

仕様書案

令和4年度中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業 (専門家派遣関係調査及び事務処理等実施機関の運営事業)

1. 事業概要

本事業は、中小企業・小規模事業者等が抱える様々な経営課題にワンストップで対応する経営支援体制の整備を図ることにより、きめ細かな対応を行うことを目的とします。

具体的には、中小企業・小規模事業者等からの経営相談を受けた地域の支援機関が、相談対応した際に当該機関では解決が困難な経営課題について、それぞれの課題に対応した専門家を派遣し、その解決を支援します。

専門家派遣は、次のとおり、よろず支援拠点（注1参照）又は地域プラットフォーム（注2参照）の構成機関（以下「派遣可能機関」という。）からの派遣申請に基づき実施されるものとし、一の中小企業・小規模事業者等が1年度当たりに受けられる専門家派遣は、5回までとし、1回目は無料、2回目以降は一部費用負担を求めるものとします。専門家派遣の実施は、令和4年4月から令和5年2月までを想定しています。

専門家派遣の実施に当たり、派遣可能機関は中小企業・小規模事業者等からの相談対応時に当該中小企業・小規模事業者等の経営課題の整理・抽出を行った上で、当該機関では対応困難な高度・専門的な課題について、適切な専門家を専門家データベース（注3参照）から選定し、専門家派遣システム（注4参照）を通じて派遣申請を行うこととします。

（注1）よろず支援拠点について

よろず支援拠点とは、地域の他の支援機関等と連携しながら、中小企業・小規模事業者等が抱える売上拡大や経営改善等に関する様々な経営課題に対応するために、各都道府県に整備されたワンストップ相談窓口である。

（注2）地域プラットフォームについて

地域の支援機関（商工会、商工会議所、都道府県等中小企業支援センター、金融機関など）による中小企業・小規模事業者等支援を目的とした連携体。本事業の専門家派遣の窓口機能を担うほか、自主的な取組として、構成機関が連携し、情報共有のための連絡会議や経営革新を目指す中小企業・小規模事業者等のための経営革新セミナーなどの開催といった取組も行う。

経済産業局が公募し、一定の基準を満たしたものが地域プラットフォームとして登録されている。次の①から⑫に該当する機関が直接専門家派遣を申請できる機関（派遣可能機関）であり、派遣可能機関を複数種類含む4以上の支援機関（法人、団体）で構成される必要がある。

◇派遣可能機関

- ①商工会、都道府県商工会連合会
- ②商工会議所
- ③都道府県中小企業団体中央会
- ④都道府県商店街振興組合連合会
- ⑤中小企業支援法（昭和38年法律第147号）第7条に定める指定法人
- ⑥信用保証協会
- ⑦認定経営革新等支援機関（※）である一般社団法人又は一般財団法人（特例民法法人を含み、⑤を除く。）、公益社団法人又は公益財団法人（⑤を除く。）
- ⑧認定経営革新等支援機関である地方銀行、第二地方銀行、信用金庫、信用組合
- ⑨認定経営革新等支援機関である大学

- ⑩認定経営革新等支援機関である特定非営利活動法人
 ⑪認定経営革新等支援機関であるその他の法人
 ⑫「ひまわりほっとダイヤル」を実施する弁護士会、その他これまでの実績等に照らし、適切な専門家派遣を実施する能力があると認められる法人、団体
 ※中小企業等経営強化法第31条第2項に規定する認定経営革新等支援機関。

(注3) 専門家データベースについて

派遣可能機関向けに本事業の派遣専門家の登録基準を満たした専門家が登録されているデータベースのこと。専門家システムに登録されており、氏名、専門分野、得意業界、居住地、保有資格などにより専門家を検索することができる。

(注4) 専門家派遣システムについて

専門家データベースに登録された専門家に対する派遣申請、支援課題の登録、派遣終了後の専門家の支援実績報告の提出・旅費の請求などの手順をオンラインで行うシステムのこと。「中小企業119」と称するシステムを使用する。

事務処理等実施機関及び派遣可能機関向けシステムはPC操作、専門家向けシステムはスマートフォン操作を前提として構築されている。

2. 事業の内容

よろず支援拠点又は地域プラットフォームによる専門家派遣に関する業務

対象役務	内容
(1) 専門家派遣関係調査	専門家派遣の実態に関する調査（派遣可能機関に対する支援終了後のフォローアップ方法の調査等）を実施するとともに、専門家派遣を利用した中小企業・小規模事業者等に対し、満足度調査を実施する。
(2) 事務処理等実施機関の運営	専門家派遣実施要領に基づき、以下の事務を行う。 ①専門家の登録に係る事務補助 ②専門家に対する委嘱状の交付等 ③専門家派遣システムを利用した申請、報告等の確認 ④専門家派遣謝金及び旅費支出基準に基づいた謝金、旅費等の支払 ⑤専門家が作成する支援実績報告書等の中小企業庁経営支援課への提供 ⑥電話での問合せ・クレーム対応業務
(3) データ保管・提供	専門家派遣システム・事務処理システムにおいて処理されたデータを保管し、事業終了時に中小企業庁経営支援課の求めに応じて必要なデータを提供する。
(4) 運用に関するマニュアル類の作成	(2)を円滑に運営するため、システムの利用方法を簡易に説明する利用者マニュアル類、専門家派遣事業に関する問合せに対応するコールセンター等の対応マニュアル類を作成し、事業終了時に中小企業庁経営支援課に提供する。
(5) 事務処理システムの保守・運用	専門家派遣の事務処理（謝金・旅費等の支払等）を実施するための事務処理システムの保守・運用を行う。
(6) 中小企業庁経営支援課との連携・協力業務	専門家派遣を円滑に実施するために必要な事項について、中小企業庁経営支援課と連携・協力をし、下記の業務を行う。 【連携・協力業務】 ①派遣可能機関等の登録・変更 ②専門家及び派遣可能機関のシステム操作等に係る支援 ③専門家の支援事例の収集・分析 ④専門家評価制度の構築 ⑤専門家及び派遣可能機関間のマッチング機能の強化

	⑥制度普及に係る取組 ⑦中小企業庁が実施する他事業との連携 ⑧専門家派遣システムに登録されている専門家からの支援実績報告書等の毎月取りまとめ また、専門家による中小企業者・小規模事業者等への支援が適切に行われているか（WEB支援含む）等の実態調査及び連絡窓口の設置を行う。
--	---

3. 事業の実施方法

よろず支援拠点又は地域プラットフォームによる専門家派遣に関する業務

(1) 専門家派遣関係調査

- ①派遣可能機関（20者程度。地域、属性、実施件数を鑑みて対象機関を選定するため、必要となる人件費及び旅費等を計上すること）に対して、専門家派遣の実態に関するアンケート調査をヒアリングにより実施する。設問数は10問程度とし、利用回数や専門家の選定、相談の多い経営課題、制度やシステムへの要望等を問うものとする。
- ②令和4年度に、専門家派遣事業を利用した中小企業・小規模事業者等を対象に、インターネットによる満足度調査を実施する。設問数は20問程度とし、専門家派遣の活用理由や相談内容、利用回数、支援による成果等を問うものとする。
- ③①及び②による調査結果を報告書としてまとめるものとする。設問に対する回答の単純集計とともに、回答者属性とのクロス集計等を行い、分析結果及び考察をまとめ、中小企業庁経営支援課に納品するものとする。

(2) 事務処理等実施機関の運営

事務処理等実施機関の運営作業については、必要に応じて中小企業庁経営支援課と相談の上、業務を行うこと。

事務処理等実施機関の業務を実施するに当たって、必要となる執務環境の構築のために必要となる経費（オフィス賃料、什器・パソコン等のレンタル料、電話設備、複合機、コピー機、トナー代、印刷用紙代、印刷費用、事務用品代等）を計上すること。

また、定期的（1ヶ月に1回以上）に、中小企業庁経営支援課との打合せを設けることとする。

なお、専門家派遣事務処理システムを用いて実施する業務を＜ ＞内に示しており、用語の定義は以下のとおり。

【用語】

・事務処理等実施機関

・・・専門家派遣事業を運営する受託事業者のこと。

・システム委託先

・・・専門家派遣システムの保守・改修を委託した事業者のこと。

・事務処理システム

・・・事務処理等実施機関が、専門家派遣の事務処理を行うために構築したシステムのこと。現行システムはSalesforceにおいて構築されているが、受託者で新たに構築することも可能とする。

①専門家登録に係る事務補助

専門家登録の際の内容確認、専門家派遣システム上の操作等による事務補助を実施する。登録基準に該当するかどうかを確認し、専門家データベースへの登録処理、登録状況の報告を中小企業庁経営支援課に対して行う。

【参考】専門家の登録基準

次のいずれの要件にも該当する者であること。

- (1) よろず支援拠点又は派遣可能機関からの推薦を得られる者であること
- (2) 中小企業者等の経営課題を解決するために必要な専門的、実践的な知識、技術、技能等を有し、次のいずれかに該当する者であること
 - ①中小企業診断士、税理士、公認会計士、弁護士、技術士、その他公的資格を有する者
 - ②会社等の管理者又は技術者等として10年以上の実務経験を有する者
 - ③経営診断、販路開拓、商品開発等の中小企業者等支援に3年以上の経験を有する者、又は当該分野において相応の実績を有すると認められる者
 - ④技能等に関する指導・教育機関に所属し、指導、教育、研究に5年以上の経験を有する者
- (3) 専門家派遣システムの利用規約に同意した者であること

＜専門家の専門家データベースへの登録処理＞

- (a) 専門家登録希望者が派遣可能機関に推薦を依頼する。
 - (b) 当該派遣可能機関にて面談を行い、推薦する場合、専門家派遣システムへの登録案内を行う。
 - (c) 「専門家派遣システムに入力された必要事項」が本事業の専門家登録基準に該当するかを派遣可能機関が確認（資格証明書の写しが必要な申請の場合、該当書類の有無も確認）後、事務処理等実施機関にて内容を確認する。
 - (d) 登録処理実施後、専門家へ登録承認メッセージが自動送信される。
- ※専門家登録希望者や推薦依頼を受けた派遣可能機関からの問合せにも対応すること。
- ※毎年度末に、全専門家に次年度の登録更新の意向確認を行い、必要に応じて専門家データベースを修正すること。

＜登録状況の報告＞

専門家派遣システムの専門家登録状況を取りまとめ、中小企業庁経営支援課に報告する。

- ・氏名、住所、推薦機関名称、認定経営革新等支援機関の別
- ・専門分野、保有資格

②専門家に対する委嘱状の交付等

専門家登録が行われた後に、当該専門家に対する委嘱状の交付等を実施する。委嘱状の送付は専門家派遣システム上で実施される（登録専門家は約3,000名）。

＜専門家派遣システムでの就任承諾処理＞

- (a) 事業開始時又は専門家登録時に「委嘱条件」の確認を促すメッセージが専門家へ自動送信される。
- (b) 事務処理等実施機関は、専門家派遣システム上で委嘱条件に同意した専門家リストを抽出し、「委嘱状」を送信。
- (c) 「委嘱状」を受け取った専門家から送付される「就任承諾書」を受領。

※専門家が登録済みの「支払通知書用情報」の修正を希望する場合は、書面又はメールでの提出を求め、「事務処理システム」に連携された情報を修正する。

③専門家派遣システムを利用した申請、報告等の確認

専門家派遣システムを利用し、派遣申請の日程等の確認、派遣実績の確認等を実施する。記載内容や追加書類等に不備がある場合は督促や差戻しを行う。また、派遣実績に基づいて、謝金、旅費等の支払が行われるため、入念な確認を行う体制を整えること。

支援に当たっては、専門家が支援開始時・終了時に専門家用アプリから位置情報を取得するチェックイン・チェックアウトを実施し、チェックアウト時には専門家用アプリ上で支援を受けた中小企業・小規模事業者等がサインを行うことを必須とする。これらがなされていない場合は、支援実施証明兼再発防止誓約書の提出を求めていることから、これらの確認を行う必要がある。

また、本事業の専門家派遣においては、専門家派遣の申請を行った派遣可能機関が原則として専門家の支援の現場に同行することとしている。同行の有無や同行時間、「無」の場合の理由の妥当性等を確認し、必要に応じて、中小企業庁経営支援課に報告すること。

また、円滑な事業運営を行うために、専門家及び派遣可能機関向けに運用手順・注意事項等を示した手引きを整備すること。

<専門家派遣申請の受付>

(a) 派遣案件データは「専門家派遣システム」から「事務処理システム」に自動連携されるため、連携後の派遣案件データを確認する。

(b) 2回目以降の支援については、専門家派遣システムに登録される専門家及び事業者間の契約書の画像データの確認を行い、不備があった場合、派遣申請を行った派遣可能機関に確認の上、修正やキャンセル、日程変更等を依頼する。

※連携不備があった際には追加の取込処理を実施する。

(c) そのほかの派遣申請内容に不備があった場合も同様に、派遣申請を行った派遣可能機関に確認の上、キャンセルや日程変更等を依頼する。

※軽微な修正の場合には、「事務処理システム」に連携されたデータのみ修正対応する。

<支援実績報告書及び従事証明書の確認>

(a) 専門家派遣システムによる専門家の実施報告及びメールによる中小企業・小規模事業者等の従事証明を確認した後に、派遣可能機関は専門家派遣システム上で派遣内容の承認を行う。承認された内容は「事務処理システム」に自動連携されるため、連携された「支援実績報告書」の内容を確認し、内容に不備があった場合には派遣申請を行った派遣可能機関に不備の内容を確認の上、「事務処理システム」に連携されたデータを修正する。

(b) 「事務処理システム」に連携された旅費請求内容が「旅費支出基準」に則しているか確認し、不備があれば修正する。

※領収書や別書面が必要な場合、専門家派遣システムに登録される画像データの内容を確認。

(c) 支援実施時に専門家から送信された「チェックイン・チェックアウト」及び「各種支援実施申告書」に記載された支援実施日時及び支援実施場所と、「事

務処理システム」に連携された派遣可能機関承認済みの支援実施日時に差異がある場合、派遣可能機関に確認し必要な対応を依頼。

④ 専門家派遣謝金及び旅費支出基準に基づいた謝金、旅費等の支払

必要書類が整備され、記載内容に問題が無いことを確認できた案件については、一月に一回以上の頻度で専門家の口座に謝金、旅費等を支払う。謝金・旅費等の支払が適正に行われるよう、支払に当たっては、細心の注意を払い、専門家からの報告内容、請求内容及び提出物の確認を行い、必要に応じて中小企業庁経営支援課に報告すること。

派遣回数は概ね11,000回を想定している。そのうち、初回支援が6,950回、2・3回目支援が3,900回、4・5回目支援が150回を予定している。謝金及び旅費の支払基準は以下のとおりであり、令和2年度実績の派遣1回当たりの旅費等の平均支払額は、約7,000円（税抜）である。

【参考】 専門家謝金支出基準

謝金の額は、1日あたり26,400円（消費税込）とし、事務処理等実施機関は謝金額から下記に定める事業者負担額を差し引いた事務処理等実施機関支払額を支払うものとする。また、1回の支援時間は必ず3時間以上とする。

支援回数	1回目	2～3回目	4～5回目
事業者負担割合	負担なし	1／3	2／3
事業者負担額	無料	8,000円（税抜）	16,000円（税抜）
事務処理等実施機関支払額	24,000円（税抜）	16,000円（税抜）	8,000円（税抜）

なお、謝金の支払対象は、専門家が支援者に対して実際に対面で支援を行った時間に限り、支援に至るまでの準備作業や専門家自身の作業日数等は含まれないことに留意すること。また、メールや電話での支援時間も含まれないため、派遣可能機関は、専門家及び中小企業者等に対して、これらを正しく理解してから本事業を利用していただくよう、事前説明を着実に実施すること。

ただし、新型コロナウイルス感染防止のために、以下のいずれかなどの新型コロナウイルス感染防止の観点から緊急かつやむを得ない事情が認められる場合に限り、WEB会議等による支援を認めることとする。WEB会議等による支援を希望する場合は事前に派遣可能機関から事務処理等実施機関に実施の可否について確認を行うこととする。

- 中小企業・小規模事業者等の従業員若しくはその家族又は専門家若しくはその家族の新型コロナウイルスの感染等により対面での接触を避ける必要がある場合。
- 一地域において新型コロナウイルス感染者が急増しているなど当該地域への訪問を避けた方がよいと想定される場合。
- 新型コロナウイルス感染症の影響により工場の操業停止や事業所の閉鎖等が続いている場合。

また、実際に支援時間とは異なる支援時間の報告等、虚偽の報告があった場合には、謝金の支払は行わない。既に支払われた謝金については、その返還を求める場合があるとともに、刑事責任等に問われる可能性がある。

さらに、下記のいずれかの場合は謝金の対象とならない。

- 国又は地方自治体から人件費の補助金等を受けている者が派遣される場合。
- 派遣可能機関が給与・謝金等を支払っている専門家に派遣申請を行い、当該専門家が申請を受けて中小企業者等に対し支援を行った場合。
- 専門家が給与等の受領・会費等の納入の有無を問わず、会員等の立場で所属している機関から派遣される場合。ただし、当該機関が商工会及び商工会連合会、商工会議所及び商工会議所連合会、都道府県中小企業団体中央会並びに都道府県商店街振興組合連合会である場合はこの限りでない。

● 専門家からの派遣要請に基づき派遣可能機関が当該専門家を派遣した場合。

【参考】専門家旅費支出基準

旅費の支出基準は、次の各号に定めるとおりとし、事務処理等実施機関の検収を受けた適正な範囲内の額についてのみ支払を行うものとする。ただし、謝金の対象外の者については、旅費も支給しない。

なお、旅費の対象は、内国旅行に限るものとする。

実際に支援を実施した場所と異なる場所を報告した場合等、虚偽の報告があった場合には、旅費の支払は行わない。また、既に支払われた旅費については、その返還を求める場合があるとともに、刑事責任等に問われる可能性がある。

① 旅費は、専門家の主たる活動拠点から用務地までの間の最も経済的な通常の経路及び方法により旅行した場合の旅費により計算する。ただし、用務上の必要又は天災その他やむを得ない事情により最も経済的な通常の経路又は方法によって旅行し難い場合には、その現によった経路及び方法によって計算する。

② 旅費は、交通費、日当、宿泊費とする。

③ 交通費は、次の基準のほか、国の旅費規程に準じて支給する。

イ. 鉄道賃

ａ. 乗車運賃

ｂ. 特急料金（利用区間が片道 100 km 以上の場合に限る。）

ｃ. 指定席料金（利用区間が片道 100 km 以上の場合に限る。）

ロ. 航空賃、船賃

往復割引運賃又は実際に支払った旅客運賃のいずれか安価な運賃（ただし、普通席に限る）とする。往復割引がない経路の場合は、通常運賃とする。

（注）航空賃の支払に当たっては、搭乗券の半券（又はそれに準ずるもの）及び領収書の提出が必要。船賃の支払に当たっては、領収書の提出が必要とする（高速船と普通船の両方が就航している航路において、高速船を利用した場合に限る）。

ハ. 車賃

バスを利用した場合は、最も経済的な通常の経路の金額とする。

タクシーを利用した場合は、その実費相当額を支給する。

なお、タクシーの利用は、公共交通機関がない又は本数が少ない等の場合に限る。

（注）タクシー代の支払に当たっては、領収書の提出が必要とする。

ニ. 私有車の業務使用

私有車を業務使用した場合、全路程を通算し 1 km につき 37 円を支給する。（1 km 未満の端数は切り捨てる。）

なお、私有車の業務使用は専門家派遣業務として、必要最低限な場合に限る。

（注）路程の計測は、事務処理等実施機関が、インターネット上の経路検索サイトで計測し、計測結果のうち最短距離の経路に対応する距離を採用する。

ホ. レンタカーの業務使用

離島地域など、公共交通機関が無い又は本数が少なく、タクシーを利用したのでは不経済である場合には、当該レンタカーの利用料金のうち、事務処理等実施機関で精査し支援に必要と認められる額を支給する。

④ 日当は、全行程 100 km 以上の移動で、かつ 30 分以上の支援が発生した日に 1 日当たり 1,100 円を支給する。

⑤ 宿泊費は、1 泊 9,800 円を上限とし、実費相当額を支給する。

※ 宿泊費については、やむを得ない場合に限り支給する。

※ 宿泊費の支払に当たっては、領収書の提出が必要とする。

※ 前泊、後泊を複数日行う場合、必要に応じて派遣可能機関及び派遣専門家に宿泊の必要性について説明を求める。

※ 民泊やゲストハウス等は宿泊費の対象外とする。

支払に当たっては、専門家に対して、支払通知書をシステム上で送付すること。また、謝金・旅費等の支払に係る振込手数料を計上すること。振込の件数は合計3,000件を想定している（一の専門家が同月に複数回派遣された場合はまとめた支払となるので、派遣回数とは異なる）。

加えて、専門家ごとの年間の支払額を支払調書として発行するとともに、支払に当たり必要となるマイナンバー情報収集外注費等も必要に応じて計上すること。

なお、月毎の支払時において、専門家10名程度を対象とした実績報告を証明するに足る証拠書類の確認と、派遣可能機関10機関程度を対象としたメールによる中小企業・小規模事業者等の従事証明の確認を行うこと。

謝金・旅費等の支払は、令和5年3月末日までに完了すること（同年4月1日以降に支払った謝金・旅費等は委託金の対象とはならない。）。

また、専門家に対する謝金・旅費の支払実績を毎月、中小企業庁経営支援課に報告することとする。謝金・旅費等の支払状況は、次の区分により管理し、中小企業庁経営支援課からの求めに応じて提供できる体制を整備すること。

- ・専門家別

- ・よろず支援拠点別、地域プラットフォーム及び派遣可能機関別

加えて、次の区分により、専門家派遣申請に関する実績を確認できる環境を整備する。

- ・よろず支援拠点：自機関の派遣申請件数、謝金・旅費の使用額（支払済額）及びそれに対応する派遣件数

- ・地域プラットフォーム代表機関：自機関及び構成機関毎の派遣申請件数、謝金・旅費の使用額（支払済額）及びそれに対応する派遣件数

- ・地域プラットフォーム構成機関：自機関の派遣申請件数、謝金・旅費の使用額（支払済額）及びそれに対応する派遣件数

<謝金・旅費計算>

(a) 派遣可能機関により承認された派遣内容及び専門家からの「旅費請求内容」に基づき、「事務処理システム」にて当該月に支払うべき謝金・旅費の計算を実行し、内容を確認する。

(b) 「事務処理システム」にて、専門家別の「支払総額・源泉徴収額・振込額」データを作成し、内容を確認する。

(c) 専門家別の「支払総額・源泉徴収額・振込額」データに基づき、専門家への振込処理と税務署への源泉徴収額振込処理を実施する。

(d) 「事務処理システム」にて、専門家への当該月の支払通知書を作成し、専門家派遣システム上で送付する。

(e) 毎月の謝金・旅費の支払の際に、専門家10人程度を対象に、実績報告の証明に足る証拠書類の確認を実施。

(f) 毎月の謝金・旅費の支払の際に、派遣可能機関10機関程度を対象に、メールによる中小企業・小規模事業者等の従事証明の確認を実施。

(g) 事業精算に必要となる証票類を整備、保管。

※なお、2回目以降の支援において、事業者から専門家に対し直接支払われる謝金に係る源泉徴収等への対応は事務処理等実施機関では実施しないものとする。

＜謝金・旅費の支払状況の管理等＞

- (a)「事務処理システム」にて実施した「謝金・旅費の計算」に基づき、専門家に対する謝金・旅費の支払実績を毎月まとめ、中小企業庁経営支援課に報告。
- (b)その他、中小企業庁経営支援課からの求めに応じて必要な情報を提供。

⑤専門家が作成する支援実績報告書等の中小企業庁経営支援課への提供

専門家から提出される支援実績報告等について、中小企業庁経営支援課に提供できる体制を整備する。また、当該報告等の管理に当たっては、体制を含め、個人情報や企業情報等について適切な保護措置を講ずるものとする。

＜支援実績報告等の抽出等＞

中小企業庁経営支援課からの求めに応じて、「専門家派遣システム」又は「事務処理システム」から専門家が作成した支援実績報告等の情報を抽出し、提供。

⑥電話での問合せ・クレーム対応業務

専門家派遣に関する問合せやクレームに対する電話対応窓口を設置する。電話対応業務を行う令和4年度の年間コール対応件数は24,000件を想定している。1コール当たりの対応時間は8分を想定しており、対応業務時間として3,200時間を想定している。

電話対応窓口は、契約締結日から令和5年3月31日まで設置し、土日祝日、年末年始を除き、10:00～17:00において開設するものとする。

対応については、専用の回線を4回線設置し、4名が常時対応できる体制を構築すること。また、対応件数の半数程度が架電対応であるため、必要となる通信・電話料金を計上すること。

(3) データ保管・提供

専門家派遣システム及び事務処理システムにおいて処理されたデータ（専門家に対する派遣申請、派遣日程の調整、派遣終了後の専門家の支援実績報告提出・旅費の請求等の一切のデータ）について、確実に保管するとともに、事業終了時に中小企業庁経営支援課が求めるデータを提供すること。

想定される派遣回数が、概ね11,000回であり、紙にて保管する場合は、派遣1回につき15枚程度の出力が必要となるため、必要となる印刷用紙代、印刷代及び保管に係る経費を計上すること。

(4) 運用に関するマニュアル類の作成

事務処理等実施機関を円滑に運営するため、マニュアル類を整備する。具体的には、以下に掲げるマニュアル類を整備し、事業終了時に成果物として納入すること。

- ・システムの利用方法を簡易に説明する利用者マニュアル編
- ・システム操作マニュアルFAQ
- ・システム運用手順書
- ・専門家派遣事業に関する問合せに対応するマニュアル類

(5) 事務処理システムの保守・運用

事務処理システムの保守・運用を実施する。

事務処理システムについては、ライセンス費（管理ID：1、ユーザID：34、データストレージ、帳票出力機能）、保守・改修費等、ユーザーサポート外注費等を確保すること。

加えて、以下に示すシステム保守・運用作業を実施すること。このため、システム担当の人材を配置すること。

①事務処理システムの運用

本システムは、委託期間中、継続して安定したサービスが提供できる基盤を利用したクラウド環境（Salesforce）で構築されている。

よって、本システムの利用契約では、業務アプリケーションの稼働に必要なハードウェア、ソフトウェア等を個別には調達しない。

また、Salesforceを利用する場合には、Salesforce社が定める多要素認証に対応し、経費が必要となる場合は、計上すること。

なお、受託者の意思によって、システムを用意する場合、以下の要件を満たすこと。

- ・国内の各種法規が適用される環境であること。
- ・想定されるデータ量を処理するために必要な環境であること。
- ・急激なトラフィック量の変化に対して、レスポンス性能及び耐障害性を十分備えている環境であること。

なお、システムの提供にあたっては、下記A～Gの要件について考慮すること。

A 規模・性能要件

想定される本システムの利用者は、事務処理等実施機関の職員及びシステムの保守・運営を行う者とする。

B システム接続要件（業務端末からの接続）

本システムは、経産省基盤情報システムの一般執務用PCで利用できること。

なお、パブリッククラウド上のSaaSを利用する場合、経産省基盤情報システムの一般執務用PCからはWebブラウザ（IE11、Google Chrome、Firefox）を利用してアクセスを行う。また、追加のソフトウェアのインストールは不可となることに留意すること。一般執務用PCの環境について、詳細な情報が必要な場合は、中小企業庁経営支援課に確認すること。

C システムの信頼性要件

a 利用者のセキュリティに係る信頼性要件

ア ユーザごとに機能及びデータの操作可能な範囲を制限できること。

イ ログインパスワード、データベースへの接続パスワードなど、情報システム内で保持する必要があるパスワードについては、パスワードのハッシュ値や暗号化した情報をシステムに保持する等により機密性に配慮すること。

b システムに係る信頼性

- ア クラウドサービスの機能バージョンアップ作業等による計画停止を除き、365日24時間稼動とする。
- イ サーバ機器、ネットワーク機器、データベース、電源装置等のシステム基盤は障害発生時でも業務を停止せずに対処できる冗長性を持った方式を採用していること。
- ウ 障害対応のため、業務アプリケーション機能、業務関連データのバックアップ、リカバリを行うこと。バックアップについては、週1回フルバックアップ、差分バックアップを毎日行うこと。(保管データ容量は3世代相当とすること。)
- エ バックアップ中はサービスを停止しないこと。
- オ 利用するクラウド基盤では、データセンターの災害に備え、データの保管場所については、テープ等で別の場所に保管又は災害時のバックアップセンター等へのリモートバックアップを行うこと。

D システムの拡張性要件

- a アクセス増加、データ容量の増加に対して十分かつ柔軟に対応できるように拡張性の高いシステムとすること。
- b 将来のアクセス量、データ容量の増加に備えて、システム維持・更新と運用において、データベースの拡張性とそのデータ利用に係る機能追加、操作性の向上等を考慮すること。
- c 本システムを利用する中小企業庁職員等が増加した場合、アカウント単位の利用単価の契約変更にて利用者の追加ができること。また、アカウントの契約変更が完了した段階で本システムの停止を伴うことなく、即時に利用が可能なこと。
- d 本システムの利用期間内に発生する業務データは削除することなく、全件のデータ保管が可能なこと。ディスク容量が不足した場合は、ディスク容量増設の契約ができること。また、ディスク容量増設作業の際に本システムの停止を伴わないこと。

E システム上位互換性要件

業務アプリケーションの稼働に利用されているクラウド基盤へのセキュリティパッチ適用を含めたバージョンアップが実施された際もバージョンアップ後の上位互換が保証され、業務アプリケーション側の移行作業等に伴う追加費用が発生せずに継続利用できること。

F システム中立性要件

- a 本システムにて保管されたデータは再利用が可能なこと。そのため、本システム内のデータはCSV等の汎用的なデータ形式で入出力でき、入出力作業を容易にするデータローダ機能を本システムにて提供すること。
- b 受託者以外でも、システムの運用・保守が実施できるよう、技術の検討に当たっては実績のあるクラウド基盤を選択すること。

G 情報セキュリティ要件

別紙1「システムに求める情報セキュリティ要件」を参照すること

②システムの引継ぎ

- ・前年度運用事業者よりシステム環境を引き継ぐ場合、以下の条件に同意すること。
 - A Sales forceの組織譲渡について、Sales force社、前年度運用事業者、受託者での三者間契約に応じる。
 - B 受託者においてSales forceのライセンスを用意する。
- ・前年度運用事業者よりシステム環境を引き継ぐ場合、次年度事業者への引き継ぐことを想定して、以下の条件に同意すること。
 - A Sales forceの組織譲渡について、Sales force社、次年度運用事業者、受託者での三者間契約に応じる。
- ・Sales force以外のプラットフォームに移転する場合のSales force組織設定情報、登録データの抽出作業を実施すること。
- ・受託者が新たに構築したシステムを使用する場合、次年度事業者が異なるシステムを使用する場合の登録データ等の抽出作業を実施すること。

③運用サポート

- ・操作の質問に対するサポート及び操作トラブルへの対処を行う。
- ・書面調査の個別入力項目に対する一括変更等のインポートを行う。

④システム稼働確認及び障害発生時の対応

- ・本システムが正常に稼働することを確認すること。
- ・本システムにおいて、障害が発生した場合における、一次解析、原因解析、問題の解決等一連の作業を行うこと。また必要に応じて再発防止策を講じること。
- ・本システムのバックアップについて管理するとともに、データ破損等の不慮の事態等が発生した場合はバックアップデータからのリストア作業を行うこと。
- ・クラウド環境のソフトウェアアップデートがリリースされた際の動作確認、および正常に動作しなかった場合の対処を行うこと。

⑤専門家派遣システムとの連携

- ・専門家派遣システムの改修に合わせ仕様調整、機能改修、連動試験、データ移行を随時行うこと。

⑥令和5年度事業に向けた対応

- ・令和5年度事業におけるスキーム変更のために、令和4年度中にシステム改修が必要となる場合は、中小企業庁経営支援課と対応を協議すること。

(6) 中小企業庁経営支援課との連携・協力業務

専門家派遣を円滑に実施するために必要な事項について、以下の業務を実施する。

なお、専門家派遣事務処理システムを用いて実施する業務を＜ ＞内に示している。

① 派遣可能機関等の登録・変更

派遣可能機関となる地域プラットフォームの構成機関及びよろず支援拠点について、中小企業庁経営支援課及びシステム委託先と連携してシステム上の登録及び登録内容の変更処理を実施する。地域プラットフォームについては、1 ページの（注2）を参照のこと。

＜派遣可能機関の登録・変更＞

- (a) 中小企業庁経営支援課が事務処理等実施機関に「地域プラットフォーム構成機関名簿」（変更の場合は、「地域プラットフォーム構成機関等変更届出書」）を提出。
- (b) 事務処理等実施機関は、受領した届出書の内容を確認し、内容に問題なければシステム委託先に登録・変更を依頼。
- (c) 事務処理等実施機関は、システム委託先による作業完了後、登録・変更内容を確認し、新規登録構成機関にID／PWの通知メールを送信。
- (d) 事務処理等実施機関は、作業完了の報告を中小企業庁経営支援課へ行う。

＜よろず支援拠点の登録・変更＞※実施機関が変更になった場合

- (a) よろず支援拠点の旧実施機関宛てに、既存ID使用中止を通知。
- (b) 新実施機関宛てに「よろず支援拠点登録フォーム」を送付。
- (c) 新実施機関から受領した「よろず支援拠点登録フォーム」の内容を確認し、内容に問題なければシステム委託先に登録を依頼。同時に既存アカウントの削除依頼を実施。
- (d) システム委託先による作業完了後、登録内容の確認後、新たに実施機関となったよろず支援拠点にID／PWの通知メールを送信。

② 専門家等が専門家派遣を利用するためのシステム操作等に係る支援

電話での対応の他、専門家派遣HPのFAQの充実等により、中小企業・小規模事業者等が本制度を利用しやすい環境を整備する。

③ 専門家の支援事例の収集・分析

令和4年度の専門家の支援事例について20程度抽出し（地域バランスを考慮の上、事例を抽出する）、事例集としてとりまとめ、公開する。

【令和2年度支援事例】

https://chusho119.go.jp/public/pdf/r2case_studies_2.pdf

④ 専門家評価制度の構築

支援を受けた事業者及び派遣可能機関が専門家を評価する評価制度を構築する。評価制度構築に当たっては、評価方法や評価項目、構築スケジュールなどの具体的な提案があることが望ましい。

ただし、専門家派遣システムとの連携が必要になる提案については、実施スケジュールを受託後別途システム委託先及び中小企業庁経営支援課と協議するものとする。

⑤ 専門家及び派遣可能機関間のマッチング機能の強化

支援の質向上の観点から、派遣可能機関が事業者の経営課題解決のために、より適切な専門家を選定できるように、専門家及び派遣可能機関間のマッチング機能を強化する。マッチング方法、実施スケジュール等について、具体的な提案があることが望ましい。

ただし、専門家派遣システムとの連携が必要になる提案については、実施スケジュールを受託後別途システム委託先及び中小企業庁経営支援課と協議するものとする。

⑥ 制度普及に係る取組

本年度事業から事業者における費用の一部自己負担制が導入されること、後述するように「デジタル化診断」相談対応事務処理等実施機関（仮称）が派遣可能機関になることを踏まえ、利用者数及びデジタル関係の専門家登録数を増加させることを目的に、制度普及に向けた取組を行う。HPやチラシ等の活用のほか、広報PRのための具体的な活動やスケジュール等の提案があることが望ましい。

⑦ 中小企業庁が実施する他事業との連携

中小企業庁が「事業環境変化対応型支援事業」にて運営する「デジタル化診断」相談対応事務処理等実施機関（仮称）を本事業の派遣可能機関として登録し、中小企業のデジタル化に係る支援を円滑に行うために、必要に応じて当該事務処理等実施機関と連携すること。

⑧ 専門家派遣システムに登録されている専門家からの支援実績報告書等の毎月取りまとめ

専門家からの支援実績報告を毎月とりまとめ、翌月末までに中小企業庁経営支援課に報告する。報告は、当月分の実績値及び事業開始月から当月分までの累積実績値とする。

＜「専門家派遣システム」又は「事務処理システム」にある専門家からの支援実績報告をデータにとりまとめ、翌月末までに中小企業庁経営支援課に報告＞

○専門家派遣件数（よろず支援拠点、地域プラットフォームごと）

- ・経営課題別、業種別、窓口となった派遣可能機関の属性別、経済産業局・都道府県別、専門家の資格別の派遣件数
- ・派遣先企業数
- ・小規模事業者、創業予定者等別の派遣件数

○支援を受けた中小企業・小規模事業者等に関する情報

（名称、所在地、電話番号、業種、従業員規模別等）

加えて、専門家派遣の適切な執行及び改善を図るため、以下を実施する。

○専門家による中小企業者・小規模事業者等への支援の実態調査の実施

- ・本事業の適正な執行を図るため、専門家による中小企業者・小規模事業者等への支援について、現地において同席し、派遣申請に沿った支援等が実施されているかどうかの確認を、1週間に1回の割合で実施する。地域・属性等に偏りなく実施するため、必要となる旅費及び人件費を計上すること。なお、新型コロナウイルス感染防止のために、電話等による調査も可能とする。

○WEB会議等による支援の実態調査の実施

- ・本事業の適正な執行を図るため、WEB会議等による支援について、以下のいずれかを必ず実施することとし、実施状況を週に1回の割合で中小企業庁経営支援課に報告すること。
 - ◆ 事務処理等実施機関がWEB支援に参加する（ただし、支援の全時間に同席する必要はなく、支援の開始時及び終了時のみ等の参加も可能とする）。
 - ◆ WEB会議等による支援の全時間の録画又は録音データの提出

○連絡窓口の設置

- ・本事業に関する御意見・御要望を収集するためのメールによる連絡窓口を設置する。収集した御意見・御要望は定期的に中小企業庁経営支援課へ報告を行うこと。

4. 事業実施期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

5. 納入場所

中小企業庁経営支援課とする。

6. 納入物

納入物は、以下のとおりとする。

なお、納入物の詳細及び編集方法並びに納入期限等はこの仕様書の定めのあるほかについては、中小企業庁経営支援課と受託者が別途協議の上決定するものとする。また、以下に含まれていない場合であっても、中小企業庁経営支援課及び受託者が必要と認める場合はこの限りでない。

- (1) 専門家派遣関係調査報告書
- (2) システムの利用方法を簡易に説明する利用者マニュアル類
- (3) システム操作マニュアルFAQ
- (4) システム運用手順書
- (5) 専門家派遣事業に関する問合せに対応するマニュアル類
- (6) 保守運用内容報告書
- (7) システム導入・運用に関する研修会資料一式

受託者は、納入成果物として指定した書面を紙媒体（1部）により提出すること。紙媒体のサイズは、日本工業規格A4判を原則とする。特別に大きな図表等については、必要に応じてA3判を使用することができる。製本はバイндаにて行うこと。

また、電子媒体の納入については、以下のとおりとする。

①調査報告書電子媒体（CD-R） 1式

- ・調査報告書、調査で得られた元データ、委託調査報告書公表用書誌情報（様式1）、

二次利用未承諾リスト（様式2）を納入すること。

- ・調査報告書については、PDF形式に加え、機械判読可能な形式のファイルも納入すること。
- ・調査で得られた元データについては、機械判読可能な形式のファイルで納入することとし、特に図表・グラフに係るデータ（以下「EXCEL等データ」という。）については、EXCEL形式等により納入すること。
- ・なお、様式1及び様式2はEXCEL形式とする。

②調査報告書電子媒体（CD-R） 2式（公表用）

- ・調査報告書及び様式2（該当がある場合のみ）を一つのPDFファイル（透明テキスト付）に統合したもの、並びに公開可能かつ二次利用可能なEXCEL等データを納入すること。
- ・セキュリティ等の観点から、中小企業庁経営支援課と協議の上、非公開とするべき部分については、削除するなどの適切な処置を講ずること。
- ・調査報告書は、オープンデータ（二次利用可能な状態）として公開されることを前提とし、経済産業省以外の第三者の知的財産権が関与する内容を報告書に盛り込む場合は、①事前に当該権利保有者の了承を得、②報告書内に出典を明記し、③当該権利保有者に二次利用の了承を得ること。二次利用の了承を得ることが困難な場合は、様式2に当該箇所を記述し、提出すること。
- ・公開可能かつ二次利用可能なEXCEL等データが複数ファイルにわたる場合、1つのフォルダに格納した上で納入すること。
 - ◆各データのファイル名については、調査報告書の図表名と整合をとること。
 - ◆EXCEL等データは、オープンデータとして公開されることを前提とし、経済産業省以外の第三者の知的財産権が関与する内容を含まないものとする。

※調査報告書電子媒体の具体的な作成方法の確認及び様式1・様式2のダウンロードは、下記URLから行うこと。

<http://www.meti.go.jp/topic/data/e90622aj.html>

7. 作業スケジュール

作業内容	実施時期											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
事務処理等実施機関の運営業務												
専門家派遣の実績に関する調査												
中小企業・小規模事業者等に対する満足度調査												

8. 情報管理体制等

（1）情報管理体制

- ① 受注者は本事業で知り得た情報を適切に管理するため、次の履行体制を確保し、中小企業庁経営支援課に対し「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面（情報管理体制図）」及び「情報取扱者名簿」（氏名、個人住所、生年月日、所属部署、役職等が記載されたもの）別添2を契約前に提出し、中小企業庁経営支援課の同意を得ること（住所、生年月日については、必ずしも契約前に提出することを要しないが、その場合であっても担当課室から求められた場合は速やかに提出すること。）。

なお、情報取扱者名簿は、委託業務の遂行のため最低限必要な範囲で情報取扱者を掲載すること。

(確保すべき履行体制)

契約を履行する一環として契約相手方が収集、整理、作成等した一切の情報が、中小企業庁経営支援課が保護を要しないと確認するまでは、情報取扱者名簿に記載のある者以外に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。

- ② 本事業で知り得た一切の情報について、情報取扱者以外の者に開示又は漏えいしてはならないものとする。ただし、中小企業庁経営支援課の承認を得た場合は、この限りではない。
- ③ ①の情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面又は情報取扱者名簿に変更がある場合は、予め中小企業庁経営支援課へ届出を行い、同意を得なければならない。

(2) 履行完了後の情報の取扱い

国から提供した資料又は国が指定した資料の取扱い（返却・削除等）については、中小企業庁経営支援課の担当職員の指示に従うこと。業務日誌を始めとする経理処理に関する資料については適切に保管すること。

9. 業務従事者の経歴

業務従事者の経歴（氏名、所属、役職、職歴・業務経験がわかる資料）を提出すること。

10. 情報セキュリティ要件

(1) 受託者が契約締結後に遵守すべき情報セキュリティ要件

- ① 受託者は、契約締結後速やかに、情報セキュリティを確保するための体制を定めたものを含み、以下2)～18)に記載する事項の遵守の方法及び提出を求める情報、書類等（以下「情報セキュリティを確保するための体制等」という。）について、中小企業庁（以下「当庁」という。）経営支援課の担当職員（以下「担当職員」という。）に提示し了承を得た上で確認書類として提出すること。ただし、別途契約締結前に、情報セキュリティを確保するための体制等について担当職員に提示し了承を得た上で提出したときは、この限りでない。また、定期的に、情報セキュリティを確保するための体制等及び対策に係る実施状況を紙媒体又は電子媒体により報告すること。加えて、これらに変更が生じる場合は、事前に担当職員へ案を提出し、同意を得ること。なお、報告の内容について、担当職員と受託者が協議し不十分であると認めた場合、受託者は、速やかに担当職員と協議し対策を講ずること。
- ② 受託者は、本事業に使用するソフトウェア、電子計算機等に係る脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、アクセス制御対策、情報漏えい対策を講じるとともに、契約期間中にこれらの対策に関する情報セキュリティ教育を本事業にかかわる従事者に対し実施すること。
- ③ 受託者は、本事業遂行中に得た本事業に関する情報（紙媒体及び電子媒体であってこれらの複製を含む。）の取扱いには十分注意を払い、当庁内に複製が可能な電子計算機等の機器を持ち込んで作業を行う必要がある場合には、事前に担当職員の許可を得ること。

なお、この場合であっても、担当職員の許可なく複製してはならない。また、作業終

了後には、持ち込んだ機器から情報が消去されていることを担当職員が確認できる方法で証明すること。

- ④ 受託者は、本事業遂行中に得た本事業に関する情報（紙媒体及び電子媒体）について、担当職員の許可なく当庁外で複製してはならない。また、作業終了後には、複製した情報が電子計算機等から消去されていることを担当職員が確認できる方法で証明すること。
- ⑤ 受託者は、本事業を終了又は契約解除する場合には、受託者において本事業遂行中に得た本事業に関する情報（紙媒体及び電子媒体であってこれらの複製を含む。）を速やかに担当職員に返却又は廃棄若しくは消去すること。その際、担当職員の確認を必ず受けること。
- ⑥ 受託者は、契約期間中及び契約終了後においても、本事業に関して知り得た当庁の業務上の内容について、他に漏らし又は他の目的に利用してはならない。
なお、当庁の業務上の内容を外部に提供する必要が生じた場合は、提供先で当該情報が適切に取り扱われないおそれがあることに留意し、提供の可否を十分に検討した上で、担当職員の承認を得るとともに、取扱上の注意点を示して提供すること。
- ⑦ 受託者は、本事業の遂行において、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合の対処方法について担当職員に提示すること。また、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがあることを認知した場合には、速やかに担当職員に報告を行い、原因究明及びその対処等について担当職員と協議の上、その指示に従うこと。
- ⑧ 受託者は、「経済産業省情報セキュリティ管理規程（平成18・03・22シ第1号）」、「経済産業省情報セキュリティ対策基準（平成18・03・24シ第1号）」及び「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群（平成30年度版）」（以下「規程等」と総称する。）を遵守すること。また、契約締結時に規程等が改正されている場合は、改正後の規程等を遵守すること。
- ⑨ 受託者は、当庁又は内閣官房内閣サイバーセキュリティセンターが必要に応じて実施する情報セキュリティ監査、マネジメント監査又はペネトレーションテストを受け入れるとともに、指摘事項への対応を行うこと。
- ⑩ 受託者は、本事業に従事する者を限定すること。また、受託者の資本関係・役員の情報、本事業の実施場所、本事業の全ての従事者の所属、専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）、実績及び国籍に関する情報を担当職員に提示すること。
なお、本事業の実施期間中に従事者を変更等する場合は、事前にこれらの情報を担当職員に再提示すること。
- ⑪ 受託者は、本事業を再委託（業務の一部を第三者に委託することをいい、外注及び請負を含む。以下同じ。）する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるよう、上記1)から10)まで及び12)から18)までの措置の実施を契約等により再委託先に担保させること。また、1)の確認書類には再委託先に係るものも含むこと。
- ⑫ 受託者は、外部公開ウェブサイト（以下「ウェブサイト」という。）を構築又は運用するプラットフォームとして、受託者自身（再委託先を含む。）が管理責任を有するサーバ等を利用する場合には、OS、ミドルウェア等のソフトウェアの脆弱性情報を収集し、セキュリティ修正プログラムが提供されている場合には業務影響に配慮しつつ、速やかに適用を実施すること。また、ウェブサイト構築時においてはサービス開始前に、運用中においては年1回以上、ポートスキャン、脆弱性検査を含むプラットフォーム診断を実施し、脆弱性を検出した場合には必要な対策を実施すること。
- ⑬ 受託者は、ウェブサイトを構築又は運用する場合には、インターネットを介して通信

する情報の盗聴及び改ざんの防止並びに正当なウェブサーバであることを利用者が確認できるようにするため、TLS(SSL)暗号化の実施等によりウェブサイトの暗号化の対策等を講じること。

なお、必要となるサーバ証明書には、利用者が事前のルート証明書のインストールを必要とすることなく、その正当性を検証できる認証局（証明書発行機関）により発行された電子証明書を用いること。

- ⑭ 受託者は、ウェブサイト上のウェブアプリケーションの構築又は改修を行う場合には、独立行政法人情報処理推進機構が公開する最新の「安全なウェブサイトの作り方」（以下「作り方」という。）に基づくこと。また、ウェブアプリケーションの構築又は更改時においてはサービス開始前に、運用中においてはウェブアプリケーションへ修正を加えた場合や新たな脅威が確認された場合に、「作り方」に記載されている脆弱性の検査等（ウェブアプリケーション診断）を実施し、脆弱性を検出した場合には必要な対策を実施すること。併せて、「作り方」のチェックリストに従い対応状況を確認し、その結果を記入したチェックリストを担当職員に提出すること。
- なお、チェックリストの結果に基づき、担当職員から指示があった場合は、それに従うこと。
- ⑮ 受託者は、ウェブサイト又は電子メール送受信機能を含むシステムを構築又は運用する場合には、政府機関のドメインであることが保証されるドメイン名「. go. jp」を使用すること。
- ⑯ 受託者は、情報システム（ウェブサイトを含む。以下同じ。）の設計、構築、運用、保守、廃棄等（電子計算機、電子計算機が組み込まれた機器、通信回線装置、電磁的記録媒体等のハードウェア又はソフトウェア（以下「機器等」という。）の調達を含む場合には、その製造工程を含む。）を行う場合には、以下を実施すること。
- (a) 各工程において、当庁の意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。また、具体的な管理手順や品質保証体制を証明する書類等を提出すること。
 - (b) 情報システムや機器等に意図しない変更が行われる等の不正が見つかったときに、追跡調査や立入検査等、当庁と連携して原因を調査し、排除するための手順及び体制を整備していること。それらが妥当であることを証明するため書類を提出すること。
 - (c) 不正プログラム対策ソフトウェア等の導入に当たり、既知及び未知の不正プログラムの検知及びその実行の防止の機能を有するソフトウェアを導入すること。
 - (d) 情報セキュリティ対策による情報システムの変更内容について、担当職員に速やかに報告すること。また、情報システムが構築段階から運用保守段階へ移行する際等、他の事業者へ引継がれる項目に、情報セキュリティ対策に必要な内容を含めること。
 - (e) サポート期限が切れた又は本事業の期間中にサポート期限が切れる予定がある等、サポートが受けられないソフトウェアの利用を行わない及びその利用を前提としないこと。また、ソフトウェアの名称・バージョン・導入箇所等を管理台帳で管理することに加え、サポート期限に関するものを含むソフトウェアの脆弱性情報を収集し、担当職員に情報提供するとともに、情報入手した場合には脆弱性対策計画を作成し、担当職員の確認を得た上で対策を講ずること。
 - (f) 電子メール送受信機能を含む場合には、SPF（S e n d e r P o l i c y F r a m e w o r k）等のなりすましの防止策を講ずるとともにSMTPによるサーバ間通信のT L S（S S L）化やS/MIME等の電子メールにおける暗号

化及び電子署名等により保護すること。

- ⑰ 受託者は、本事業を実施するに当たり、約款による外部サービスやソーシャルメディアサービスを利用する場合には、それらサービスで要機密情報を扱わないことや不正アクセス対策を実施するなど規程等を遵守すること。
- ⑱ 受託者は、ウェブサイトの構築又はアプリケーション・コンテンツ（アプリケーションプログラム、ウェブコンテンツ等の総称をいう。以下同じ。）の開発・作成を行う場合には、利用者の情報セキュリティ水準の低下を招かぬよう、以下の内容も含めて行うこと。
 - (a) 提供するウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツが不正プログラムを含まないこと。また、そのために以下を含む対策を行うこと。
 - (ア) ウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツを提供する前に、不正プログラム対策ソフトウェアを用いてスキャンを行い、不正プログラムが含まれていないことを確認すること。
 - (イ) アプリケーションプログラムを提供する場合には、当該アプリケーションの仕様に反するプログラムコードが含まれていないことを確認すること。
 - (ウ) 提供するウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツにおいて、当庁外のウェブサイト等のサーバへ自動的にアクセスが発生する機能が仕様に反して組み込まれていないことを、HTMLソースを表示させるなどして確認すること。
 - (b) 提供するウェブサイト又はアプリケーションが脆弱性を含まないこと。
 - (c) 実行プログラムの形式以外にコンテンツを提供する手段がない場合を除き、実行プログラム形式でコンテンツを提供しないこと。
 - (d) 電子証明書を用いた署名等、提供するウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツの改ざん等がなく真正なものであることを確認できる手段がある場合には、それをウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツの提供先に与えること。

なお、電子証明書を用いた署名を用いるときに、政府認証基盤（GPKI）の利用が可能である場合は、政府認証基盤により発行された電子証明書を用いて署名を施すこと。
 - (e) 提供するウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツの利用時に、脆弱性が存在するバージョンのOSやソフトウェア等の利用を強制するなどの情報セキュリティ水準を低下させる設定変更を、OSやソフトウェア等の利用者に要求することがないように、ウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツの提供方式を定めて開発すること。
 - (f) 当庁外へのアクセスを自動的に発生させる機能やサービス利用者その他の者に関する情報が本人の意思に反して第三者に提供されるなどの機能がウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツに組み込まれることがないように開発すること。ただし、必要があつて当該機能をウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツに組み込む場合は、当庁外へのアクセスが情報セキュリティ上安全なものであることを確認した上で、他のウェブサイト等のサーバへ自動的にアクセスが発生すること、サービス利用者その他の者に関する情報が第三者に提供されること及びこれらを無効にする方法等が、サービス利用者において容易に確認ができるよう、担当職員が示すプライバシーポリシー等を当該ウェブサイト又はアプリケーション・コンテンツに掲載すること。

(2) クラウド基盤に関わる情報セキュリティ要件

- ① I D、パスワードを付与された職員単位にアクセス制御ができること。操作できる範囲はデータベーステーブルレベル、項目レベル、レコードレベルで個別に参照、更新、生成、削除などのアクセス制御ができること。
- ②アクセス制御の設定は、アクセス権種類をプロファイルとして設定し、中小企業庁職員等に付与される I D単位にプロファイル属性を設定できること。
- ③パスワードの長さ・文字列の制限・利用制限・パスワードのロックなどについて、経済産業省のセキュリティポリシーの範囲で変更することが可能であること。
- ④指定の I Pアドレス以外からのアクセスを不能とし、I D単位にログイン可能な曜日、時間帯を設定できること。
- ⑤パスワードは暗号化された形で管理され、システム管理者もパスワード情報を照会できないこと。また、システム利用者がパスワードを失念した場合、利用者自らがパスワードをリセットし、新パスワードが本システムから自動送信される仕組みを有すること。
- ⑥サーバ内に保存された業務データが本システムの検索・抽出機能以外の手段でサーバのディスク外に抽出された場合は、意味のない文字列として認識されるようなデータ管理がなされていること。
- ⑦ID 単位のログイン時刻をシステム管理者が G U I 画面にて把握できること。また、データに対する更新履歴情報を改ざんされることなく記録しておくことが可能であること。
- ⑧当庁とクラウド基盤間の通信は、T L S 1 . 2により秘匿化すること。その際、第三者機関の発行するサーバ証明書を導入することで当庁のブラウザで警告メッセージが表示されないようにすること。
- ⑨機密性、監査性に関して、第三者機関が認定した以下の認証制度等に準拠した信頼性の高いクラウドコンピューティング・サービスであること。
 - A 総務省の A S P ・ S a a S 安全・信頼性に係る情報開示
 - B I S M S の国際規格「I S O 2 7 0 0 1」
 - C 受託業務を行う会社の内部統制の有効性を評価する保証基準 S S A E 1 6 (S t a t e m e n t o n S t a n d a r d s f o r A t t e s t a t i o n E n g a g e m e n t s N o . 1 6) もしくはそれに類する基準

1 1 . 作業場所等

- (1) 受託者は、作業に必要な作業場所、必要な機器、必要な機器の設置場所及び備品・消耗品を自ら用意すること。
 - ①システム全体について、使用するソフトウェアの生産者の如何にかかわらず受託者が最終責任を負うこと。
 - ②作業場所は他から仕切られた場所とし、作業に使用する機器は専用機器を使用すること。
 - ③作業場所の入退室管理、作業場所内での開発機器、情報の取り扱い等については、「8. 情報セキュリティ要件」に基づき、受託者が責任を持って管理すること。

1 2 . 著作権

- (1) 本事業の納入成果物の著作権は、検収が完了した時点で、中小企業庁に移転する。
- (2) 受託者は、納入成果物の作成に当たり、第三者の著作権、工業所有権、ライセンス又はノウハウ（以下「著作権等」という。）を実施・使用するときは、その実施・使

用に対する一切の責任を負う。また、受託者は、当庁以外の組織において納入成果物を活用する場合に調整が必要となる著作権等を一覧にした「ライセンス等に関する報告書」を作成の上、提出すること。

1 3. 機密保持等

(1) 機密保持

- ①当庁が開示した情報、契約履行過程で生じた納入成果物（印刷した帳票を含む。）及び本事業の履行上知り得た一切の事項について、いかなる場合にもこれを中小企業庁が開示することを認めていない第三者に開示又は漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講じること。また、「機密保持体制表」を作成し、当庁の承認を得ること。

当庁が提供した情報を第三者に開示する必要がある場合には、事前に当庁と協議し、承認を得ること。

なお、上記の開示又は漏えい防止、当庁の承認を得ることについては、本事業の委託期間終了後も同様とする。

(2) 個人情報の保護

- ①個人情報の取扱いに係る事項については、当庁と協議の上決定し、書面で提出すること。また、個人情報の適正な取扱いを図るための責任者を選任し、併せて報告を行うこと。

- ②個人情報を複製する際には、事前に当庁の許可を得ること。ただし、複製の実施は必要最小限とし、複製が不要となり次第、その内容が絶対に復元することができないように破棄・消去を実施すること。

なお、受託者は廃棄作業が適切に行われたことを確認し、その保証をすること。

- ③受託者が、個人情報の取扱いにおいて、適正な取扱いをしなかった場合は、本事業の契約除の措置を受けることがある。

受託者が、本事業を履行する上で個人情報の漏えい等、個人情報の秘密保持に反する行為及び安全確保の上で問題となる事案等を把握した場合には、直ちに当庁に報告すること。

システムに求める情報セキュリティ要件

AT-1-2 不正通信の遮断

通信回線を介した不正を防止するため、不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを遮断する機能を備えること。

AT-1-3 通信のなりすまし防止

情報システムのなりすましを防止するために、サーバの正当性を確認できる機能を備えること。

AT-1-4 サービス不能化の防止

サービスの継続性を確保するため、サービス停止の脅威の軽減に有効な機能を活用して情報システムを構築すること。

AT-2-1 不正プログラムの感染防止

不正プログラム（ウイルス、ワーム、ボット等）による脅威に備えるため、想定される不正プログラムの感染経路の全てにおいて感染を防止する機能を備えるとともに、新たに発見される不正プログラムに対応するために機能の更新が可能であること。

AU-1-1 ログの蓄積・管理

情報システムに対する不正行為の検知、発生原因の特定に用いるために、情報システムの利用記録、例外的事象の発生に関するログを蓄積し、最低1カ月の期間保管するとともに、不正の検知、原因特定に有効な管理機能（ログの検索機能、ログの蓄積不能時の対処機能等）を備えること。

AU-1-2 ログの保護

ログの不正な改ざんや削除を防止するため、ログに対するアクセス制御機能を備えるとともに、ログのアーカイブデータの保護（消失及び破壊や改ざん等の脅威の軽減）のための措置を含む設計とすること。

AU-1-3 時刻の正確性確保

情報セキュリティインシデント発生時の原因追及や不正行為の追跡において、ログの分析等を容易にするため、システム内の機器を正確な時刻に同期する機能を備えること。

AU-2-1 侵入検知

不正行為に迅速に対処するため、送受信される通信内容を監視し、不正アクセスや不正侵入を検知及び通知する機能を備えること。

AC-2-2 アクセス権管理

情報システムの利用範囲を利用者の職務に応じて制限するため、情報システムのアクセス権を職務に応じて制御する機能を備えるとともに、アクセス権の割り当てを適切に設計すること。

AC-2-3 管理者権限の保護

特権を有する管理者による不正を防止するため、管理者権限を制御する機能を備えること。

PR-1-1 通信経路上の盗聴防止

通信回線に対する盗聴行為や利用者の不注意による情報の漏えいを防止するため、通信回線を暗号化する機能を備えること。暗号化の際に使用する暗号アルゴリズムについては、「電子政府推奨暗号リスト」を参照し決定すること。

PR-1-2 保存情報の機密性確保

情報システムに蓄積された情報の窃取や漏えいを防止するため、情報へのアクセスを制限できる機能を備えること。また、外部との接続のある情報システムにおいて保護すべき情報を利用者が直接アクセス可能な機器に保存しないこと。

PR-1-3 保存情報の完全性確保

情報の改ざんや意図しない消去等のリスクを軽減するため、情報の改ざんを検知する機能又は改ざんされていないことを証明する機能を備えること。

DA-1-1 システムの構成管理

情報セキュリティインシデントの発生要因を減らすとともに、情報セキュリティインシデントの発生時には迅速に対処するため、構築時の情報システムの構成（サービス構成に関する詳細情報）が記載された文書を提出するとともに文書どおりの構成とし、加えて情報システムに関する運用開始後の最新の構成情報及び稼働状況の管理を行う方法又は機能を備えること。

UP-2-1 プライバシー保護

情報システムにアクセスする利用者のアクセス履歴、入力情報等を当該利用者が意図しない形で第三者に送信されないようにすること。

AT-3-1 構築時の脆弱性対策

情報システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、開発時及び構築時に脆弱性の有無を確認の上、運用上対処が必要な脆弱性は修正の上で納入すること。

AT-3-2 運用時の脆弱性対策

運用開始後、新たに発見される脆弱性を悪用した不正を防止するため、情報システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの更新を効率的に実施する機能を備えるとともに、情報システム全体の更新漏れを防止する機能を備えること。

情報取扱者名簿及び情報管理体制図

①情報取扱者名簿

		氏名	個人住所	生年月日	所属部署	役職	パスポート 番号及び国 籍(※5)
情報管理責任者(※1)	A						
情報取扱管理者(※2)	B						
	C						
業務従事者(※3)	D						
	E						
再委託先(※4)	F						

(※1) 受託事業者としての情報取扱の全ての責任を有する者。必ず明記すること。

(※2) 本事業の遂行にあたって主に保護すべき情報を取り扱う者ではないが、本事業の進捗状況などの管理を行うもので、保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。

(※3) 本事業の遂行にあたって保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。

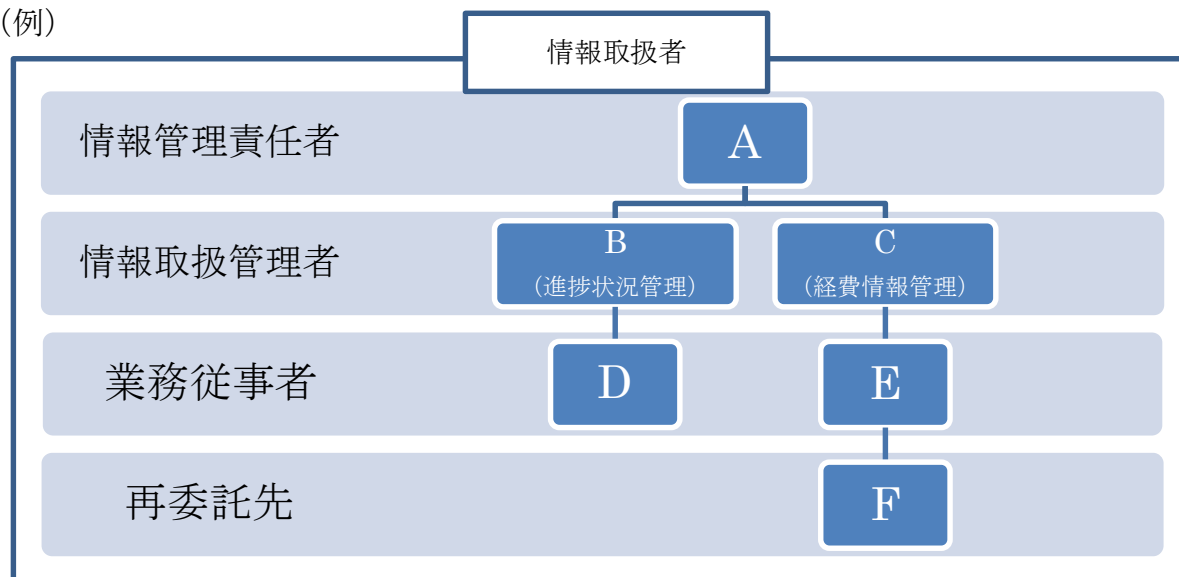
(※4) 再委託先については、情報管理責任者を記載すること。

(※5) 日本国籍を有する者及び法務大臣から永住の許可を受けた者(入管特例法の「特別永住者」を除く。)以外の者は、パスポート番号等及び国籍を記載。

(※6) 住所、生年月日については、必ずしも契約前に提出することを要しないが、その場合であっても中小企業庁経営支援課から求められた場合は速やかに提出すること。

②情報管理体制図

(例)



【情報管理体制図に記載すべき事項】

- ・ 本事業の遂行にあたって保護すべき情報を取り扱う全ての者。(再委託先も含む。)
- ・ 本事業の遂行のため最低限必要な範囲で情報取扱者を設定し記載すること。