

中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業運営業務等に係る仕様書

1 委託業務名

中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業運営業務

2 委託期間

委託契約締結日から令和9年2月28日まで

3 趣旨・目的

地域企業の持続的発展や構造的な賃上げの実現に向けては、中小企業の生産性向上への後押しに加え、人的資本経営の普及・啓蒙への支援や人材確保と育成に対する支援等を充実させる必要がある。

本事業では、地域企業における「人への投資」に着目し、企業活動を支える社員・従業員の育成や、子育て中の方、ケアラー、高齢者などの多様な担い手が活躍できる就労環境整備等への支援と専門家によるサポートを併せて実施することで、地域企業の成長・発展及び構造的な賃上げを目指すとともに、企業の魅力向上による担い手確保・定着を推進する。

4 補助金の概要（中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業補助金）

（1）対象事業

「中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業補助金交付要綱」で定める補助金の交付

（2）スケジュール（予定）

令和8年	3月31日（火）	報道発表、事務局開設
	4月～5月	申請の受付開始、説明会・セミナー、相談会等の開催
	5月31日（日）	申請の受付終了
	6月中旬	申請審査
	6月中下旬	交付決定
	7月～12月	専門家派遣、実績報告審査 等
令和9年	1月中旬頃	成果事例報告会等の実施
	1月31日（日）	実績報告の受付終了

（3）想定採択数

120社

なお、予算の範囲内で補助金を支給することから、申請内容によっては、想定採択数よりも多く採択することがある。

（4）補助金の申請方法及び申請期間

① 申請方法

「中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業補助金交付申請書（第1号様式）」（以下「申請書」という。）の提出（メール又は郵送）による。

② 申請期間（予定）

令和8年4月1日（水）から令和8年5月31日（日）まで ※締切当日消印有効

(5) 補助金の実績報告方法及び実績報告期間

ア 実績報告方法

「中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業実績報告書兼請求書（第6号様式）」（以下「報告書」という。）の提出（メール又は郵送）による。

イ 実績報告期間（予定）

令和8年6月下旬から令和9年1月31日（日）まで

5 業務内容

(1) 事務局の設置・運営

① 事務局の設置

ア 事務局の概要

本業務受託者において、「中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業」を運営することとする。事務局は、本市との調整及び事業全般や申請書の記載内容に関する事業者等からの問い合わせの対応を担うほか、下記（2）、（3）の業務を行う。

開設日から本事業に関する問合せ等に対応する必要があることから、契約後は速やかに適正かつ確実に業務が遂行できるよう体制を構築すること。

イ 設置期間（予定）

令和8年3月31日（火）～令和9年2月28日（日）

なお、詳細は本市と協議して決定する。

ウ 受付時間

原則、月～金曜日（土・日・祝日・12月29日～1月3日を除く。）の午前9時から午後5時までとするが、双方合意のもと、必要に応じて受付時間を調整するものとする。

エ 受付媒体

対面での受付に加えて、申請企業等の利便性を考慮し、事務局専用の電話回線及びメールアドレスを設けること。

原則、電話については、受信用、発信用で合計2回線以上確保することとするが、必要に応じて、双方合意のもと、調整するものとする。

なお、通話料が発信者負担となる回線で通話することとなるため、電話対応の際には、発信者となる申請者等が低廉な価格で利用できるよう努めること。

電話、メールについては、令和8年3月31日（火）の報道発表に向けて、広報物等に掲載する必要があるため、速やかに準備すること。

詳細については、本市と協議のうえ決定する。

オ 問合せ等に係る対応の記録と報告

対応を記録するための共通様式を作成し、1件ごとに、対応内容等を記録すること。また、件数を随時取りまとめ、本市に報告すること。

通話の録音については、必要に応じて可能となる環境や設備等を予め整備しておくこと（全ての通話を録音することは想定していない）。

カ 人員の配置

委託元である京都市との対応窓口として現場責任者を1名以上配置し、受託業務の進捗管理や関係機関との調整等を行うこと。

また、事業者等からの相談対応については、特に業務の繁忙が予想される申請受付時期（4月～5月）や実績報告の提出締切前後（12月～2月）等については、本市と協議し、体制の強化に努めること。

キ 相談対応の主な想定内容

- (ア) 制度概要の説明
- (イ) 申請方法等の手続きの説明
- (ウ) 申請書、実績報告書の受付
- (エ) 申請書、実績報告書の修正（依頼）

② 事務局の運営

ア 研修の実施及びマニュアル等の作成

業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するための研修を行うほか、業務マニュアルを作成するなどの方法により、従事者の能力の平準化、向上を図ること。

また、業務マニュアルに基づく「対応マニュアル」及び「FAQ」等を作成し、必要に応じて随時更新すること。なお、使用を開始する前に本市に提出し、承認を得ること。

イ 業務の報告

事務局は本市に対し、適宜、進捗を報告すること。交付申請、交付決定、交付額決定の状況及び問合せの件数、内容等については、常に報告が可能な状態にすること。

ウ リスクマネジメント

想定されるリスクについて、各業務の課題を早めに抽出し、先を見越した調整を行うなど、リスク低減を図ること。また、トラブル等の発生時には速やかに必要な対策を講じるとともに、改善策を提示すること。

エ 業務改善

業務の効率化を目的として、随時、業務改善の提案を行うこと。業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。

オ 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、迅速かつ適正に対応し、必要に応じて本市に報告すること。

(2) 補助金の事務処理

① 申請書及び実績報告書の受付・審査

ア 基本事項

(ア) 期間

[申請書] 受付開始日から令和8年5月31日（日）まで

[実績報告書] 交付決定日から令和9年1月31日（日）まで

(イ) 実施体制

想定される業務量等に応じて、適正に事務処理を進めることができる体制を確保すること。

(ウ) 個別手続きの進捗管理

申請者からの問合せに対して即座に対応できるよう、申請や実績報告の内容や進捗については、適切に管理、更新を行うこと。

イ 申請書及び実績報告書の受付・審査・不備対応

(ア) 事務処理の流れ

- a 事業者から提出された申請書（郵送、メール等）に受付印を押印する（メール等は受信日の確認）。
- b 申請受付登録を行う（エクセルを使用）。
- c 申請書の記載内容等を確認し、疑義や不備がある場合は、情報を再確認し、必要に応じて申請者に連絡する。
- d 対象要件に基づき提出された申請書を本市に回付する。
- e 本市の審査結果に基づき、採択事業者及び不採択事業者へ、本市が作成した「交付決定通知書」又は「不交付決定通知書」を送付する。
- f 専門家派遣に係る日程等の調整を行う。

<派遣概要>

- ・ 採択事業者に、最大3回、社会保険労務士・中小企業診断士を派遣する。
- ・ 専門家の派遣日程が確定次第、本市に定期的に報告するとともに進捗管理を行うこと。
- ・ 専門家は、派遣の都度、本市が定める「専門家派遣業務報告書」により、勤務実績を本市に定期的に報告する。

※ 専門家への派遣費用の支払いは不要。上記に係る詳細については、契約後に別途本市から指示することとする。

- g 事業者から提出された実績報告書（郵送、メール等）に受付印を押印する（メール等は受信日時の確認）。
- h 実績報告の受付登録を行う（エクセルを使用）。
- i 実績報告書の記載内容等に疑義や不備がある場合は、情報を再確認し、必要に応じて申請者に連絡したうえ、対象要件に基づき提出された実績報告書を本市に回付する。
- j 本市が補助金の交付額を決定し、「交付額決定書」を受託事業者に戻付する。受託事業者は、本通知を交付申請者宛てに郵送する。
- k 事業者から提出された請求書に不備がないか確認し、本市が補助金の支出を行うに当たり必要となる請求者名、請求者所在地、請求金額及び口座情報等を整理し、本市に提出する。
- l 本市において、申請者に対し、決定した額の補助金の振込を行う。

(イ) 注意事項

- a 申請書又は実績報告書及びそれらの添付資料については、他の郵便物（他者の申請書等）と混同することがないように対応すること。
- b 封筒からの抜き取り漏れ、封入物の紛失等が無いよう対応すること。
- c 申請者への電話連絡後は、問い合わせや追加提出書類等にも速やかに対応できるよう体制を整えること。
- d 不備等による保留案件は、書類確認や申請者への連絡等、不備等の解消のために必要な対応を遅滞なく行うこと（やむを得ず不備が解消されないものを除く）。

ウ 受付リストの作成

申請書又は実績報告書に基づき、必要情報をデータ入力し、受付リストをエクセルで作成する。

エ 交付決定通知書等の封入封緘・発送等

(ア) 発送物

- a 交付決定通知書又は不交付決定通知書（令和8年6月下旬）
 - b 実績報告書（交付決定通知書送付時に採択事業者と同封）
 - c 交付額決定書（～令和9年2月28日）
 - d 内容説明資料（交付決定通知書及び交付額決定書送付時に添付）
- なお、詳細は本市と協議のうえ決定する。

(イ) 数量（想定申請数）

120社（※事業者からの申請内容次第で、採択数が増加する可能性がある）

(ウ) その他

送付先の印字文字数の超過等により、印字ができなかったものは手書きにより補記すること。

(エ) 封入封緘

各必要書類を封入・封緘する。誤封入、誤送付、重複送付等が無いように徹底して作業するとともに、複数人による二重チェックを行うなど、対策を徹底すること。

※封筒の規格

封緘した状態で宛先情報が確認できる窓あき封筒（ただし、窓あき部分については、プラスチック素材は不可）とし、通知書等が適切に封入・封緘できる定形郵便の規格サイズとすること。また、封入物が透けて見えないよう加工されたものとする。

(オ) 郵便物の返送分の対応

送達できずに、返戻された郵便物等については、電話等で確認するなど、送達に努めること。

(カ) 費用負担

郵送にかかる費用は受託事業者の負担とする。

② データ管理

ア 基本方針

- (ア) データの処理及び管理は、Microsoft社のExcelで行うこと。
- (イ) 必要なデータを作成し、情報の漏えい等が生じないよう万全な管理体制を構築すること。
- (ウ) 収集したデータは、個人が特定できない数値等のデータに加工した上で、分析に用いること。
- (エ) データは、毎日、一定の時間帯にバックアップを取ること。

イ 実施事項

- (ア) 交付申請件数、交付決定件数、交付決定額は、毎日集計を行い、本市へ報告すること。
- (イ) そのほか、業務に必要なデータを収集、作成すること。

なお、業務処理の進捗状況のデータ管理及び報告の方法については、より効率的に進められるよう、双方協議のうえ、随時改善を図ることとする。

(3) 事業推進に係る説明会・セミナー等の開催

① 中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業補助金の周知・広報

本補助金について、市内中小企業等に広く効果的に周知・広報すること。

ア 周知用広報物による周知

本事業の取組を紹介するチラシ・リーフレット等を制作し、効果的に周知を行うこと。

イ 説明会・セミナーの開催

本事業の趣旨・概要や申請方法の開催等についての説明会を実施するとともに、本事業活用のヒントになるようなテーマのセミナーを同時開催すること。

ウ 本市事業及び経済団体等との連携による周知

本市が運営する「京都市わかもの就職支援センター」や経済団体等と連携し、効果的に周知を行うこと。

② 相談会の開催

各事業者が抱える課題等について、社会保険労務士・中小企業診断士に相談できる機会として相談会を開催すること。各事業者の課題の洗い出しや対応方策について助言することに加え、国や京都府、本市の別事業も含めて、適当な支援策を提案する場として、複数回実施するものとする。

なお、社会保険労務士・中小企業診断士の事前相談会への派遣については、本委託業務での支払いは不要とし、実施内容及び開催日時、必要な派遣人数等の調整を行うこと。

③ 成果調査アンケートの実施

令和7年4月1日から同年6月16日までに募集を行った本事業における補助金交付事業者に対し、各事業者による事業実施における成果等を調査するアンケートを作成、実施し、結果の取りまとめを行うこと。

④ 成果事例報告会の開催

従業員の人材育成や、子育て中の方、ケアラー、高齢者など多様な担い手が活躍できる就労環境整備等の取組を幅広い業種・業界の事業者には波及するため、「中小企業ひと・しごと環境魅力向上支援事業」採択者の好事例を発信する成果事例報告会を開催すること。

また、取組の波及を図るため、報告会以外の手法の取組についても提案・実施すること。

6 提出する成果物と提出期限

成果物	提出期限
問い合わせ窓口対応記録	随時
問い合わせ窓口マニュアル・QA	契約締結後速やかに
事務処理マニュアル	契約締結後速やかに
事業報告書	委託業務終了後速やかに

7 本市への報告

本業務終了後、令和9年3月15日（月）までに報告書及び収支決算書（経費の詳細が分かるもの）を提出すること。

なお、報告書作成に当たっては、本業務結果の分析内容を踏まえたものにするるとともに、本業務の推進に当たって作成したチラシ等の成果物を添付すること。

本市とのデータ共有に当たっては、電子メール又はDVD等によるデータ共有を基本とし、その他の手法は別途、協議する。

8 業務の再委託について

- (1) 受託者が、本件業務の一部を第三者に再委託する場合は、本市が別途指示する様式により申請することとし、本市の書面による事前承諾なしに再委託してはならないものとする。
- (2) 受託者は、前項に基づき本委託業務の一部を第三者（以下「再委託先」という。）に委託しようとする場合は、市内の事業者が受託可能な業務については市内の事業者（主たる事務所を京都市内におくものをいう。）へ発注するよう努めること。
- (3) 受託者は、再委託する業務の内容及び範囲等を明らかにすること。ただし、本委託業務内容の主要な要素となる、交付申請、実績報告等の受付・審査を行う事務局の運営については、再委託を禁止する。
- (4) 受託者は、再委託する事業者の選定に当たっては、本市と協議すること。
- (5) 受託者は、再委託したときは、本契約に基づき受託者が本市に対して負うものと同様の義務を再委託先に負わせるものとし、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- (6) 受託者は、再委託先に委託した業務の全部又は一部を、再委託先から更なる第三者へ再委託させてはならないものとする。
- (7) 本契約が終了したときは、再委託先に対する本委託業務の再委託も同時に終了するものとする。
- (8) 受託者は、再委託を中止する場合は、その旨を本市が別途指示する様式により、事前に通知するものとする。

9 その他

- (1) 委託業務の開始から終了までの間、業務実施方法や進捗状況の確認等、業務の円滑な実施のために、定期的に本市と連絡調整を行い、委託期間内に本市が依頼する全ての委託業務が完了できるよう、事務局運営に努めること。
- (2) 契約期間が終了するとき（継続して契約するときを除く。）又は契約が取り消されたときは、受託者の負担において、速やかに事務所やリース・レンタル等の契約終了に対応するとともに、次の業務受託者が円滑に業務を遂行できるよう、十分な引継ぎを行うものとする。
- (3) 本業務に係る会計実地検査が行われる場合は、最大限協力すること。
- (4) 本業務の遂行に当たり取り扱う個人情報、本業務の目的にのみ使用できるものとし、本市の定める「京都市個人情報保護条例」及び「京都市セキュリティ対策基準」等を遵守し、個人情報及び業務上の秘密の保持を厳守すること。本業務委託契約期間終了後においても同様とする。情報セキュリティの確保については、管理責任者の設置等、情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、万全な対策を講じること。また、本委託業務遂行上の不適切な事務処理により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合は、ただちに本市に報告し、指示に従うとともに、この場合に生じた費用及び損害については、全て受託者が負担すること。
- (5) 本業務を通じて、著作権や特許権等の知的財産権が発生した場合、その権利は全て本市に帰属するとともに、受託者は、本業務の成果について著作者人格権を行使しないことに同意するものとする。
なお、本市は、本市施策の目的のために本業務の成果を二次利用することがある。
- (6) その他、本件に関して疑義が生じた場合には、双方協議のうえ、決定するものとする。