

クラウドサービス導入支援業務委託仕様書（案）

本仕様書は、岡山市（以下、「委託者」という。）が発注するクラウドサービス導入支援業務委託（以下、「本業務」という。）を受注する者（以下、「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものである。

1 委託業務名

クラウドサービス導入支援業務委託

2 業務の背景・目的

昨今、人手不足やコスト高等、企業を取り巻く経営環境が急速に変化する中、中小企業が持続的に成長していくためには、デジタル技術の活用による業務の効率化から省力化や自動化の実現、更には付加価値向上に向けた取組の重要性が高まっている。

一方で、中小企業が効果的にデジタル化を進めるためには、企業ごとに異なるデジタル化の取組段階※に応じて最適な取組を考えていく必要があるが、ノウハウや予算面での制約から企業単独では効果的に取り組めていない現状があると分析している。

本事業では取組段階1～2の企業を主なターゲットに置き、専門家による伴走支援のもとで比較的導入が容易でかつ初期費用が安価なクラウドサービスの利用環境を提供することにより、デジタル技術の利便性や効果を実感してもらい、業務効率化並びに継続的な改善活動を促進することを主な目的としている。

また企業からは苦労や効果など他社のデジタル化事例紹介を求める声も多く寄せられていることから、本事業による成果等を支援対象企業（以下、「支援企業」という。）間で共有する場を設けることにより、相互の情報交換・交流を促し、取組の相乗効果を生み出すことを狙っている。

※デジタル化の取組段階

段階4	デジタル化によるビジネスモデルの変革や競争力強化に取り組んでいる状態 (例) システム上で蓄積したデータを活用して販路拡大、新商品開発を実践している
段階3	デジタル化による業務効率化やデータ分析に取り組んでいる状態 (例) 売上・顧客情報や在庫情報などをシステムで管理しながら、業務フローの見直しを行っている
段階2	アナログな状況からデジタルツールを利用した業務環境に移行している状態 (例) 電子メールの利用や会計業務における電子処理など、業務でデジタルツールを利用している
段階1	紙や口頭による業務が中心で、デジタル化が図られていない状態

(出典：中小企業白書 2024)

3 委託期間

契約日から令和8年3月31日（火）まで

4 支援企業数

20社：岡山市内に本社もしくはは主要な事業所を有する中小企業者

※支援企業の募集は委託者が行う。

5 業務内容

(1) 業務概要

専門家の伴走のもと、クラウドサービスを活用した業務効率化や生産性向上を支援することで、取組の進みにくいデジタル化への一歩を後押しする。また業務改善等の成果を支援企業間で共有する場を設けることで、自社外の経験・知見を蓄積し、支援企業のデジタル化の効率的・効果的な推進を図る。

以下、ポイントを記載。

- 伴走支援により IT ツール選定や導入・活用時におけるノウハウ面を補完し、コスト面での支援として期間中のクラウドサービス利用環境を提供することにより、「IT ツールが分からない／使いこなせない」「費用対効果が分からない」といったデジタル化の障壁解消に寄与。
- 事業開始時のワークショップや終了時の成果共有会等、開始時や導入時の苦労や工夫、得られた結果を支援企業間で共有することで、他社事例をより身近に感じ、個社支援では得られない相乗効果を生み出す。

※事業全体のイメージ図は仕様書別紙1を参照。

(2) 個別業務内容（詳細）

ア クラウドサービス利用環境の用意、運用

クラウドサービスを支援企業が無料で利用できる環境を用意（必要な経費は本委託料の中から支出）し、適切に運用すること。なお、ラインナップするクラウドサービスは企画提案等によって決定するが、企業のニーズ等に応じて柔軟に対応すること。

【期間】2025年9月頃～2026年2月頃までを想定

【クラウドサービスの種類】以下業務分類毎に最低1種類は用意すること。

【業務分類】「人事」「経理」「グループウェア」「販売促進」「生産管理」「コミュニケーション」「取引管理」「情報管理」「経営分析」「業務自動化」

【その他】クラウドサービス利用者の名義は、各支援企業を想定。委託者ではクラウドサービス上のデータ等は保有しない。

イ 導入サポートの実施

支援企業ごとにクラウドサービスの導入領域のコンサルを行うとともに、導

入効果を検証し支援企業が選定した業務分野への導入を支援すること。なお、支援にあたっては、初回面談は原則対面とする。その後はオンラインも可とするが、必要に応じて対面に対応できる体制を構築すること。その際、支援内容は支援企業別／日別に記録し、支援の中で作成・提供したコンサルティング等資料とともに、委託者の求めに応じて提出すること。

ウ 事業実施後の改善活動計画策定

支援企業ごとに、ヒアリング等を通じて今年度を含めた3年間のクラウドサービス活用の計画を策定すること。

【内容】クラウドサービスの特徴を活かし、選定した業務分野において、いつものようにクラウドサービスの改善・変更（機能拡充やさらに自社に適したクラウドサービスやツールへの変更等）の検討を行うか等。

策定した計画書は、支援企業が、実装したクラウドサービスの改善や変更等を検討する際に活用されることを想定している。

※クラウドサービスの検証・導入で終わるのではなく、今年度を含めた3年間の改善活動等を計画しておくことで支援企業自身のPDCAに活用し、改善活動の継続性を高めることを目的としている。

エ 説明会/ワークショップ、成果共有会

事業開始時には支援企業に対して、事業の進め方等の説明と課題を発見・整理するためのワークショップを兼ねた会を開催すること。また2月中旬～3月上旬を目途に、導入時の苦労や工夫、得られた結果を支援企業間で共有する成果共有会を実施し、支援企業間での情報共有や交流促進を行うこと。

(3) プロジェクト管理

ア 受託者は、委託者の視点に立って、本業務が効率的かつ適正に実施されるように、また、本業務の目的や委託者の要求するサービス水準を達成できるように、すべての工程におけるプロジェクト管理（各作業の進捗状況の把握、委託者が見落としがちな要件の指摘、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、委託者への迅速な状況報告等）を徹底すること。また、委託者と月1回から2回程度の会議（オンライン可）を実施し、会議後には、速やかに会議記録を作成・提出すること。

イ プロジェクト管理を行う者は、十分なコミュニケーション能力を持つのみならず適切な課題解決策、方法論等を提案でき、実績や知見、新たな発想等に基づいて、円滑・確実にプロジェクト推進できる能力を有すること。また、プロジェクトの要員の作業分担と作業量を適切に把握・管理し、計画の遅れが生

じるなど課題・問題等が発生した場合は、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含むリカバリプランを提示し、委託者の承認を得た上で、これを実施すること。

(4) 予算管理

本業務の目的を達成することや適切な業務執行のため、全体の予算執行状況を管理し適宜委託者に報告すること。注意点は以下の通り。

ア 支援企業1社あたりのクラウドサービス経費は40万円程度を想定。ただし、全体の予算執行状況によっては変動することも可とするが、委託者と協議のうえ決定すること。また1社あたり複数のクラウドサービスを検証・導入することも可とする。

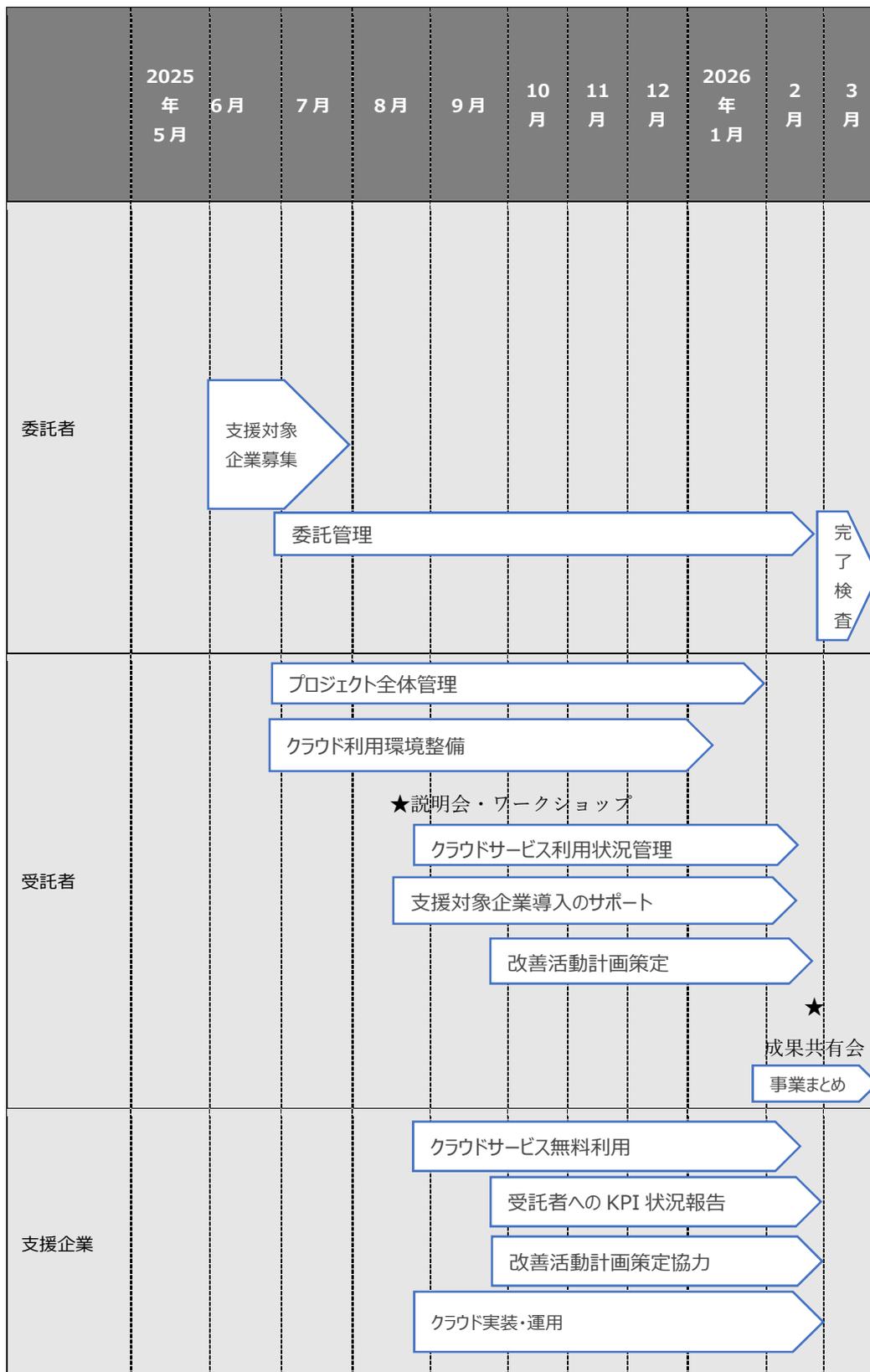
イ 予算管理項目としてはクラウドサービス経費、サポート費（設定費用）、サポート費（コンサル、訪問費用等）、共通経費（説明会/ワークショップ、成果共有会等）を想定しているが詳細は契約締結後委託者と協議のうえ決定する。

(5) その他管理

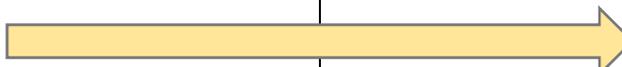
本仕様書記載の「7 業務目標 (KPI)」の2025年度分について、KPIの計測、測定、集計等を行うこと。

※2026年度、2027年度分のKPIの計測等は本業務には含めない。

6 予定の事業スケジュール（2025年度）



支援企業の実装計画

	2025 年度	2026 年度	2027 年度
支援企業の動き	 企業のクラウドサービス実装	 作成した改善活動計画にもとづき、実装したクラウドサービスの改善や変更等を検討・実施 ※検討状況の確認（2026 年度、2027 年度分）は本業務には含めない。	

7 業務目標（KPI）

本事業の KPI は以下のとおり。

(1) アウトプット指標（活動指標）

KPI	クラウドサービス利用回数	種別	アウトプット	単位	回
KPI の概要、測定方法	期間中のクラウドサービス利用日数をカウントする。 測定は利用企業からのヒアリングを想定している。 なお、一つのクラウドサービスを複数の領域に利用した場合は、その利用領域毎の利用日数の合計とする。 また、回数は利用日数を基礎とするため同日で複数アカウントでの利用があった場合でも 1 日（1 回）、ログイン・ログアウトが繰り返された場合でも 1 日（1 回）としてカウントする。				
事業成果等の計測にする理由	クラウドサービス導入が図れるかの指標になるため				
2025 年度末	2026 年度末	2027 年度末			
1000	1000	1000			

(2) アウトカム指標（成果指標）

KPI	労働生産性	種別	アウトカム	単位	%
KPI の概要、測定方法	「労働生産性」は、企業の「付加価値額（営業利益＋人件費＋減価償却費）」を「労働投入量（労働者数又は総就業時間）」で除した値とし、その割合の平均値で計算する。なお計算は基本的には決算書を用いて行う想定。				
事業成果等の計測にする理由	雇用推進の観点から、人員減につながる効率化を評価視点としておらず、あくまで省力化や効率化の先にある企業の労働生産性の向上に資するかどうかを重要視している。 ※クラウドサービスの導入により労働生産性が向上することで、企業の競争力が向上。地域の雇用の維持や、従業員の給料UPに				

	寄与する。	
2025 年度末	2026 年度末	2027 年度末
導入企業 1 社あたり 1 % 増加 (平均)	導入企業 1 社あたり 1 % 増加 (平均)	導入企業 1 社あたり 1 % 増加 (平均)

8 成果品

受託者は、以下の成果品を以下方法で委託者へ提出すること。

(1) 提出物

- ア 委託業務報告書
本業務に関する内容、実績、効果、検証を盛り込むこと。
- イ 予算執行状況報告書
支援対象者ごとに経費 ((1)クラウドサービス経費、(2)サポート費 (設定費用)、(3)サポート費 (コンサル、訪問費用等) をまとめたもの。
- ウ KPI 実績報告書
支援対象者ごとに 2025 年度の KPI の指標に対する結果をまとめたもの。
- エ その他提案事項にかかる書類・必要な書類

(2) 提出方法

- ア 冊子 1 部
報告書の冊子は日本工業規格 A 4 判で簡易製本、画像・図面等は適宜カラー印刷とする。
- イ 電子データ
電子データは、MS ワード等で作成した文書ファイルで委託者が再利用できるもの及び PDF ファイルとすること。

9 秘密の保持等

受託者は、本業務の実施において知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。受託者は、業務を通じて得た個人情報保護の取り扱いについては、「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を結ぶものとする。

10 その他

- (1) 委託者が提供する資料等は、その管理に万全を期すとともに、本業務を遂行する以外の目的で使用してはならない。
- (2) 受託者は、業務の着手前及び業務中には委託者と十分な協議を行うこと。
- (3) この仕様書に定める事項及び明記のない事項について、疑義が生じた場合は双

方協議し明確にするものとする。