を保有又は同程度の資格・経験・実績を有すること。
- ・IT、マーケティング、ブランディング、プロモーションなど複数の業務分野・プロセス、あるいは業種特有の相談に対して、専門的に支援することができるよう、異なる専門分野を持つものを選任すること。
- ・勤務日において、相談支援に係る業務に支障のない範囲で、中小企業の経営に役立つ情報の収集、中小企業の経営に役立つ情報の発信、関係機関との連携、特別相談の企画開発等を行う（担当制）。

C バックオフィススタッフ

- ・センター開催日の9時～17時（12時～13時までは原則休憩時間）の間、電話・窓口による相談の一時対応や入力業務などの相談支援補佐業務に加え、チーフアドバ

イザーやセンター長と相談しながらホームページやSNS等での広報宣伝業務を行うものを毎日1名配置する。

・本業務に関する最低限の知識・経験やビジネスセンスを持つものを選任すること

② 人員体制の整備（事業全体）

センター長

・センター運営事業全体の企画・運営を統轄する管理責任者として、センター長を選任する。なお、事業全体の企画・運営について、相談支援に関する業務に支障のない範囲で、チーフアドバイザー、アドバイザー、バックオフィススタッフと協働して行うことができる。

・インキュベーション施設と高度な連携を図り、事業の統括を担うこと。

・中小企業支援等のプロジェクト管理の経験・実績を有すること。

・チーフアドバイザーと兼任することができる。

③ 施設管理

A 施設等

・施設利用に際して、整理整頓に努め、清潔な環境と美観を維持すること。

・共用部の使用やごみの廃棄等については、建物全体のルールに則り適切に行うこと。

・インターネット回線については受託者が契約を行い、利用料の支払を行う。

・施設運営に必要となる消耗品等物品の調達については、受託者が行う。

B 備品

・パソコンは、受託者がリース契約により設置すること。

・机、椅子、カウンター、パーテーション、キャビネット、プリンター等市が施設内に保有する備品については、受託者に無償で貸出を行う。

・受託者に貸し付ける備品については、その使用及び保管は十分に注意すること。

・市の備品に破損や紛失があった場合、速やかに市に報告するとともに、受託者がこれを修理又は弁済すること。

・委託費用の中で備品を調達した場合については、所有権は市に帰属する。

④ 広報・周知

・事業の利用促進のため、ホームページやSNS、チラシ配布、関係機関連携等により、積極的に広報・周知活動を行う。

・専用ホームページを開設し、またSNS等を活用し、時流に即した経営課題に関する記事、相談者の同意を得た支援実例等を迅速かつ頻繁に発信する。

・ホームページは、センターのWEBブランディングの中核と位置づけ、不断に改善を図ることができるよう、通常の情報発信において、HTML言語等を用いずに簡単に更新ができるシステムとすること。

・ホームページに、相談支援事業等の利用申し込み機能を設けること。

- ・事業案内、各種イベント参加者募集のためのパンフレット、チラシ等を作成し、周知を行うこと。
 - ・松戸記者クラブを活用し、センター事業に関するプレスリリースを積極的に行うこと。なお、相談者のPRに関してはセンターが直接発信するのではなく、相談者が記者クラブやプレスリリースを活用できるよう支援すること。ただし、センターの支援事例として相談者の情報が含まれる場合はその限りではない（相談者には事前に了解をもらうこと）。
- ⑤ 相談支援に係る基本方針及び作業手順の作成
- 相談支援事業において、チーフアドバイザー等スタッフが活動する際の基本的な考え方や支援スキームを示す基本方針、相談カルテの作成方法、相談システムの活用方法、帳票の利用方法など具体的な作業に関するルールを示す作業手順を作成し、スタッフに浸透させること。
- ⑥ 事業計画及び事業評価
- ・事業開始前に、前年度の事業評価を踏まえ、相談支援に関する業務、セミナー・イベントに関する業務、連携体制の整備に関する業務、本市における中小企業支援の底上げにつながる業務等について、定量的な指標を含む目標値を定めた事業計画を作成し、市に提出すること。また、事業終了後に目標値の達成状況を検証した事業評価を作成し、市に報告を行うこと。
 - ・上記の計画・評価の作成にあたり、利用者アンケートを実施し、満足度等の把握を行うこと。なお、アンケート項目は市と協議して決定すること。
- ⑦ その他センターの運営に関する必要な事務

(2) 相談支援に関する業務

市内中小企業の諸課題に対して、総合的な経営相談窓口として幅広く相談を受け、相談者の主訴や経営を取り巻く状況を整理する。次に、売上向上や経営改善に向けて取り組むべき事柄の優先順位付けや課題設定を行う。さらに、センターの継続支援スキームを提示し、相談者の利用意向を確認する。相談者が継続支援を希望する場合、支援の目標、大まかなスケジュール、双方が実施することについて共有した後、継続支援を行う。なお、支援に際しては、対話と傾聴により相談者の強みや本質的な課題の把握に努め、相談者が売上向上や経営改善に向けて主体的に取り組んでいけるよう促す。また、相談者の状況に応じた情報の提供や強みが活きる具体的な提案を行い、PDCAサイクルにより成果を出す伴走支援を行う。

また、オーダーメイド型の通常相談メニューに加え、経営課題や業種に特化したパッケージ型の特別相談を行うこと。特に、特別相談については、経営者が支援内容やメリット等について事前にイメージすることができ、想定した成果を出すことができるようプログラム化を図ること。

① 相談前

- ・ホームページに相談申込機能を設け、相談者の基本情報が入力できるようにする。
- ・申込を受けた後、相談内容に合ったアドバイザーとの相談を調整する。
- ・サービスの趣旨やルール等について説明を行った後、相談者から書面です承を得る。

② 相談実施

- ・相談者からヒアリングを行い、事業内容、経営状況、強み弱み、課題等の把握を行う。
- ・相談者の主訴に限定することなく、本質的課題と強みの把握に努める。ただし、相談者に寄り添い、信頼と安心が得られるよう努めること。
- ・相談者が主体的に売上向上や経営改善に向けた取り組みを行う意向がある場合、継続相談を行う。
- ・継続相談にならない場合、他の支援機関等を検討し、必要に応じて支援のつなぎを行い、そうでない場合は支援終了となる。
- ・継続相談を行う場合、取り組み内容や目標を定めた計画を、相談者と共に作成する。
- ・相談者が納得し、効果的かつ実効性がある経営アドバイスや課題解決策等を提案する。
- ・アドバイザーの助言・提案を踏まえて、相談者が主体的に取り組みを実行する。
- ・実行中の問題点を整理し、適宜アドバイスを行う。
- ・計画実施後の評価、今後継続実施すべきことの整理・助言を行い、相談者に共有する。
- ・継続相談を行う場合の支援回数は5回を基準とする。ただし、支援状況に応じて増減することができる。なお、特別相談の支援回数はそれぞれ別途定める。
- ・継続相談において、内部リソースに固執することなく、必要に応じて他機関による支援へつなぎ、進捗把握と終了後のつなぎ戻しを行うこと。特に、本市が実施する専門家相談事業を積極的に活用すること。

③ アフターフォロー

- ・支援終了から一定期間経過後に、継続して取り組んだことの進捗確認や新たなニーズ・課題解決につながる丁寧なフォローアップを1回以上行う。その際、アンケート調査により支援の成果把握を行う。
- ・売上向上等、すぐに数値に反映しない成果目標については、支援終了後1年程度経過後に調査を行う。

④ マッチング・コラボレーション

相談者同士または相談者と市内外企業とのコラボレーションによるシナジー効果が高いと見込まれる場合、それぞれをつなぐためのマッチングを行い、新たな商品・サービスの開発や業務改善を促す。ただし、あくまで情報提供を行うに留め、原則複数の選択肢を提供すること。

⑤ 相談者管理

相談支援システムを活用し、相談者の事業内容、経営状況、強み弱み、課題、支援の

進捗状況等を一元管理し、時宜を得た支援、支援漏れの低減、チーム支援の促進につなげる。また、必要に応じて業務全体の分析・改善を行うこと。

(3) セミナー・イベントに関する業務

ビジネスの新たな潮流や技術・制度・規制など中小企業経営に資するセミナー、市内中小企業の交流・協業が促進されるようなイベント等を10回以上、定期的で開催する。セミナー・イベント等の内容は、一般的な情報の提供に留まらず、参加者の実例を引き出すと共に、皆で考え、気づきが得られるよう双方向的な内容とすること。詳細については別途市と協議して決定するものとする。

なお、セミナー・イベントの実施にあたって、オンラインでの実施が可能なものについては、オンライン配信（会場開催時の同時配信を含む）を行うこと。

(4) 連携体制の整備に関する業務

- ・本市が創業支援施設として開設する松戸スタートアップオフィスと高度に連携することにより、各施設の資源を有効活用するとともに、事業者の成長段階等に合わせた切れ目のない支援を行う。
- ・本市が実施する専門家相談事業（税務・法務・労務・特許等、経営管理等に関する専門性の高い相談を行う）を積極的に活用すること。
- ・松戸商工会議所、千葉県産業振興センター、よろず支援拠点、金融機関、教育・研究機関等と連携し、事業を実施すること。
- ・上記をはじめ、中小企業の経営課題解決等に資する支援機関等の支援内容・特徴をアドバイザーが把握し、情報提供できる体制を整えること。

(5) 中小企業の経営に役立つ情報の収集

本市や国・県等の公的支援制度など中小企業の経営に役立つ情報を収集し、アドバイザーは常に最新の情報を提供できるようにすること。

(6) 中小企業の経営に役立つ情報の発信

上記のとおり収集した中小企業の経営に役立つ情報のうち、特に事業者に役立つ情報については分かりやすくまとめ、あるいは丁寧に解説を加えたものをホームページ等で発信すること。

(7) 本市における中小企業支援の底上げにつながる業務

産学連携や農商工連携等、本市における中小企業支援の底上げにつながる業務を積極的に推進すること。

8 事業の目標値

延べ相談件数について、1日あたり3件を目標とする。なお、詳細の目標値は市と受託者が協議した上で、受託者が事業計画に定める。

9 委託料の支払い

委託料については、原則として契約金額を上限額として概算契約を締結し、支払いは受託者からの請求に基づき市が支払いを行う。委託業務を完了したときは、委託料を精算するものとする。

また、委託料の内訳は下記のとおりとする。なお、各経費の単価は社会通念上相応の単価を用いること。

(1) 給料・職員手当等

チーフアドバイザー、アドバイザー、バックオフィススタッフ、センター長の報酬、給与、社会保険料等

(2) 報償費

セミナー・イベントの講師謝礼等

(3) 旅費

通勤交通費、出張旅費等

(4) 消耗品費

コピー用紙、封筒、筆記用具、文具用品、衛生用品、その他の事務用品、消耗品

(5) 通信運搬費

通信回線使用料（データ通信料、電子証明書の取得費用等）、発送料（郵便料、宅配料）等

(6) 借料

事務に必要な機器等借料（電話、FAX、パソコン等）、会場使用料

(7) 備品費

本事業に必要な図書購入費、その他の備品等

(8) 保険料

損害・賠償責任保険等

(9) 手数料

銀行振込手数料等

(10) システム費

ホームページ制作・運用費、相談支援システム利用料等

(11) 広告宣伝費

パンフレット・チラシのデザイン費、印刷製本費、ロゴデザイン費、インターネット広告費等

(12) リース料金

当事業で既に締結している全てのリース契約

(13) その他

個々の経費の積み上げによることができない経費については、対象事業費の10%を限度に一般管理費として上記実費に算入することができる。なお、上記に記載以外の経費については、別途市と協議し、決定するものとする。

10 提出書類

- (1) 受託者は、契約締結後7日以内に本仕様書等に基づき、予定される契約金内訳明細書、工程表（主要な事業内容について、誰がいつ何を実施するかを記載）、事業計画を市へ提出すること。
- (2) 受託者は、当月分の委託業務の実施状況（施設開設状況・相談支援状況・セミナー利用状況・ホームページ及びSNS閲覧状況・連携状況等）を取りまとめた報告書を翌月までに市へ提出すること。
- (3) 受託者は本業務の一部又は全部完了後、業務完了報告書（事業期間、事業費及び人件費、取得財産の種類及び金額、事業内容、事業評価等）を提出すること。
- (4) その他、市長が必要と認めたもの。

11 委託契約等の条件

- (1) 業務従事者及びセミナー講師等については、業務日誌等により、その従事状況（日数、勤務時間、従事内容等）を把握できるように書類を整備すること。また、当該業務の実施について随時、調査をする場合があること。
- (2) 業務完了検査においても、事業終了後5年間は会計帳簿等（当該業務に係る収支の事実を明らかにする書類）の閲覧、写しの提出等を求めることがある。なお、会計帳簿類を保管し、市から関係書類の閲覧、写しの提出を求められた場合は最大限協力する義務を負うこと。

12 留意事項

- (1) 本業務は、本仕様書に基づき実施すること。
- (2) 受託者は、業務履行にあたり、地方自治法、同施行令、松戸市財務規則等に基づき関連する法令等を遵守しなければならない。
- (3) 個人情報を取り扱う場合には、松戸市個人情報の保護に関する条例（昭和63年松戸市条例第10号）及び松戸市個人情報の保護に関する条例施行規則（平成元年松戸市規則第17号）その他関連法令等に基づき、その取扱いには十分に留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。
- (4) 受託者は、市と定期的な打合せを行い、業務を進めること。また、事業の進捗状況を

定期的に報告するとともに、随時本市の求めに応じて本業務にかかる情報を提供すること。

- (5) 業務に必要となる経費は、本仕様書に明記しないものであっても原則として受託者の負担とする。
- (6) 本仕様書に記載されていない事項が発生した場合、あるいは、本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合には、市と受託者が協議して定めるものとする。
- (7) 受託者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。また、本業務の一部を再委託する場合は、事前に市の承認を得ること。
- (8) 受託者は、市から提示された情報（文書、電磁的記録その他情報の形態を問わない）及び業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。
- (9) 業務の確実な履行が得られないと市が判断する場合、受託者は市の求めに応じ、速やかに改善の措置をとること。
- (10) 本件委託業務における成果物の所有権、著作権及び著作権は市に帰属するものとする。
- (11) 委託業務の終了後、成果物に誤り等が認められた場合には、受託者の責任において速やかにその誤りを訂正しなければならない。
- (12) 受託者が翌年度以降変更となった場合は、運営に支障がないように、受託者は次の受託者に対して適切な業務の引き継ぎを行うこと。
- (13) 支払の事実に関する客観性の担保のため、支払方法が指定されている場合を除き、原則として、支払は銀行振込とすること。
- (14) 本事業の履行中、事故、災害等の緊急事態が発生した場合には、直ちに必要な措置を講じるとともに、市及び関係機関にその旨を報告すること。
- (15) 利用者の緊急時の安全対策に留意し、建物内での火災、犯罪、疫病等の防止に努めるとともに、緊急時対策、防犯、防災対策についてマニュアル等を作成し、従事者に対する指導を行い、災害等緊急時には、利用者の避難誘導、安全確保等を的確に行うとともに、市及び関係機関にその旨を報告すること。
- (16) 施設や施設利用者等の傷害保険、損害賠償保険等必要な保険に加入し、事故が発生した場合は、速やかに報告し、請求の手続きを行うこと。
- (17) 本事業の利用者の要望及び本事業履行に伴って生じる苦情等に適切に対応するとともに、要望及び苦情等の内容並びに対応結果を市に報告すること。
- (18) 本事業に従事するものは、本事業の実施に際して、自らの本業への利益誘導を行わないこと。また、相談支援事業の利用者に対して、支援期間中または支援終了後一定期間は自らの本業との取引を控えること。