

## 荒川区職員エンゲージメント調査実施等業務委託仕様書

### 1 件 名

荒川区職員エンゲージメント調査実施等業務委託

### 2 目的

本業務は、専門的スキルや知見を持った事業者により「職員のエンゲージメント」調査実施及び区が保有する各種データ等の分析を委託することで、区の現状把握及び課題の洗い出しや、他の地方公共団体の取組事例に関する情報収集を効率的・効果的に行い、今後、検討を行う荒川区人材育成基本方針をより実効性の高いものとするを目的とする。

### 3 履行期間

令和8年4月20日から令和8年10月31日まで

### 4 履行場所

荒川区指定場所

### 5 支払方法

検査終了後、請求に基づき一括して支払う。

### 6 業務実施体制等

受託者は、契約締結後速やかに業務履行のための実施体制を整え、以下の書類を提出し、区の承諾を得るものとする。なお、提出した書類の内容に変更が生じた場合、受託者は速やかに変更内容を区に書面にて提出すること。

- (1) 実施体制図（業務責任者、連絡窓口、役割分担等）
- (2) 工程表
- (3) 業務計画書（業務概要等）
- (4) その他必要とする書類

### 7 実施体制

受託事業者は、以下のとおり実施体制を構築すること。

- (1) 本業務に当たり、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適切な役割分担を行うこと。
- (2) 本業務に従事するもののうちから、区との情報共有、進捗・課題管理を行う業務責任者1名を選任すること。業務責任者は業務を行うに当たり、円滑かつ迅速に連絡ができるように一元的な窓口となること。
- (3) 区は業務時間中、いつでもその業務状況の報告を求めることができるものとし、受託事業者は、その求めに応じること。
- (4) 本委託業務の実施に当たり、緊密な連絡を取り、打合せを行うこと。

## 8 業務内容

業務内容は次のとおりとする。

### (1) エンゲージメント調査の実施

荒川区（以下「区」という。）に勤務する職員

約 3,000 人を対象に以下の調査を実施すること。

なお、職員構成の詳細については、8（2）業務で提供するデータを参照のこと。

#### ①調査項目作成等

受託事業者は、区の現状や課題が抽出され、職員のエンゲージメントの現状が明らかになる調査項目を設計し、区に提供する。調査項目は、以下の要素を含んだもので公務の特性を反映した表現とし、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。

なお、調査項目の設計に当たっては、受託事業者は調査項目案を区に示すとともに、区の意見を調査項目へ反映させること。なお、質問数は50～100問程度とする。

ア 組織との関わり

イ 人事評価・キャリア形成

ウ 仕事に対する熱意・誇り

エ 人間関係・コミュニケーション

オ 労働条件・待遇

#### ②調査概要の周知

受託事業者は、調査実施前に対象者が「エンゲージメント調査」の実施意義等を理解するための資料を作成するとともに、対象者に向けて周知を行う。周知の方法については、職員の回答率を高めるよう工夫された内容とすること。

#### ③調査の実施

調査は、Web フォームでの実施を原則とし、一部職員を対象に紙媒体で実施する。

##### 【Web フォーム形式での実施】

・次の2種類のうち、区と協議の上、いずれかの方法で実施する。

(i)	受託事業者の用意するシステムで実施する。 《調査の流れ》 ①区職員が個々にシステムにアクセスし、回答する。 （職員を識別する番号等は付番しない） ②回答結果は、受託事業者が集計を行う。
(ii)	区が用意する電子申請フォームで実施する。 《調査の流れ》 ①受託者がフォームにアクセスし、設問の設定を行う。 （職員を識別する番号等の付番を予定） ②区職員が個々にフォームにアクセスし、回答する。 ③回答結果は、区より CSV 形式で受託事業者に提供する。

・受託者は、一人の職員が重複して回答することを防ぐための方策や重複した際の取り扱い方法について、事前に区と協議すること。

### 【紙媒体での実施】

- ・Web フォーム形式での回答が難しい環境にある一部職員（950 名程度を想定）に対し紙媒体で調査を実施する。
- ・調査用紙は、対象者ごとに回答用封筒を同封して封入し、区に納品する。
- ・対象者への配付及び回収は区が行い、受託事業者に引き渡すものとする。

#### ④調査結果の分析

受託事業者は調査結果を基に、職員全体及び区が指定する任意の属性（所属・職種・年代・性別・職層・経験年数等）により分析を行う。なお、分析には単純集計・クロス集計のほか、有効な分析手法を用いた上で、他自治体の傾向等も踏まえた内容とすること。

なお、無効とする回答の取扱いを事前に区と協議すること。

### （２）関連資料・基礎データの整理・分析の支援

本業務の目的を十分に把握したうえで、以下の支援を行う。

- ①関係法令、国や東京都及び他自治体の人材育成に係る動向に関する情報提供
- ②区が提供する各種データや区の各種計画等の整理・分析（定量的分析、定性的分析）・評価等の支援
- ③他自治体等の先進事例等に関する情報提供

エンゲージメント向上に係る参考資料として、全国自治体を含む民間事業者等の特色ある人材育成や働き方改革等の先進事例及び区と類似の状況の自治体において実施されている具体性かつ実効性のある施策例を１０件程度提示すること。なお、事例提供にあたっては、当該団体の人口等の基本情報、担当部局名、施策の目的・特色等を記載すること。

### （３）分析結果の報告

#### ①調査結果報告書の提出

「８（１）④調査結果の分析」及び「８（２）関連資料・基礎データ・分析の支援」で作成した分析結果をもとに、区の現状と課題を抽出し、他自治体において実施されている施策など、エンゲージメント向上のために必要と思われる取組等を含めた報告書（概要版・詳細版）を提出する。報告書の作成に当たっては、公務の特性や区の意向も反映させた上で作成すること。

なお、９月中旬を目途に、中間報告として、仮集計の結果及び調査結果の概要について区に報告を行うこと。報告様式は任意の様式とする。

#### ア 調査結果報告書

以下、調査報告書一式を下表で定める方法により納入すること。

	成果物	作成仕様	提出仕様・数量
1	調査結果報告書 （概要版）	A 4 カラー判、10 ページ程度	完成品 1 部
2	調査結果報告書	A 4 カラー判、30 ページ程度	完成品 1 部

	(詳細版)		
3	調査結果報告書 (概要版・詳細版 のデータ)	上記1及び2のデータ版 ※PDF形式。 ※表や画像データは、PDFデータと別 にJPEGやPNG等形式で提出する。	CD-ROM 1部
4	集計データ	データの形式はExcelで利用可能な形 式とすること	

※「4集計データ」は、受託事業者の用意するシステム使用時のみ提出

#### イ 納品場所

荒川区役所本庁舎4階職員課

#### ② 調査結果の報告

調査結果報告書を基に、区に報告書の内容を説明する機会を設け、区担当職員等の理解の向上に努めること。

### 9 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、変更となる場合がある。

時 期	業 務
令和8年4月中旬	履行開始
5月中旬～6月中旬	エンゲージメント調査概要の周知
6月中旬～7月中旬	エンゲージメント調査実施
9月中旬	中間報告
～9月末	エンゲージメント調査結果集計及び分析、 各種データの整理・分析・評価
～10月末	報告会等の実施及び調査結果報告書提出

#### 10 著作権等

本委託業務の成果物及び電子データの著作権は、区に帰属する。納品物及び電子データについて、複写・複製・貸与その他区の著作権を侵害する行為は禁止する。

ただし、従前から受託者が保有する部分は対象外とする。

#### 11 秘密の保持

(1) 受託者は、業務の処理上、知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間が終了した後も同様とする。

(2) 受託事業者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、在職中の業務従事者のみならず退職した者に対しても責任を負う。

## 12 個人情報の取扱い、守秘義務等

- (1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の趣旨に則り、業務の処理のために区から提供された個人情報（個人情報の保護に関する法律第 2 条第 1 項に規定する個人情報をいう。）並びに業務の処理の過程で取得した個人情報及び知り得た個人の秘密（以下「個人情報等」という。）を保護するため、別紙の規定を遵守しなければならない。ただし、個人情報等を取り扱うことのない業務委託の場合はこの限りでない。
- (2) 受託者は、本委託業務で知り得た情報の取扱いについて、区による監査、検査に応じ、協力しなければならない。
- (3) 受託者は、本委託業務の履行において発生した重大な情報セキュリティポリシーの違反等により情報資産への侵害が発生した場合又はおそれがある場合において、区がその事実を公表することを承諾しなければならない。

## 13 事故及び業務遂行障害要因の発生リスクについて

- (1) 受託事業者は、業務の履行において事故が発生したときは、直ちにその状況を区に報告し、指示を受けること。
- (2) 受託事業者は、円滑な業務遂行の障害となりうる事象へ備え、実際にそれらの事象が発生した場合には、事前に区と取り決めた対応をとること。
- (3) 万が一事故が発生したときには、直ちに区に報告するとともに、受託者の責任において適切に処置を講ずること。

## 14 損害のため必要が生じた経費の負担

業務の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のため必要が生じた経費は、受託者が負担するものとする。ただし、その損害の発生が区の責めに帰する事由による場合は、この限りではない。

## 15 業務履行の質の確保

- (1) 受託事業者は、当該業務を実施するに当たり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から、質を高める取組を行うよう努めなければならない。
- (2) 成果物に受託者の錯誤等による重大な契約不適合箇所があったときは、本委託業務終了後 1 年以内は区の指示に基づき、速やかに訂正をしなければならない。なお、これに要する費用は、すべて受託者の負担とする。

## 16 再委託等の禁止

- (1) 受託者は、この契約の履行を他に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、あらかじめ実施体制や個人情報に関する取り交わし内容を証する文書を添付のうえ区に届け出、承諾を得たときはこの限りではない。
- (2) 他にこの契約の履行を委託した場合、受託者は、再委託した業務についても、区の求めに対して報告しなければならない。

## 17 権利義務の譲渡等

- (1) 受託者は、この契約によって生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ又は担保の目的に供することができない。ただし、区の承諾を得たときはこの限りではない。

## 18 業務の調査・報告等

- (1) 区は、必要と認められるときは、業務の履行状況等について調査し、又は受託者に対して報告を求めることができる。
- (2) 区は、専ら業務の履行に当たる従事者（下請負者に雇用された者、派遣労働者を含む。以下「従事者」という。）の労働条件を確認するため、受託者に対してその報告を求めることができる。
- (3) 受託者は、区から前項の規定に基づく報告を求められた場合、速やかに区に報告しなければならない。
- (4) 前3項の規定にかかわらず、従事者が新型インフルエンザ等感染症等の罹患者又は罹患の可能性がある者であることが判明したときは、速やかに区担当者に報告し、適切な措置を講じること。

## 19 その他（特記事項）

- (1) 本仕様でない業務であっても、本委託目的を達成するために必要なものであれば、区に対しこれを積極的に提言すること。
- (2) 受託者は、区の委託目的及び調査の意図を十分に理解したうえで作業にあたること。疑義が生じた時は速やかに区に確認すること。
- (3) 本業務の遂行に伴い、受託者が区の有する資料・情報を必要とするときは、事前に区に申し出ること。区はその必要性を認めたとき、これを受託者に提供する。
- (4) 本委託業務に関わる契約の終了後、区から提供した資料等に関しては、区にすべて返却し、機器に残ったデータ等はすべて削除すること。
- (5) 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。
- (6) その他本仕様書に定めのない事項や解釈に疑義が生じた場合は、別途協議するものとする。

## 個人情報保護に関する遵守項目

### 【作業責任者・作業従事者に係る規定】

- 1 受託者は、その従業者（派遣労働者を含む。以下同じ。）の中から個人情報等を取り扱う業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、文書により委託者に届け出なければならない。
- 2 受託者は、作業責任者を変更する場合は、事前に文書により委託者に申請し、その承認を受けなければならない。
- 3 受託者は、作業従事者を変更する場合は、事前に文書により委託者に届け出なければならない。
- 4 受託者は、1の作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関して誓約させなければならない。
- 5 受託者は、4により作業責任者及び作業従事者から秘密保持に関する誓約書を徴取した場合（委託者と協議し、誓約書の写し以外の提出をもって確認をする場合を除く。）は、その写しを委託者に提出し、確認を受けなければならない。
- 6 受託者は、その従業者を1の作業責任者又は作業従事者とするに当たっては、個人情報等の適正な取扱いが確保されるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- 7 受託者は、個人情報等の適正な取扱いの確保のため、1の作業責任者及び作業従事者に対し、必要な教育、研修等を実施しなければならない。

### 【作業場所に係る規定】

- 8 受託者は、個人情報等を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、委託業務の着手前に文書により委託者に届け出なければならない。
- 9 受託者は、作業場所を変更する場合は、事前に文書により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 10 受託者は、8により委託者に届け出た作業場所（委託者に作業場所の変更を申請し、その承認を得た場合にあっては、当該変更後の作業場所）から個人情報等を持ち出してはならない。

### 【秘密保持、利用目的以外の目的のための利用の禁止等に係る規定】

- 11 受託者は、個人情報等の内容を第三者に漏らしてはならない。委託業務終了後も同様とする。

12 受託者は、個人情報等について、委託者が個人情報の保護に関する法律第 61 条第 1 項の規定により特定した利用目的（特に明示がない場合は本委託業務の目的）以外の目的で使用してはならない。

13 受託者は、委託者が指定した項目以外の個人情報等を取得してはならない。

**【複製等の制限に係る規定】**

14 受託者は、委託業務の処理以外の目的で個人情報等を複製してはならない。

15 受託者は、委託業務の処理のために個人情報等を複製する場合は、個人情報等の複製を必要最小限に限定しなければならない。

**【善管注意義務に係る規定】**

16 受託者は、個人情報等の取扱いにあつては、善良な管理者の注意をもって当たり、作業責任者の配置、保管場所の限定、保管庫の施錠その他の個人情報等の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）を防止するために必要な措置を講じなければならない。

**【個人情報の授受に係る規定】**

17 受託者は、委託業務の処理のために個人情報等を授受する場合は、個人情報等の漏えい等を防止するため、パスワード等を使用して権限を識別する機能を設定する等の必要な措置を講じなければならない。

**【システム処理する場合の対策に係る規定】**

18 受託者は、個人情報等を取り扱う業務について、電子計算機により処理をする場合は、不正アクセス、コンピューターウイルス等による個人情報等の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御機能を装備した電子計算機を使用しなければならない。

**【再委託に係る規定】**

19 受託者は、個人情報等を取り扱う業務の処理を第三者に再委託してはならない。ただし、一部の業務について、やむを得ず再委託する必要があるときは、委託者の承認を受けた上で、委託者が受託者に求めた個人情報等の適切な管理のために必要な措置と同様の措置を、当該業務を実施する者においても講ずるよう、当該再委託を受託する者（以下「再受託者」という。）との委託契約において定め、かつ、当該業務を実施する者の名称、業務の内容及び履行場所を委託者に報告しなければならない。

**【報告、実地検査等に係る規定】**

20 受託者は、個人情報等を取り扱う業務に係る契約内容の遵守状況について、定期的に、委託者に報告をしなければならない。



21 委託者は、個人情報等の漏えい等その他個人の権利利益を害するおそれのある事案の発生を認識した場合その他特に必要がある場合（作業場所の受託者以外の者の立入を禁止している場合等であって、実地検査の方法について委託者と協議し、その承認を得たときを除く。）は、個人情報等の管理の状況について実地検査をすることができ、受託者はこれに応じなければならない。

**【返還及び消去等に係る規定】**

22 受託者は、委託業務が終了し、又はその契約が解除されたときは、個人情報等が記録されている媒体（その複製を含む。）を速やかに返還し、又は個人情報等の復元若しくは判読が不可能な方法（個人情報等を取り扱う業務において外部サービスを利用している場合にあっては、委託者と協議し、その承認を得た方法）により、当該個人情報等の消去若しくは当該個人情報等が記録されている媒体の廃棄をしなければならない。

**【漏えい等事案発生時の対応に係る規定】**

23 受託者は、個人情報等の漏えい等その他個人の権利利益を害するおそれのある事案の発生を認識した場合には、受託者の監督が及ぶ範囲において、その責任を負うものとし、速やかに委託者に当該事実が発生した旨、被害状況、復旧等の措置及び本人（個人情報等により識別されることとなる特定の個人をいう。）への対応等について報告しなければならない。この場合において、委託者から更なる報告を求められ、又は何らかの措置若しくは対応の指示を受けたときは、受託者は当該報告をし、又は当該指示に従うものとする。

上記のうち、5・18の項目については電子計算機により処理するものに関する保護措置である。