

岐阜市エンゲージメント調査等業務委託仕様書

1 業務名称

岐阜市エンゲージメント調査等業務委託

2 業務目的

本業務は、岐阜市職員の働きがいや意欲、組織に対する思い入れ、愛着などのエンゲージメントを向上させる取組を実施し、組織の健全化、組織力の向上、個人の意欲向上、人材の定着につなげていくことを目的とする。

3 業務場所

岐阜市長が指定する場所

4 業務期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

5 業務内容

(1) エンゲージメント調査の実施

学術的観点から効果が証明されている「従業員（職員）エンゲージメント」という概念を用いて、組織の強み・弱みを数値等により可視化し、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、岐阜市（以下「発注者」という。）に最適な助言・提案を行いながら、発注者が自走する組織を実現することを目的とする。

① 調査対象者

岐阜市正職員 約4,300人

② 調査内容の作成

- ・岐阜市エンゲージメント調査等業務委託の受注者（以下「受注者」という。）は、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調査内容を作成すること。
- ・受注者は、調査項目、属性・集計方法等を検討し、発注者と協議の上、属性（所属（部及び課）・職種・性別・年代・職層・経験年数・業務特性等）別のエンゲージメントを測定・分析できるように設計すること。
- ・受注者は、設問項目について、下記のア～ウのとおり設計すること。
 - ア 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をすること。
 - イ 調査結果を踏まえた組織風土や人事制度等の改善が可能となるような

設計となっていること。

ウ 職員の回答しやすさに留意し、負担にならない設問数とすること。

- ・受注者は、信憑性の高いデータを活用した上で、発注者の組織状態が客観的に判断できるようにすること。

③ 庁内向け説明資料作成

- ・庁内において、職員のエンゲージメントを把握し、その改善を図ることの意義や重要性の理解の浸透が重要であるため、受注者は、庁内に向けて取組の意義、重要性、内容等についての資料等を作成し、職員向けの説明を行うこと。
- ・受注者は、職員の回答率を高めるよう工夫された説明資料を作成し、調査実施前及び必要に応じて調査実施中に説明を行うこと。

④ 調査の実施

- ・受注者が作成した設問項目について、発注者は、アンケートフォームを作成して対象者に調査を行い、調査結果を受注者に提出する。受注者は、アンケートフォーム作成前に、調査結果データの形式等について発注者と調整を行うこと。
- ・調査の回数は、原則として、令和7年度内に1回とすること。
- ・受注者は、回答精度向上（不誠実な回答等の防止）及び回答率向上のための方策を検討し、調査における回答率が高まるよう発注者へ助言等を行うこと。
- ・受注者は、合理的配慮の観点から、一部紙媒体等での調査が必要となる場合があることに留意すること。

⑤ 調査結果の分析及び報告書作成（改善策の提案を含む。）

- ・受注者は、調査結果について、職員全体及び発注者が指定する任意の属性（所属（部及び課）・職種・性別・年代・職層・経験年数・業務特性等）による分析を行い、単純集計、クロス集計の他、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（職員全体及び発注者が指定する任意の属性単位）。

また、受注者は、信憑性の高いデータを活用した上で、発注者の組織状況が客観的に判断できるようにすること。

- ・属性別のエンゲージメントスコアを明らかにすること。エンゲージメントスコアに課題のある要素について、発注者の組織全体に共通する特徴のほか、特徴のある部局や所属があれば、それも明らかにすること。
- ・受注者は、調査によって明らかになった組織課題等を踏まえ、エンゲージメント向上につながる実効性のある改善策の提案を発注者へ行うこと。
- ・受注者は、改善策の提案に当たっては、発注者の組織全体に共通する事項の

ほか、特徴的な個別の課題を抱える組織（所属等）があれば、それに対する改善策も含めること。

- ・受注者は、改善策の作成に当たっては、発注者の現状等を十分に踏まえた上で、理論や実績に基づく実効性の高い提案を行うこと。
- ・受注者は、改善策の内容について、職員の納得感が生まれやすく、その後の行動変容にもつながりやすいものとする。
- ・受注者は、報告書について、特別な専門知識がなくても読み解けるものにする。また、数値、表、図（グラフ）等を効果的に活用する等、視覚的に理解しやすい工夫を行うこと。

(2) 改善策に関するマニュアルの作成

- ・受注者は、(1)の⑤で作成した報告書について、改善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）を発注者へ提出すること。その上で、発注者から意見を聴取し、それらを反映させたうえで、マニュアルを完成させること。

(3) 令和8年度以降の調査等についての助言等

- ・令和8年度以降は、調査等を委託によらず、発注者の自走により実施する予定である。
- ・受注者は、令和8年度以降も発注者が効果的かつ円滑に調査等を進めていけるよう、本契約の契約期間において、必要なコンサルティングを実施すること。
- ・受注者は、令和8年度以降の調査において経年比較できるような設計とすること。

(4) 人事考課制度に係る改善提案

- ・発注者が実施している人事考課制度のさらなる充実を図るため、受注者は、人事考課マニュアルや人事考課票等の資料を基に、調査及び分析をした上で、課題の抽出及び改善案を発注者に対し提案すること。
- ・受注者は、改善策の作成に当たっては、発注者の現状等を十分に踏まえた上で、理論や実績に基づく実効性の高い提案を行うこと。
- ・受注者は、改善策の内容について、職員の納得感が生まれやすいものとする。

(5) その他

受注者は、事業実施に当たり、発注者が指定する打合せ等に参加し、必要に応じて資料を作成すること。

6 スケジュール

スケジュール概要は次のとおりとする。ただし、発注者が認める場合に限り、変更となる場合がある。

令和7年7月	契約締結・実施計画書の提出
令和7年8月上旬～中旬	エンゲージメント調査内容・結果の分析手法等の協議
令和7年8月下旬	エンゲージメント調査実施について庁内へ周知
令和7年9月	エンゲージメント調査実施
令和7年12月	エンゲージメント調査結果報告書完成
令和8年2月	対応マニュアル完成
令和8年4月	発注者における対応策の実施開始

7 実施体制

受注者は、下記のとおり実施体制を構築すること。また、受注者は、本事業を効果的かつ円滑に進めるために、どのような運営体制（配置人員や、それぞれ役割等）を構築するかを記載した実施体制表及び実施計画書を、契約締結後、速やかに発注者へ提出すること。

- (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、発注者との情報共有、進捗・課題管理を行う業務責任者及び業務主任者を選任すること。業務責任者及び業務主任者は、コンプライアンスや個人情報保護、守秘義務の遵守に関する管理を的確に行うこと。
- (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。

8 守秘義務

- (1) 受注者は、本業務の実施に当たり、知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。
- (2) 受注者は、発注者から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本業務の目的以外のために利用（複写及び加工を含む。）し、又は第三者に提供してはならない。
- (3) 受注者は、個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記仕様書」に定める事項を遵守すること。
- (4) 受注者は、本業務終了後、速やかに発注者から提供された資料等を返還すること。

9 権利の帰属

本業務で作成した全ての成果品に係る著作権は原則として、発注者に帰属する。ただし、協議により発注者が認めた場合は、この限りではない。

10 再委託

本仕様書に記載の業務を行うに当たり、受注者が止むを得ず第三者に再委託を行う場合は、事前に再委託内容・再委託先・理由等を書面に記載の上、発注者に申請をし、承諾をされなければこれを行うことはできない。ただし、本契約を一括して再委託すること及び再々委託は禁止する。また、再委託の受託者は契約書、本仕様書等の内容を遵守し、全ての責任は本契約の受注者等が負うものとする。

11 その他

- (1) 発注者は、業務期間中、いつでもその業務状況の報告を求めることができるとし、受注者は、その求めに応じるとともに、発注者の指示に従うこと。また、受注者は、業務を行うに当たり、連絡体制を明確化し、円滑かつ迅速に連絡ができるように一元的な窓口を設けること。
- (2) 受注者は、業務の実施に当たって必要な経費（交通費、印刷費等）は、全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しないものとする。
- (3) 受注者、この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に関し、疑義が生じた場合は、発注者と協議し、その指示に従うこと。

12 業務開始後の報告・提出事項

受注者は、本業務の着手及び完了に当たり、下記の書類等を速やかに提出し、発注者の承認を得ること。

(1) 着手届

(2) 実施体制表

※発注者と協議の上、どのような運営体制（配置人員や、それぞれ役割等）を構築するかを記載すること。

※氏名、役職、勤続年数を記載することとし、変更があった場合についても必ず発注者へ提出すること。

(3) 業務実施計画書

※発注者と協議の上、事業実施に当たっての全体の業務スケジュール及び実施内容を記載すること。

(4) 業務責任者及び業務主任者届

(5) 成果品及び完了届

受注者は、本業務完了後、以下の成果品及び完了届を提出すること。

電子媒体は、Word形式、Excel形式、PowerPoint形式とする。

- | | |
|-------------------|-------------|
| ①エンゲージメント調査結果報告書 | 紙媒体1部及び電子媒体 |
| ②エンゲージメント調査の集計データ | 電子媒体 |
| ③調査分析に基づく改善策の提案書 | 紙媒体1部及び電子媒体 |

- ④改善策に関するマニュアル 紙媒体1部及び電子媒体
⑤人事考課制度に係る改善策の提案書 紙媒体1部及び電子媒体

提出時期 : ①、②、③、⑤ 令和7年12月26日 (金)
④ 令和8年2月27日 (金)

13 担当

岐阜市行政部人事課人材戦略係 笠井・横井 (一)

住所 岐阜県岐阜市司町40番地1

直通電話 058-214-2238

様式第1号（第4条、第5条関係）

個人情報取扱特記仕様書

（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、この契約による事務を実施するに当たっては、個人情報の保護に関する法令及び岐阜市情報セキュリティポリシーの規定を遵守し、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切に行わなければならない。

（責任体制の整備）

第2 受注者は、個人情報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。

（責任者等の届出）

第3 受注者は、この契約による事務の実施における個人情報の取扱いの責任者（以下この条において「責任者」という。）及び事務に従事する者（以下「事務従事者」という。）を定めなければならない。

2 受注者は、責任者に、本特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう事務従事者を監督させなければならない。

3 受注者は、事務従事者に、責任者の指示に従い、本特記仕様書に定める事項を遵守させなければならない。

4 受注者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第8項に規定する特定個人情報を取り扱う業務にあつては、責任者及び事務従事者をあらかじめ書面により発注者に届け出なければならない。責任者又は事務従事者を変更する場合も同様とする。

（教育及び研修の実施）

第4 受注者は、全ての事務従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、当該事項に違反した場合に負うべき責任その他この契約に係る業務の適切な履行に必要な教育及び研修を実施しなければならない。

（取得の制限）

第5 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得する場合は、事務の目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得する場合は、本人から直接取得し、又は本人以外から取得するときは本人の同意を得た上で行わなければならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

（利用及び提供の制限）

第6 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

（改ざん、漏えい、滅失及び毀損の防止等）

第7 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、改ざん、漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

2 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、当該業務において当該個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）から持ち出してはならない。

（廃棄等）

第8 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

（秘密の保持）

第9 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容を、法令等で認められた場合を除いては、他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

（複写又は複製の禁止）

第10 受注者は、この契約による事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複写し、又は複製してはならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

（事務従事者への周知）

第11 受注者は、事務従事者に対して、在職中及び退職後においても、当該事務に関して知り得た個人情報の内容を、法令等で認められた場合を除いては、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など、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

（資料等の返還等）

第12 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、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等は、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。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。

（報告）

第13 受注者は、この契約の履行について、発注者に定期的に報告しなければならない。

2 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

（再委託の禁止）

第14 受注者は、この契約による事務については、再委託をしてはならない。ただし、発注者の承諾を受けたときは、この限りでない。

2 受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務及び本特記仕様書に定める全ての事項を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約関係にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

3 受注者は、発注者の承諾を得て再々委託を行う場合において、再々委託の契約内容にか

かわらず、発注者に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第15 受注者は、この契約による事務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。この場合において、守秘義務の期間は、第9の規定に準じるものとする。

2 受注者は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と派遣元との契約内容にかかわらず、派遣労働者による個人情報の処理に関し、発注者に対して責任を負うものとする。

（立入調査）

第16 発注者は、受注者がこの契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、個人情報の保護のため必要な措置が講じられているか確認する必要があると認めるときは、受注者に報告を求め、又は受注者の作業場所を立入調査することができる。

（事故発生時等の公表）

第17 発注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の事故を把握した場合には、必要に応じ、受注者及び再委託先（再々委託先を含む。）の名称並びに当該事故の概要その他の必要事項を公表するものとする。

（契約の解除）

第18 発注者は、受注者が本特記仕様書に定める義務を果たさない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

（損害賠償）

第19 受注者は、この契約に関する業務において、本特記仕様書の定めに反した取扱いにより発注者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害の全額を賠償しなければならない。