

伊丹市みんなで作る！よりよい職場プロジェクト 委託業務仕様書

令和7年5月
伊丹市総務部エンゲージメント推進担当

1 基本情報

(1) 業務名称

伊丹市みんなで作る！よりよい職場プロジェクト委託業務

(2) 目的

少子高齢化により人材確保競争が激化している一方で、当市においては、業務は複雑・多様化し、多忙による職員の疲労、仕事への達成感の低下等から離職者、病休者の増加が懸念される。こうした課題に対しては、人事施策を体系化し、ビジョンを明確化した戦略の策定やマネジメントが求められている。

中でも職員が組織へ愛着を持ち、仕事における達成感の向上、自律的・継続的に改善に取り組める組織風土の醸成が重要であり、そのためには職員のエンゲージメントを把握することが不可欠である。

以上の観点から、定期的にエンゲージメント調査を実施し、その結果分析に基づいた組織課題の改善策を立案・実行することにより、働きがいのある職場づくりや生産性の向上、組織力の強化を図り、市民が住み続けたいと思えるよう、市民サービスの維持・向上に繋げていくことを目的とする。

(3) 履行期間

契約日から令和8年3月31日まで

※履行評価等の結果が良好であることを確認の上、一定の継続性が必要と市が判断し、かつ毎年度予算が議会の議決を経て成立した場合に限り、上記履行期間を令和9年6月30日(想定)まで更新することを可能とする。なお、事業経費の確保及び市内部での了承が得られない場合、令和8年度以降の契約を締結しない。

(4) 履行場所

伊丹市役所(伊丹市千僧1丁目1番地)

(5) 支払い条件

原則、業務完了確認後に一括払いとする。ただし、契約前に双方協議により決定するものとする。

2 業務の概要

エンゲージメントに関する職員調査の実施、結果分析及び定量的評価により、客観的な視点から組織課題を明確化した上で、具体的なアクションプランを作成し、これに基づく組織改善の取組への支援を行うほか、状況に応じてその他手法により、組織の全体若しくは一部のエンゲージメント向上が図れるような施策の立案、提案及び実行の補助を行うこと。

また、将来的に、エンゲージメント向上を進める所管課が必要な業務を行えるよう、所管課に対する教育計画及び引継内容を提案に盛り込むこと。

(1) 対象者と組織構成

伊丹市本庁舎に勤務する行政職員のうち、市長部局及び各行政委員会等(公営企業を除く)に所属する正規職員を対象とする。

・人数:約950人

・組織構成:約14部34室84課 ※いずれもR7.4.1時点

(2) エンゲージメント調査の実施

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て、組織の強み・弱みを可視化し、組織状態を改善するためのPDCAサイクルの構築を図るとともに、市に最適な助言・提案を行いながら、自走する組織を実現するための調査を実施する。

①職員に対する説明

当該取組をより効果的に実施するため、市部長級以上及びその他の職員に対し、エンゲージ

メント向上の重要性、取組の意義、内容等を十分に説明し、理解を得ること。また、調査実施における事前告知に際しては、調査対象者に取組に対して十分な動機付けができるよう支援すること。説明の手法は市と協議の上決定することとし、説明に必要な資料等は受託者が用意すること。

また、説明はエンゲージメント調査の回答率を高めるよう工夫された内容とし、調査実施前及び必要に応じて調査実施中に適宜行うこと。

②調査の設計

- ・市が令和5年度より実施した類似調査の結果等を踏まえ、庁内の実態を反映し、課題を洗い出して、職員のエンゲージメント向上につなげることができる設問を設計する。
- ・設問項目は学術的観点に基づき設計し、課題の抜け漏れを防ぐための工夫がされているものとする。また、組織の強み・弱みを数字等により可視化できるものとする。
- ・調査システムは職員の回答しやすさに留意されており、負担にならない質問数・調査頻度であるものとし、回答率を高めるための仕組みが備えられていること。
- ・設問項目の設計にあたっては、将来的に市独自でアンケート調査を、継続的に実施できるものとする。

③調査の実施

調査の回数は当該事業の目的をより効果的に実行するために必要と考えられる回数(少なくとも2回以上)を市と協議の上決定する。

調査方法は紙による調査は不可とし、受託者が企画提案等により提案、提供するものを契約時に市と協議の上決定する。なお、Webシステムを使用する場合は、受託者が提供するWebシステムを使用するものとし、調査への回答は職員に貸与された庁内LAN用PC及び職員個人のインターネット接続されたPC、スマートフォン、タブレット端末等からブラウザソフトを利用して回答できること。

庁内LANの環境及び同端末からのインターネット接続環境、受託者が提供するWebシステムの機能要件や情報セキュリティ要件は後述の「3 Webシステムに係る要件」によるものとする。

④結果の分析及び報告書の作成

受託者は、調査結果について職員全体及び市が指定する任意の属性(所属・年代・性別・職層等)による分析を行い、その分析結果に基づく集計の他、高度な分析手法を用いてエンゲージメント向上に寄与する報告書を作成すること。また、必要に応じ、他自治体や民間企業等との比較により組織状態が客観的に判断できるような内容とし、比較対象データについては、統計学的に有用と考えられるサンプルデータ数や根拠を明示するとともに、他と比較した場合の特徴的な事項についても明示すること。

なお、報告書は専門知識の乏しいものにも理解しやすい平易な記述とし、分かりやすい説明とすること。

⑤対応マニュアルの作成

受託者は、上記④で作成した報告書に対して、対応策に関するマニュアル(調査結果の傾向ごとに「原因、対応の方向性、対応策の具体例」等が記載されたもの)を提出すること。

(3) 教育・引継

将来的にエンゲージメント向上を進める所管課が必要な業務を行えるよう、短期的及び中・長期的な視点から、教育計画及び引継ぎの具体的な提案を行う。

(4) フォローアップ

- ・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。また、市が指定する属性ごとに、報告書の結果に対して最適なフォローアップ施策等を提案することとし、特に支援が必要と考えられる属性(市と協議のうえ抽出)に対しては、直接もしくはオンライン面談等の手段により適切なサポートを実施すること。なお、そのフォローアップは、理論や実績に基づく実効性の高い支援を行うこととし、支援の方法や頻度については市と協議の上決定する。
- ・当該取組の必要性及び改善手法について所属職員及び管理職へ適宜研修や助言等を行い、理解度の向上を図り、効果的な改善となるよう支援を行うこと。

- ・フォローアップ施策の対象は市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。
- ・定期的な調査に加え、特定の組織に対しては、必要に応じてより短期的な調査や管理職への指導・助言等を行うことで、自立した改善サイクルの構築を図ること。
- ・その他、受託者は、本事業の実施期間中、状況に応じ、適宜適切に会議(キックオフ会議、定例進捗会議など)を実施し、市との情報共有・議論を行うこと。会議の実施頻度は組織状態等を鑑み、市と協議の上柔軟に設定することとし、会議に必要な資料は受託者が作成すること。

(5) 最終報告

年度末に報告書にて行うこと。なお、次年度以降継続することとなった場合は、当該年度を含めた全体の報告書も作成、提出すること。

(6) スケジュール(案)

想定するスケジュールは以下の表のとおりとする。なお、適切な調査のために必要であると判断した場合には、以降の業務が適切に実施されることを条件に、設計期間の変更を可能とする。

	令和7年度								
	7	8	9	10	11	12	1	2	3
設計									
実施・回収									
集計・分析									
報告									
フォローアップ									
教育及び引継									
年度末報告及び最終報告									

(7) その他

その他、本業務を遂行するために必要な事項を本市と協議の上、実施する。

3 Webシステムに係る要件

(1) 機能要件

- ① 職員への調査を行うため、ブラウザソフトを利用したオンライン回答機能があること。
- ② 市の庁内LANパソコンは複数のOS、ブラウザを利用しているため、最低限OSはWindows10又はWindows11、ブラウザはGoogle chrome又はMicrosoft edgeでの動作を保証すること。
- ③ 職員が利用する庁内LANパソコンについては、LGWAN(Local Government Wide Area Network)環境に設置されている。インターネット環境へアクセスするにはLGWAN系とは論理的に分離された仮想環境にVDI方式で接続している。上記環境を考慮して、利用できるシステムを構築すること。
- ④ 設問文の表現の変更や新規設定ができること。
- ⑤ 調査結果は個人が特定されない形で画面表示されること。
- ⑥ 所属別、年代別、職位別、職種別などの属性別の調査結果が画面表示されること。
- ⑦ 過去の回答情報との比較が容易にできること。
- ⑧ 回答内容の一覧を容易に出力(PDF及びCSVデータ)できること。
- ⑨ 結果分析データを容易に出力(PDF又はそれに準ずる画像データ等)できること。

(2) 非機能要件

- ① クラウドシステム利用する場合
使用するクラウドサービスについては、別紙「クラウドサービス特記事項」に準ずること。

② システム利用時間

システムの利用時間は最低限、開庁時間帯(土日祝日を除く平日9時から17時30分まで)の利用が可能であること。ただし、回答率の向上を鑑み開庁時間以外の利用も想定すること。なお、その場合、深夜の時間帯におけるバックアップ処理などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。

③ バックアップ

システム及びデータに対して、自動でバックアップを行う機能を有すること。バックアップの頻度等については市と協議の上決定する。

④ 耐障害性

可用性の観点からサーバが故障した場合においても、予備のサーバに切り替わるなどデータを消失することなく利用を継続できること。

⑤ ソフトウェア

システムの管理機能は、最低限パソコンのGoogle Chrome又はMicrosoft edgeのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

⑥ 障害対応

システム障害の早期発見・予防に努め、システムに障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生した際には速やかに対応すること。

⑦ システムの監視

受託者はシステムの運用稼働状況について適切に監視を行うこと。

⑧ システム停止

ア 受託者が計画的にシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7日前までに本市と協議の上決定すること。

イ 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、受託者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、システムの安定的な運用への回復に努めること。

⑨ バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化、セキュリティ対策の強化、新たな機能の追加等、バージョンアップが行われた場合は、契約の範囲内において速やかに対応すること。なお、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

⑩ セキュリティの確保

ア SSL/TLS(TLS1.2 以上)による暗号通信を行うこと。

イ 情報資産について、本市の合意を得ない限り日本国外への持ち出しを行わないこと。

ウ 管理画面はグローバルIPアドレス等によりアクセスできる環境を制御できること。なお、仮に制御できない場合は、代替案とともに提案書にその旨を明確に示すこと。

4 実施体制

受託者において下記の通り実施体制を構築すること

(1)本業務の遂行にあたり、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配した実施体制を整えること。

(2)本業務に従事する者のうちから、市との情報共有、進捗・課題管理を行う業務リーダー(管理技術者)1名及び業務リーダーとは別に実務担当者(担当技術者)を1名以上選任すること。

(3)本業務に従事する者について適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。

5 成果物

成果物については、原則電子媒体による納品とし、紙媒体にて納品を求めるものは、市が別途指定する。

成果物一覧

成果物	提出時期
-----	------

プロジェクト計画表	着手前
実施体制表	着手前
打合せ議事録(導入前打ち合わせ含む。)	随時
エンゲージメントサーバイ設問一覧	構築着手前
エンゲージメントサーバイ実施用システム説明書	構築完了後
各種調査・分析結果レポート(業務報告書(事務局向け、各所属向け))	サーバイ実施ごと
最終報告書(対応マニュアル含む)	年度末
保守運用資料 ・操作マニュアル ・研修テキスト ・保守・サポート体制	運用開始前
自走に向けた計画書・提案書	随時
その他市が要求する資料	随時

6 再委託の禁止

受託者は、この契約の業務の一部であっても第三者に再委託することができない。ただし、市の承諾を得た場合はこの限りではない。業務の一部を再委託する場合は、受託後に書面に再委託を予定する業務の範囲及び再委託を予定する業者名等の一覧を添えて提出し承認を受けなければならない。ただし、本件業務全部の再委託及び再受託業者からの再々委託は禁止する。

受託者は、個人情報保護、機密保持、知的財産権等に関して本仕様書が定める受託者の責務及び委託業務に関して市が行う調査及び監査への協力義務を再委託先業者も負うよう、必要な措置を講じ、その内容を市に書面で提出し、承認を得ること。

なお、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任は受託者が負うこと。

7 守秘義務

受託者及びその業務の再委託を受けた者は、本契約履行過程で知り得た全ての情報について、本契約の目的以外に使用し、又は第三者に開示し、若しく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。

当該情報等を本契約の目的以外に使用し、又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に市の承認を得ること。

市は、受託者に対し当該情報等について上記に定める守秘義務を負わせるものとし、受託者がその責めに帰すべき事由により当該守秘義務に違反した場合は、市は、受託者に対し損害賠償を請求することができるものとする。

機密保持については、本業務完了後も存続するものとする。ただし、以下の項目に該当する場合はその義務を負わない。

- (1)市から開示を受ける以前に既に受託者が保有していたもの
- (2)市から開示を受ける以前に既に公知であったか、又は開示された後公知となったもの
- (3)法令の定めに基づき、権限のある官公署から開示を要求されたもの

8 情報セキュリティの遵守事項

- ・本業務の実施にあたっては、個人情報保護法および関連法令に従い、「伊丹市情報セキュリティポリシー」の各規程を遵守すること。
- ・本業務を実施する技術者等については、本市情報セキュリティ規定や個人情報保護規定を遵守する旨の誓約書を提出しなければならない。
- ・業務において知り得た情報を、当該業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供しないこと。このことは、本業務が終了した後においても同様とする。
- ・情報セキュリティの遵守事項に違反する事項が生じたとき又は生じるおそれがあることを知ったときは速やかに本市に報告し、その指示に従うこと。
- ・受託者は、委託業務の履行に際して市から提供を受けた情報については、委託業務終了後、専用のソフトウェアを利用するなどして復元不可能な状態にし、市に報告すること。

9 契約不適合責任

納入した成果物に契約不適合がある場合、契約終了後から2年の期間内は、市の指示により無償で修正を行うこと。

(1)契約不適合対象物の範囲

本調達における契約不適合の対象物は、すべての成果物とする。

(2)免責の範囲

市が成果物に対して施した改変等について、当該改変部分及び改変によって生じることとなった契約不適合に係る部分は、契約不適合対象物から除外される。

(3)損害賠償の請求

契約不適合が過大である場合、又は当該契約不適合の修補に相当の期間を要する場合においては、市は受託者に対して修補に代えて損害の賠償を請求できるものとする。

10 疑義の解釈

本仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた場合には、市と受託者の協議により定めるものとする。

11 その他

(1)契約終了時の業務の引継ぎ、移行支援

市と受託者との契約が終了又は解除された場合、市が継続して事業を遂行できるよう必要な措置を講じるか、又は市の指示に従い資料の提供・技術支援・教育・データ抽出など無償で第三者に移行する作業を支援するものとする。業務委託期間終了後、引継ぎが完了するまでの相当の期間は同様の措置を講じること。

(2)契約終了後の問合せ

履行期間終了後において、本業務に関する問い合わせや質問等に対する問合せ窓口を業務終了時に示すこと。

(3)経費

業務の実施にあたって必要な経費(交通費、印刷費等含む)は、すべて本業務委託の費用に含めることとし、別途経費を精算することはないものとする。

12 連絡先

本仕様書に関する窓口連絡先は、以下の通り

【担当】

伊丹市総務部エンゲージメント推進担当

〒664-8503 兵庫県伊丹市千僧1丁目1番地

電話 :072-780-3564

Mail :engagement-suishin@city.itami.lg.jp