

仕 様 書

堺市産業振興局産業戦略部地域産業課

1 業務名 堺のサービス業の価値魅力発掘・発信業務

2 履行場所 堺市内 ほか

3 履行期間 契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日まで

4 業務目的

堺市において、市内 GDP の 61%、市内事業所数の 81%、市内全従業者の 78%を占めるサービス業は、地域経済を支える重要産業である一方、他政令市と比較して相対的に売上高が低い等の事由により、付加価値額及び生産性が低いという課題がある。加えて、令和 4 年度に実施したサービス事業者向けのアンケートにおいても販路維持・拡大について課題を抱える市内事業者が多く、本市においてもサービス業の経営支援を強化することが急務となっている。

またサービスはその性質上、モノと異なり物理的な形を持たず、サービス提供プロセスやサービス品質などの提供する価値が目に見えにくく（無形性）、生産と消費が同時に起こるため（同時性）、販路開拓においてはサービスの信頼性や魅力を消費者等に対していかに示すことができるかが課題である。他方、本市中小サービス事業者の多くは自社 HP を持っていないか、持っても活用できておらず、魅力あるサービスを提供していたとしても、その価値魅力を効果的に発信し伝えるための PR 活動には改善の余地が大きい。

こうした中、本市では、国が公開している法人企業のオープンデータをもとに、堺市内に本店等を構える約 2 万 4 千社の法人企業情報を掲載し、市内企業が自ら情報を入力することも可能とする堺市内企業オープンデータポータルサイト「さかしる」の運用を令和 3 年 11 月 25 日より開始している。デジタル技術の活用に慣れていない中小企業においても、「さかしる」での自社情報の入力や他社情報の検索を行うことで、自社の PR や新たな取引先や協業先の開拓につながるなど、デジタル化の第一歩を踏み出しやすい環境整備を進めている。

このような現状を踏まえ、本業務では、「さかしる」の更なる利活用に取り組む一方、本市サービス事業者へのアプローチを行い、PR 力強化等をはじめとする経営課題の解決を通じた付加価値額及び生産性の向上をめざす。

5 業務内容

業務責任者を選任し、発注者へ報告の上、下記（１）～（３）の業務を実施する。業務の実施にあたっては、業務実施計画書を提出すること。なお、各業務において設定した、アウトプット指標を必達目標、アウトカム指標を努力目標とし、創意工夫を施した挑戦的かつ成果志向の事業を行うことにより、目標達成をめざすこと。ただし、これら指標に直接的につながるか如何に関わらず、業務目的に照らし合わせて必要な取組については着実に実施すること。

(1) 市内サービス事業者へのアプローチ

①受注者が有するネットワークや「さかしる」等を活用し、重点業種を踏まえ、業種や規模等に偏りがないように自社の情報発信に課題を有する事業者の抽出を行い、対象候補となる市内サービス事業者のリスト「アプローチ対象者リスト」を作成する。抽出の段階においては、100社に絞り込まず、訪問できない事業者がいることを勘案した相当数の事業者を抽出すること。また、当該リストには以下の事項を記載すること。

【記載事項】事業者名／法人番号（法人の場合）／業種／住所／web サイト（あれば）

②当該リストを基に、サービス事業者への訪問活動を行う。原則、事業者の住所へ訪問し、面談することとする。面談の内容に応じて、本市等における支援施策を案内すること。また、面談の際には以下の事項を調査し、事業者との面談後1週間程度を目安に報告すること。なお、調査内容について、堺市産業振興センター及び堺商工会議所に共有することについて可能な限り了承を得ること。

【調査事項】代表者名／電話番号／メールアドレス／資本金／従業員数／年間売上高／
企業概要／事業者の価値魅力／現状の情報発信やPR活動の状況／ヒアリング概要
／経営課題／さかしるへの登録の有無／さかしるに対する意見

※なお、サービス業のうち重点業種としては、(i) 宿泊・飲食サービス、(ii) 卸売・小売業、(iii) 医療・福祉、(iv) 情報通信業とするが、その他の業種についてアプローチの対象とすることを妨げるものではない。ただし、サービス事業者のうち、自社メディア等での情報発信を戦略的に実施しているなど、市内ですでに認知度の高い事業者は基本的には対象外とする。

※訪問活動を行う事業者については、令和5年度に実施した「サービス業の価値魅力発掘・発信業務」で伴走支援した事業者を除くこと。訪問した事業者のリストについては契約締結後1か月以内に発注者から提供する。

【アウトプット指標】 市内サービス事業者アプローチ目標数：100社以上

(2) 市内サービス事業者の情報発信力向上に向けた伴走支援

①アプローチした事業者を中心に付加価値の向上（売上向上や収益改善等）を課題として抱えている10社以上を選定し、情報発信力向上に向けた伴走支援（※）を行う。実施した支援の内容については取りまとめた発注者へ報告書を提出すること。また、支援実施後は、支援の有効性等について、対象事業者にアンケートを行うこと。

②上記①で実施した全社分の支援の内容や分析した価値魅力を事例集として取りまとめる。事例集は、市内支援機関が市内中小企業を支援する際に活用することを前提にA4サイズ20ページまでを目安として作成すること。また、事業者が抱えていた課題・目標設定・目標に向けた活動などの支援内容（支援の流れや要点等）及び当該活動に際して活用したツールに関する解説を記載すること。記載内容については、より多くの事業者の参考になるよう、可能な限り業種や活動内容等が同じにならないようにすること。

※情報発信力向上に向けた伴走支援とは、ここでは(i)「自社がどのように認知されているか」、「他社との差別化が図れる点は何か」等の価値魅力の分析、(ii) 目標設定（年度をまたぐ目標を設定する場合、令和6年度末における中途目標もあわせて設定すること）、(iii) 目標に向けたロードマップの作成、(iv) 情報提供のみにとどまらず事業者同士のマッチングやメディアへのアプローチを行うなど、上記(iii)で作成したロードマップに沿った活動の支援を行うことをいう。なお、(i)～(iv)を行う

にあたっては、4 回程度事業者を訪問すること。ただし、事業者の求めに応じて、オンライン会議システム等を活用することを制限するものではない。

【アウトプット指標】 伴走支援を実施した市内サービス事業者数：10 社以上

【アウトカム指標】 伴走支援を実施した事業者のうち、支援が有効だったと答えた事業者数：7 割以上

(3) 「さかしる」への情報登録促進及び登録内容充実化に資する PR 活動

(1) で実施する訪問活動や受注者のネットワークを活用し、「さかしる」への情報登録企業数の増加、登録内容の充実化に資する PR 活動を実施する。PR 活動は、令和 4 年度に本市において実施したリーフレットの作成を避け、「さかしる」へ掲載できる情報の収集や、企業が集まる場での周知等を想定している。なお、より効果的な取組がある場合はそれを提案し、実施すること。業務実施後は、実施内容を整理し、「『さかしる』PR 活動に関する報告書」として報告すること。報告事項については、発注者と協議の上決定する。

※「さかしる」とは、中小企業が新たな販路開拓に取り組みやすい環境を整備するため、市内中小企業のオープンデータを集めたポータルサイトです。(URL: <https://sakacil.com>)

【アウトカム指標】 「さかしる」への自社情報更新目標件数：7,000 社（令和 6 年度末時点）

(令和 6 年 1 月末時点登録件数：約 2,233 社)

6 履行結果の報告

業務完了後、業務実施報告書を提出すること。なお、報告書の記載事項は発注者と協議の上決定することとし、提出期限は発注者の指示に従うこと。

7 納入・成果品

(1) 納入・成果品、提出時期、提出形式

① 下表の通り、納入・提出を行うこと。

納入・成果品	提出時期	提出形式
(a)アプローチ対象者リスト	契約締結後 3 か月以内	Excel
(b)訪問活動報告書	事業者との面談後 1 週間以内	Excel
(c)伴走支援報告書	令和 7 年 3 月 31 日 15 時まで	PDF 及び編集可能な形式 (1 事業者ごとに 1 ファイル)
(d)情報発信力向上に向けた支援事例集	令和 7 年 3 月 31 日 15 時まで	PDF 及び編集可能な形式 (PowerPoint)
(e)「さかしる」PR 活動に関する報告書	令和 7 年 3 月 31 日 15 時まで	PDF 及び編集可能な形式 (PowerPoint)
(f)本業務全体の業務実施報告書	令和 7 年 3 月 31 日 15 時まで	PDF

② 発注者への納入・提出方法は、特段の指定がない限り、電子メールの他、受注者が持つ共有システ

ムを活用することも可能とする。契約締結後、両者の社内システム上の制限や提出物の量などを考慮し、提出方法を決定する。

(2) 納入先

堺市役所 産業振興局産業戦略部 地域産業課（堺市堺区南瓦町3番1号）

8 秘密保持

本業務において知り得た事業者の経営課題等を含む機密情報及び個人のメールアドレス等の個人情報について、紙媒体の場合は鍵がかかるロッカー等で管理し、電磁的記録の場合はパスワードを付すなどの管理を徹底すること。また、保有した機密情報及び個人情報は、保有する必要がなくなった場合や契約が終了した場合、契約が解除された場合は、判読不可能となる方法で、確実に消去又は廃棄し、その旨を発注者に報告すること。

9 その他

- (1) 本業務履行に際し、疑義がある場合は、あらかじめ発注者の指示を受けること。
- (2) 本仕様書に明示されていない事項は、発注者と受注者として協議して定めること。
- (3) 受注者は発注者と連絡を密にし、作業上必要な資料及び発注者の指示する書類は遅滞なく作成し、報告、提案及び協議を行い、発注者の承認を得て業務を遂行すること。
- (4) 本業務の遂行に際しては、新型コロナウイルス感染症等の感染症対策を講じること。
- (5) 本業務に関する事業者等からの問合せに対して、電話・メール等に対応するために必要な体制を確保すること。
- (6) 本業務の実施に必要な費用は受注者が負担すること。

暴力団等の排除について

1. 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

- (1) 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。
- (2) これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

2. 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

3. 誓約書の提出について

- (1) 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
- (2) 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
- (3) 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

4. 不当介入に対する措置

- (1) 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。
- (2) 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- (3) 本市は、受注者が本市に対し、(1)及び(2)に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- (4) 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が(1)に定める報告及び届け出又は(2)に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。