

宮城県職員エンゲージメント調査・改善支援業務 企画提案に係る仕様書

1 委託業務の名称

宮城県職員エンゲージメント調査・改善支援業務

2 宮城県の現状、課題及び本業務の方向性

<現状>

- ・ 人口が減少し人手不足が深刻化する中、若手職員の離職及びメンタルの不調による休職等が増加しており、人材確保及び定着に結び付く有効な施策の検討・実施が急務となっている。
- ・ 働き方改革等を進めるには管理職の理解が必要だが、管理職へのマネジメント支援が昇任時の研修のみで、スキルアップの機会が十分ではない。

<課題>

- ・ 組織の健康状態を把握する調査を定期的実施し、その結果に応じて職員のウェルビーイングや働きがい向上につながる有効な施策を適切に実施する必要がある。
- ・ 管理者マネジメントの向上を図り、組織風土を醸成させていく必要がある。

<方向性>

- ・ 職員の組織に対する共感（エンゲージメント）度合いをデータ化・可視化する調査を導入・実施し、得られたデータを有効な施策検討の材料とする。
- ・ 調査・分析結果に応じたフォローアップ施策を実施することで、エンゲージメントを向上させる。

3 業務履行期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）まで

4 業務の概要

（1）事務の概要

受注者は、生産性や離職率との相関など、学術的観点から効果が示されている「エンゲージメント」の概念を用い、組織の強み・弱みを数値によって可視化するための組織診断調査（以下「エンゲージメントサーベイ」という。）をWebシステム（一部は紙）により実施すること。また、当該調査結果から本県組織の課題を分析し、課題解決に向けた改善提案・支援を行うこと。

受注者は、エンゲージメントサーベイ実施について、5の対応を行うことにより、発注者を支援するものとする。

受注者は、本業務の実施期間中、適切な会議（キックオフ会議、定例進捗会議等。実施頻度は、業務量の状況等を踏まえ柔軟に決定）を実施し、事務局と情報共有・議論すること。会議に必要な資料は、受注者が作成すること。

(2) 調査対象者

総務部及び水産林政部の職員 約1,000人

5 業務内容

(1) 情報収集・調査

他自治体のエンゲージメントや類似する調査の実施状況、設問例、スコア等を事前調査し、情報整理をすること。

(2) 調査準備

ア エンゲージメントサーベイの実施に向けて、事務局と協議の上、調査項目、属性・集計方法等の確認または検討を実施し、属性（職種、部署、役職、年代等）別のエンゲージメントを測定・分析できるよう、調査の設計を行うこと。

なお、独自に設問追加できることが望ましい。

イ エンゲージメントサーベイ実施前に、職員エンゲージメントの重要性、取組の意義、内容等を調査対象者へ十分に説明し理解を得るとともに回答への動機付けを行うこと。また、事務局が調査対象者に対し行う同様の事前告知等についても支援を行うこと。

ウ 信ぴょう性の高いデータを活用した上で、他組織体との比較により組織状態が客観的に判断できるようにすること。

エ 設問項目は学術的観点に基づいて設計されており、課題の抜け漏れを防ぐための工夫がなされているものとする。

オ エンゲージメントサーベイを実施する Web システム（以下「システム」という。）は職員の回答しやすさに留意されており、回答率を高めるための仕組みが備えられているものとする。

カ 事前告知やシステムの設定におけるサポートツールが十分であること、また事務局に対する支援体制や頻度が適切であること。発注者からシステムの操作に関する問い合わせがあった際には、速やかに対応すること。連絡体制等については別途協議する。

キ 調査開始前までに、システムに関する事務局向けの操作案内を提供すること。

操作案内は、調査回答及び調査結果に関する操作方法を簡潔にまとめたもので、ICTに関する知識の乏しい者にも理解しやすい平易な記述とし、実際の画面キャプチャを用いてわかりやすく説明すること。

システムの機能に修正等があった場合には、該当部分を更新した操作案内を速やかに作成し、電子データにより発注者へ提供すること。

(3) 実施・回収

ア 対象職員に対し、エンゲージメントサーベイを実施すること。

イ システムを利用できない職員に対しては、紙（マークシート等）で調査を実施すること。

なお、調査用紙は実施所属へ直接送付することとし、その数量は次のとおりとする。

送付先 3か所 実施人数 約50人

ウ 発注者からの問合せに対応する体制を構築すること。

なお、発注者からの問い合わせは事務局からのみ行い、調査対象者が直接受注者に問合せを行うことはない。

エ 回答精度向上及び回答率向上のための施策を検討し、発注者に助言すること。

オ 回答状況を定期的にモニタリングし、適切なリマインド方法を発注者に助言すること。

なお、モニタリング及びリマインド方法の詳細は、発注者と協議の上決定する。

(4) 集計・分析

ア 分析手法や対象組織数を踏まえ、必要な分析内容を整理・検討すること。

イ 分析対象については、職種別・組織別・性別・年代別・職層別のほか、発注者と協議の上適切な分析対象を追加すること。

ウ 単純、クロス集計に加えて、高度な分析を実施することで、エンゲージメント向上に寄与する対象及び要因特定を行うこと。

(5) 報告

(4)の分析に基づき、下表の報告書を作成し、報告先に記載の職員に対し、職員調査結果の説明、改善策の提案等を行うこと。

なお、各報告に当たっては事務局とあらかじめ協議を行うこと。また、会場の手配や出席者の調整等は事務局が行う。

	報告書類	内容	報告先
①	調査結果報告書（全体）	全体の調査結果等	総務部長
②	調査結果報告書（総務部）	総務部の調査結果等	総務部長
③	調査結果報告書（水産林政部）	水産林政部の調査結果等	水産林政部長

(6) フォローアップ

ア 調査分析結果に基づき、エンゲージメント向上のためのフォローアップ施策を策定する際に、理論や実績に基づく実効性の高い支援を行うこと。支援の方法や頻度については発注者と協議の上、決定する。（例：管理職向け合同セミナー、希望する所属への個別相談会、部局向けセミナー、技術職員向けセミナー、若手職員向けセミナー、研修担当職員向けセミナーなど）

イ 課題に対する取組の必要性及び改善手法について、改善に取り組む所属職員の理解度向上の取組や管理監督職への助言等を行い、効果的な改善となるよう支援を行うこと。

ウ フォローアップ施策の対象は発注者と協議の上決定することとするが、ワークショップ、説明会、動画研修等を組み合わせることにより、対象者が改善できるよう具体的なステップやノウハウを提供すること。また、フォローアップ施策の立案は、全庁一律ではなく、各組織の個別の課題を把握した上で策定すること。

エ 定期的な調査に加え、特定の組織に対しては必要により短期的な調査を行うことで、自立した改善サイクルの構築を測ること。

オ 対象部署において実践した支援内容の効果を検証し、継続的に組織課題が解決するための適切なアドバイスや支援を行うこと。

カ その他、組織改革の推進に関して、本業務の費用範囲内で効果的かつ積極的なアドバイスや支援を行うこと。

キ この仕様書に記載のない事項であっても、本業務を遂行するため必要な事項は発注者に報告し協議の上、実施するものとする。

6 成果物

(1) 随時

5 (5) に示した報告書については、電子データ (Word、Excel 等、Microsoft Office 2016 で読み取れるファイル形式) により、分析終了後、速やかに納品すること。

(2) 業務終了時

ア 納品物

納品物	形式	数量	備考
業務実施報告書	電子データ (Word、Excel 等、Microsoft Office 2016 で読み取れるファイル形式) とする。	一式	CD-R、DVD-R、オンラインストレージのいずれかの提出方法による。

イ 納品期限

令和8年3月31日 (火) まで

ウ 納品場所

宮城県総務部行政経営企画課 (本庁舎3階)

7 その他特記事項

(1) 守秘義務

受注者は、本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏えいすること及び資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。また、本業務の結果等の使用、保存、処分等にあたっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、発注者の指示に従うこと。

(2) 個人情報の保護

受注者は、本業務に関連した個人情報等の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」及び別記「情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。

(3) 著作権等

本業務の遂行により生じた成果物の著作権 (著作権法第27条及び第28条に定められた権利を含む。) は、第三者に帰属するものを除き、原則として発注者に帰属するものとする。また、受注者は、あらかじめ発注者から書面による同意を得た場合を除き、著作者人格権 (著作権法第18条から第20条に規定する権利をいう。) を行使しないものとする。

受注者は、委託業務の遂行に当たり、第三者の知的財産権 (著作権、意匠権、商標権等)、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。

(4) 事故等に対する対応

本業務に関する事故等については、発注者に速やかに報告するとともに、受注者の責任により、適正に処理すること。また、事故等により生じた損害一切は受注者の負担とする。

(5) その他

業務の実施に当たって必要な事項のうち、本書で明記の無い点又は疑義が生じた場合、並びにこれに係る変更を行う場合は、発注者及び受注者で協議し、発注者が指示するものとする。

8 発注者担当部署（事務局）

宮城県総務部行政経営企画課働き方改革推進班

〒980-8570 宮城県仙台市青葉区本町三丁目8番1号（県行政庁舎3階）

TEL 022(211)2204

E-mail gyokei-kaikaku@pref.miyagi.lg.jp

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

（秘密の保持）

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

（個人情報管理責任者等）

第3 受注者は、業務における個人情報の取扱いに係る管理責任者（以下「個人情報管理責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報管理責任者及び業務従事者を変更する場合は、事前に書面により報告しなければならない。

3 個人情報管理責任者は、個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

（作業場所の特定）

第4 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に発注者に報告しなければならない。

（個人情報の持ち出しの禁止）

第5 受注者は、発注者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

（保有の制限）

第6 受注者は、業務を行うために個人情報を取得し、又は作成するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第61条第1項に規定する法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を保有してはならない。

（個人情報の目的外利用及び提供の禁止）

第7 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外のために利用し、又は発注者の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

（漏えい、毀損及び滅失の防止等）

第8 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（教育の実施）

第9 受注者は、個人情報管理責任者及び業務従事者に対して、在職中及び退職後においても当

該契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、及び特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

（資料の返還等）

第 10 受注者は、業務を処理するために、発注者から引き渡された、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後使用する必要がなくなった場合は、速やかに、かつ、確実に廃棄するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

（複写又は複製の禁止）

第 11 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の書面による承諾なしに複写又は複製してはならない。

（個人情報の運搬）

第 12 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

（再委託の承諾）

第 13 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、再委託した業務を更に委託する場合も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に協議し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及び結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理、監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理し、及び監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

（実地調査）

第 14 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

2 受注者は、前項に定める事項について書面で提出することにより、実地の調査に代えることができる。

（指示及び報告等）

第 15 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

（個人情報に関する取扱要領等の作成）

第 16 受注者は、個人情報の適切な管理を確保するため、業務に関して取り扱う個人情報の取扱

要領等を作成し、発注者に報告しなければならない。

（事故発生時の対応）

第 17 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、発注者の指示に従うものとする。

2 発注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

別記

情報セキュリティ特記事項

(責任体制の整備)

第1 受注者は、本業務の情報資産の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第2 受注者は、情報資産の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、情報資産の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

3 受注者は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

4 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適正に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

5 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第3 受注者は、情報資産を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。また、作業場所を変更する場合も同様とする。

2 受注者は、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、所属名等が分かるように身分証明書等を常時携帯させなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第4 受注者は、本業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(教育の実施)

第5 受注者は、情報資産の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本業務の適正な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6 受注者は、本業務の履行により直接又は間接に知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、本業務に携わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7 受注者は、本業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、本業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

2 前項ただし書により、本業務の一部をやむを得ず再委託する場合、受注者は、再委託先に本特記事項に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

3 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

4 受注者は、再委託先に対して本業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(情報資産の管理)

第8 受注者は、次の各号の定めるところにより、情報資産の管理を行わなければならない。

(1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に情報資産を保管すること。

(2) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、情報資産を定められた場所から持ち出さないこと。

(3) 情報資産を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

(4) 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、情報資産を複製又は複写しないこと。

(5) 情報資産を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。

(6) 情報資産を電子データで保管する場合は、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。

(7) 情報資産を管理するための台帳を整備し、情報資産の利用者、保管場所その他の取扱状況を当該台帳に記録すること。

(8) 情報資産の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の情報セキュリティインシデント（以下「インシデント」という。）を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。

(9) 作業場所に、私物等の受注者が管理をしていないパソコン等の端末及び外部電磁的記録媒体等を持ち込んで、情報資産を取り扱う作業を行わせないこと。

(10) 情報資産を利用する作業を行うパソコン等に、情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第9 受注者は、本業務の情報資産について、本業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

(情報資産の受渡し)

第10 受注者は、発注者との情報資産の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に情報資産の預り証を提出しなければならない。

(情報資産の返却、消去及び廃棄)

第11 受注者は、本業務の終了後、本業務の情報資産について、発注者の指定した方法により、返却、消去又は廃棄を実施しなければならない。ただし、受注者において、秘匿化処理を行う場合は、その限りではない。

2 受注者は、本業務の情報資産を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき情報資産の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、情報資産の消去又は廃棄に際し、発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受注者は、本業務の情報資産を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記録されたパソコン等や電磁的記録媒体等の物理的な破壊その他当該情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第12 受注者は、発注者から、情報資産の取扱状況について報告を求められた場合は、遅滞なく報告しなければならない。

2 受注者は、情報資産の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第13 発注者は、本業務に係る情報資産の取扱いについて、本特記事項の規定に基づき、必要な措置が講じられているかどうかを検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、報告を求めることができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(インシデント時の対応)

第14 受注者は、本業務に関し、インシデントが発生した場合は、そのインシデントの発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該インシデントに関する情報の内容、件数、インシデントの発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、インシデントが発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適正に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 発注者は、本業務に関しインシデントが発生した場合は、必要に応じて当該インシデントに関する情報を公表することができる。