

業務仕様書

本仕様書は、那覇市（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）が、「なはし創業サポートセンター運営事業」（以下「本業務」という。）を実施するにあたり、業務の仕様を定めるものである。

1 目的

本業務は、ビジネスアイデアや起業プランを持ち、創業を目指す方々（以下「相談者」という。）に対し、効率的かつ効果的な支援を行うことで、当該アイデアの具体的な実現を促し、新たな雇用を創出するとともに、本市が抱える社会的・経済的課題の解決に寄与することを目的とする。

2 委託業務期間

契約期間：令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

上記期間は、窓口設置までの準備期間も含むものとし、令和 8 年 4 月 10 日（金）頃までに後記業務を開始するものとする。

3 なはし創業サポートセンターの概要

(1) 場所

那覇市銘苅 2-3-1 なは市民協働プラザ B コア地下 1 階 延べ面積約 113 m²

(2) 支援対象

起業・創業を目指す方々

(3) なはし創業サポートセンター窓口開設日及び時間

原則、平日週 32 時間以上とし、午前 9 時から午後 6 時までとする（うち 1 時間はお昼休憩）。ただし、年末年始 12 月 29 日～1 月 3 日、台風などによる臨時閉庁時を除くものとする。なお、乙による特段の事情がある場合は、事前に甲の承認を得たうえで窓口業務時間の変更が可能とする。

4 業務内容

(1) 基本事項

- ① 乙は、3（3）に記載された窓口開設時間において、本業務の管理運営を担う人員（以下「業務スタッフ」という。）として、創業支援に高い専門性を備えた業務スタッフを常時 1 名以上配置すること。
- ② 業務スタッフは、清潔で好感の持てる服装を心掛け、名札を着用すること。また、市の事業であることを踏まえ、規律を守り、品位を保ち、明るく親切な態度で業務に従事すること。
- ③ 那覇市銘苅駐車場（なは市民協働プラザ地下駐車場、那覇市 IT 創造館一般駐車場、ナハメカルパーキングの 3 つの総称）は、サポートセンターほか、なは市民協働プラザ、なは産業支援センター、那覇市 IT 創造館等への利用者は減免の対象となるが、乙の使用の場合は減免の対象とはならない。
- ④ 乙は、年度終了時には、契約書及び事業計画書等の記載事項を基に、委託業務の実施内容、事業費経理の状況、並びに次年度への改善提案等を総括する事業実施報告書（紙及び電子データ）を作成し、提出すること。また、甲の求めに応じて、これらの毎月の状況について必要な書類等を提出すること。
- ⑤ 利用者の利便性向上を図る観点から、予約フォームや SNS 等を活用したオンライン相談対応や各種申込みの実施について、積極的に検討すること。
- ⑥ 利用者から要望や苦情等が寄せられた場合は、速やかにその内容と対応状況について市へ報告すると

ともに、改善策及び再発防止策を適切に策定し、迅速に甲へ提出すること。

(2) 創業相談業務

- ① 相談者への幅広い支援を提供するため、なはし創業サポートセンター（以下「サポートセンター」という。）の魅力や利用可能な情報を積極的に発信することを目的とした広報活動を行うこと。その際、サポートセンターの『所在地』、『窓口の開設時間・営業日』、『相談可能な内容』、『その他起業・創業を目指す方々に必要とするトピック』などの情報を、ホームページや SNS をはじめとする多様な媒体を活用し、効果的に周知広報すること。PR を通して、広範な方々の関心を引き付け、利用促進を図ること。なお、実施にあたっては応募時に具体的な企画提案を求めることとする。
- ② 3（3）の窓口開設時間を踏まえながら、効率的な運営を図りつつ、幅広い利用者にとって利便性の高いサービスの提供及び相談しやすい環境など、体制を構築すること。
- ③ 相談者への支援を充実させるため、乙は相談者の具体的なニーズを的確に把握し、相談者のビジネスアイデアや起業プランの実現に向けて、相談に寄り添いながら具体的かつ実効性のあるアドバイスやサポートを提供するものとする。このプロセスを通じて、相談者が安心して相談できる環境を整備し、起業・創業へのステップを後押しする体制を構築すること。
- ④ 業務スタッフは、「那覇市創業支援等事業計画」（以下「創業支援計画」という。）を踏まえ、相談者のニーズや成長段階に合わせ、経営、財務、人材育成、販路開拓などに関する的確な助言や支援を行うこと。
- ⑤ 相談対応は個別相談を基本とし、アイデア、起業プラン、設計、プロダクト開発、マーケティング、資金計画など、相談者に寄り添った支援を行うこと。また、創業支援計画に定める連携支援機関（以下「連携支援機関」という。）の提供する創業支援メニューや相談窓口等の情報についても、適宜情報提供を行うこと。
- ⑥ 業務スタッフは、相談者の支援を実施した場合には「相談カルテ」を作成し、気づいた点、改善点、アドバイスなどの内容を適切に記録・管理することとし、相談内容と対応状況を適切に把握する体制を整備すること。
- ⑦ 連携支援機関と連携した支援を行う場合には、「相談連絡票」を作成し、当該連携支援機関へ送付すること。その後、連携支援機関から実施された支援内容の報告を受け取り、「相談カルテ」に記録して、管理すること。
- ⑧ 業務スタッフは、相談者が創業支援計画に基づく、特定創業支援等事業の支援を受けたことが確認できる場合、相談カルテを基に「特定創業支援等事業を受けたことの証明書」を作成する業務を行うこと。
- ⑨ 相談者の相談内容（創業前・創業後）に応じて、本市が実施する別事業「市内事業者経営基盤強化事業」（以下「経営基盤強化事業」という。）で示されている専門家につなぐことを可能とする。その際、業務スタッフは経営基盤強化事業の事務局と調整を行い、適切にマッチングを実施すること。なお、経営基盤強化事業の専門家による相談対応が行われた場合は、業務スタッフが同席するなどして対応の経過を「相談カルテ」に記録をした上で、アフターフォロー等は本業務において行うこと。
- ⑩ 相談者のニーズを継続的に把握するため、業務スタッフは適宜アンケートや追跡調査を実施し、その結果を集計・分析を行うこと。必要に応じて連携支援機関につなげるなどのフォローを行い、相談者への支援の質を向上させること。
- ⑪ 事前予約がない場合でも、来所した利用者対応を疎かにせず、予約者対応中の場合を含め、適切な情報提供や案内を行うこと。また、利用者が来所時に満足度を得られる対応を提供する対応を維持すること。
- ⑫ 乙は、連携支援機関との連絡会議の開催や、活動実績報告に関連する事務を担い、連携支援機関

との継続的かつ良好な関係を維持するとともに、相談業務の円滑な実施に努めること。

(3) セミナーの実施

- ① 乙は、相談者のニーズを的確に把握・分析した上で、それぞれの段階やレベルに応じた創業関連セミナーを、年10回以上開催することを基本とする。また、参加者が充実感を得られる魅力的な企画内容を検討し、相談者のスキル向上やビジネスアイデアの具現化を支援する場を提供するものとする。
- ② セミナー内容や年間計画については、応募時に起用する専門家の専門分野及び実績等を含む企画提案を求めるものとする。
- ③ セミナーの実施場所は、基本的に「なは産業支援センター」や「なは市民協働プラザ」とする。ただし、相談者が創造的な刺激を受け、前向きに活動できる環境を提供できる施設等についての提案は可能とする。
- ④ 乙は、直接実施するセミナーのほか、国や県、他連携支援機関が提供するスタートアップ関連セミナー等との共催や協力による実施も検討すること。より幅広いニーズに対応できる内容を提供すること。
- ⑤ セミナーの内容に応じて、専門知識を有する講師を招くほか、関係機関からの派遣を調整すること。また、場合によっては業務スタッフが講師を務めることも可能とする。
- ⑥ セミナーに関するチラシや参加者募集要項を作成し、関係機関や公共施設、市民の目が行き届きやすい場所に配布・掲示を依頼するなど、周知活動を積極的に行うこと。
- ⑦ セミナーにおいて使用するテキストや参加者募集用チラシ等の必要経費は乙が負担すること。原則として参加者からの参加費は徴収しないものとし、気軽に参加できる環境を提供する。
- ⑧ セミナー開催は現地、オンライン、ハイブリッド形式など、幅広い受講形式を取り入れて柔軟に対応できるようにすること。また、必要に応じてアーカイブ配信を検討し、参加者が内容をいつでも見直せる機会を提供すること。
- ⑨ セミナー開催後はアンケートを実施し、その結果を集約・分析を行うこと。なお、当該結果については、毎月甲に報告し、改善点や今後の企画に役立てる体制を確立すること。

(4) 窓口管理・運営業務

- ① 業務スタッフは、次の相談窓口の管理・運営業務を行うこと。
 - ア 窓口での案内業務
 - イ 窓口利用者の受付、PC等施設利用者の受付
 - ウ 相談窓口の業務開始及び終了後の施設の施錠
 - エ 簡易な施設内の清掃
 - オ 電話およびオンラインでの問い合わせへの対応
 - カ 毎月の窓口利用実績資料作成及び提出
 - キ PC機器類の適切な管理
- ② 乙は、本業務終了後、すみやかに事業結果の分析と提言を含む業務完了報告書（様式任意）を作成し、甲に報告すること。
- ③ 上記の他管理業務の詳細については、業務実施計画時に甲乙協議して定める。

(5) 他支援機関との協力・連携

乙は、創業支援に際して、連携支援機関や、MECAL GARDEN 等との協力、連携した取り組みの実施を検討すること。

また、なは産業支援センター（MECAL4_5）及び那覇市 IT 創造館の入居企業等とも協力・連携し、

創業に資する取組の実施を検討すること。

(6) 周知・広報業務

乙は、本業務について HP や広報誌、SNS、ブログ等を利用して広く情報発信を行うこと。

(7) その他業務

乙は、本業務の今後の運営について甲との協議を必要に応じて開催すること。

5 統括責任者

乙は本業務の実施に当たり、配置する業務スタッフとは別に統括責任者を定めること。

統括責任者は、甲との連絡、調整事務を担うとともに、業務の進捗管理や業務スタッフへの指示ならびに監督指導、緊急時の対応等、業務全般における責任者であること。

6 事業計画書の作成について

(1) 乙は、契約締結後速やかに企画提案に基づく事業計画書を作成し、甲の承認を得ること。記載事項については、次のとおり。

- ① 統括責任者の職及び指揮命令体制
- ② 業務スタッフの経歴、資格、勤務体制
- ③ 相談業務フロー図
- ④ 創業支援セミナー実施計画（スケジュール及び内容・講師等）
- ⑤ 関係機関運営事業者との協力・連携体制
- ⑥ 広報業務の取組
- ⑦ 事務連絡及び緊急時の対応及び連絡・処置体制

(2) 乙は、事業計画書の内容について変更の必要がある場合は、事前に甲の了解を得るものとする。

7 再委託について

本業務の外部委託・再委託については、事前に甲に確認を行い、その承認を得ることを要件とする。

8 成果目標

相談窓口利用者数：760 人以上

創業者数：12 人以上

9 成果物

本件業務が完了したときは、次の成果物を速やかに本市へ提出すること

- (1) 報告書とそのデータ(CD、DVD-ROM 等。USB 不可。)
※実施事業の分析と改善に向けた提言を含むこと。
- (2) その他本市が必要と認める書類

10 備品設備及び消耗品等

本業務の実施にあたり、甲が用意する備品設備等は次のとおりとする。それ以外の本業務に要する備品及び消耗品については、乙が設置及び負担すること。

- (1) 窓口業務用

- ① 事務用机 2 台、椅子 2 脚、保管用キャビネット 2 台
- ② 業務用 PC2 台（ネット接続済み）、プリンタ 1 台
- ③ 壁掛け用ホワイトボード 1 台
- ④ 電話・FAX 各 1 台※ネット通信料及び電話料金は市の負担とする。

(2) 利用者用

- ① 窓口カウンター設置
- ② 相談ブース設置
- ③ 簡易パーテーション 2 台
- ④ 丸型テーブル 5 台、半月方テーブル 3 台、椅子 28 脚、キューブソファ 2 台
- ⑤ 情報収集用 PC2 台とプリンタ 1 台（ネット通信料は市負担）
- ⑥ 創業・就職関連書籍約 100 冊及び書籍スタンド 1 台、書籍棚 2 台
- ⑦ カタログスタンド 2 台、チラシ掲示板 1 台
- ⑧ 移動式ホワイトボード 1 台
- ⑨ 傘立て 1 台

1 1 緊急時の処置、連絡体制等

乙は、甲との事務連絡、および事故やトラブル発生時などの緊急時における処置・連絡等が迅速に実施できる体制を講じること。

1 2 留意事項

- (1) 本仕様書に記載されている業務内容は、企画提案のために設定したものであり、本契約時の仕様書とは異なる場合がある。また、企画提案が選定された場合においても、提案のあった内容を全て実施することを保証するものではない。
- (2) 本業務は沖縄振興特別推進市町村交付金（以下「一括交付金」という。）を活用するものであり、交付金の適正な執行を確認するために本仕様書に定める成果物以外にも、必要に応じて資料の作成や根拠を求める場合がある。その際は契約終了後であっても求めに対して資料の提出及び説明等に応じること。
- (3) 本業務の実施に係る経費支出における見積書、契約書、納品書、請求書等の支出関連帳票は、発注者からの照会対応として契約期間終了後 5 年間は整理保存すること。
 なお、経費支出については、一括交付金の制度対象とならない場合があることから、疑義のある場合は、事前に本市に照会すること。
 また、受託者が他に行っている事業と明確に区分した経理処理を行うこと。
- (4) 本仕様書に定めのない事項は、契約書、那覇市契約規則に従うものとし、その他本件業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、両者協議により決定し業務を進めるものとする。
- (5) 業務成果の帰属等
 - ① 取得財産及び著作権の帰属
 本件業務で取得した全ての財産は原則、本市へ帰属するものとする。また、本件業務の実施により生じた著作物に関する全ての著作権は、本市へ帰属する。
 - ② 権利等の処理
 第三者の著作権その他の権利に抵触するものについては、受託者の責任と費用をもって処理するものとし、本市は責任を負わない。また、それらに関する紛争が生じた場合は、受託事業者の責任において対応するものとし、本市は責任を負わない。

③ 後年度負担

後年度以降に経費が発生する場合、本市は負担しない。

- (6) 本業務の実施にあたり収集した個人情報等については、適正な管理のもとで取り扱い、本業務の目的以外には使用しないこと。那覇市個人情報保護条例（平成 3 年那覇市条例第 21 号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。業務終了後においても同様とする。
- (7) 本業務の実施にあたり不慮の事故等が発生した場合、本市の責に帰すべき事由により生じたものを除き、市は責任を負わない。

以上