

令和8年度 職員のエンゲージメント向上に関する調査・改善支援等業務  
仕様書

1 委託業務名

令和8年度 職員のエンゲージメント向上に関する調査・改善支援等業務

2 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日(水)まで

3 委託業務の目的、趣旨

全国的に人口減少、少子高齢化などに伴う人手不足や採用難が深刻化する中、徳島県（以下「県」という。）においては、採用倍率の低下や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傾向にあるなど、組織力の維持・向上が課題となっている。今後、将来にわたって質の高い県民サービスを維持・提供していくため、人材確保及び定着や、職員一人ひとりが持てる能力を最大限に発揮できる職場環境づくり等に取り組むことが重要である。

以上のことから、職員の組織や仕事に対する貢献意欲（エンゲージメント）を把握し、組織の現状を可視化するとともに、民間ノウハウを取り入れた実効性のある改善施策を行っていくため、職員のエンゲージメント向上に関する調査・改善支援等業務（以下「本業務」という。）を実施する。

4 委託上限額

20,000 千円（税込）

5 業務内容等

(1) 業務概要

徳島県職員のエンゲージメント向上に関する調査及び改善支援等の実施

(2) 調査対象者

徳島県職員（知事部局のみ） 約 3,400 人

(3) 調査の準備、運営体制

- ・ 調査の種類は、全ての調査対象者に対し、1種類とする。
- ・ 調査内容の設計にあたっては、調査項目、属性（部局や所属、職種、性別、年代、職階等）、集計方法等について、調査後の分析結果を効果的

に施策提案に活用することができるよう、提案を行うこと。また、設問内容の補足や、独自の設問の追加が可能なものとする。

- ・ 設問項目は、学術的観点にもとづいて設計され、具体的な根拠を有するものであること。
- ・ 信憑性の高いデータを活用した上で、他自治体等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。
- ・ 集計実施者においても、回答者が特定されることのない調査の仕組みになっていること。
- ・ 庁内において、職員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について丁寧に説明し、理解の浸透を図るため、その説明の支援となる情報提供及び資料提出を行うこと。

#### (4) 調査の実施

- ・ 原則、オンラインにより調査を実施することとするが、行政事務用端末機が配布されていない職員に対しては、紙（マークシート等）での調査等の代替方法により実施すること。代替方法については、県と協議し、決定すること。
- ・ 本調査の実施にあたっては、職員向けの操作マニュアル等を作成すること。
- ・ 本調査の実施等に関する職員からの質問や問い合わせについて、対応する体制を構築すること。
- ・ エンゲージメントサーベイを実施する Web システムは、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。

#### (5) 集計・分析・報告

- ・ 県との協議により予め決定した区分（所属、役職、職種、年代等）ごとのエンゲージメントスコアの提供、各質問項目の回答の分布状況等、きめ細やかな回答の集計、分析を実施し、その結果を県に提出すること。
- ・ 結果の概要に関し、事務局に報告するとともに、県が指定する会議等の場において、報告すること。
- ・ 回答結果のデータから、エンゲージメント向上のために優先的に改善の取組が必要な項目やグループを分析し、定量的な根拠にもとづいて県に提示すること。また、エンゲージメントに影響を与える要素間の因果関係の分析等にもとづき、エンゲージメント向上のために特に改善が必要な要素を特定するなど、今後の対策、アクションの根拠となりうる情報を県に提供すること。

#### (6) 施策提案等

- ・ 調査によって明らかになった組織課題等を踏まえ、職員の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行うこと。
- ・ 改善策の提案に当たっては、県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。

- ・ 課題に対する取組の必要性及び改善法について、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等への助言等を行い、効果的な改善となるよう支援を行うこと。
- ・ 改善策の作成に当たっては、県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い、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。

#### （7）実施状況調査の実施

- ・ 改善施策の実施状況や効果等に関し調査を実施し、把握すること。
- ・ 対象部署において実践した支援内容の効果を検証し、対象部局が引き続き組織課題の解決施策を行っていくための適切なアドバイスや支援を行うこと。
- ・ 調査方法等については、県と協議の上、行うこと。

### 6 スケジュール

本事業について、契約締結時期から令和9年3月末までの想定スケジュールを示すこと。

#### スケジュール（案）

令和8年	7月	調査準備
	8月	調査実施
	9月	集計・分析・報告
	10月	改善施策の検討・提示
	11月以降	改善施策の支援
	3月	実施状況調査

### 7 実施体制

受託者において、下記のとおり実施体制を構築すること。

- （1）本業務を確実かつ効率的に実施できる適切な人員体制を確保すること。
- （2）本業務に従事する者のうちから、県との情報共有、進捗・課題管理を行う業務リーダー1名を選任すること。
- （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。
- （4）県への常駐は不要であるが、定期的に県との打合せ等を実施すること。

### 8 提出物

委託業務に係る提出物は、以下のとおりとする。なお、特に指定がない限り、

電子データ（Word、Excel、PowerPoint 等、Microsoft365 で読み取れるファイル形式）を提出すること。

- (1) 本業務の実施体制が分かる資料  
業務リーダーや各業務についてメンバーの役割を明記することとし、契約締結後、速やかに提出すること。
- (2) 業務実施計画書  
業務実施に当たっての全体スケジュールや実施内容等を記載した業務実施計画書を作成し、契約締結後、速やかに提出すること。
- (3) 調査結果・分析レポート  
調査実施後、上記「5 業務内容等（5） 集計・分析・報告」及び「（6）施策提案等」に記載した内容を含む詳細な資料を提出すること。
- (4) 実績報告書  
本業務完了後、業務の詳細な実施状況が確認できるものを取りまとめて報告すること。
- (5) その他本業務の実施に当たり県が必要と認めるもの

## 9 その他特記事項

- (1) 再委託  
再委託は原則禁止する。ただし、専門性等から、自ら実施するより高い効果が期待される場合等においては、業務の一部を再委託により実施することができる。再委託が必要となる場合は、事前に県と協議し、承認を得ること。
- (2) 機密保持
  - ・ 受託者は、本業務の実施に当たり知り得た情報について承認なく、第三者に漏洩してはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。
  - ・ 受託者は、県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。
  - ・ 受託者は、本業務終了後、速やかに県から提供された資料等を返還すること。
- (3) 情報セキュリティ管理  
業務の実施に際して、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、徳島県個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年 12 月 23 日条例第 50 号）、徳島県情報セキュリティポリシーのほか、関係法令等を遵守すること。
- (4) クラウドシステム  
クラウドシステムを利用する場合は、次の事項について全てを満たし、契約後に確実に対応を行うこと。

- ・ 情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を報告すること。
- ・ 資本関係・役員等の情報、クラウドサービス提供に従事する者の所属・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報告すること。
- ・ 発生した情報セキュリティインシデントによる被害を最小限に食い止めるための対処方法（対処手順、責任分界、対処体制等）を定めること。
- ・ 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況の確認方法（定期的な報告、情報セキュリティ監査等）を定めること。
- ・ 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法を定めること。
- ・ クラウドサービスの中断や終了時に際し円滑に業務を移行するための対策として、以下を例とするセキュリティ対策を定めること。
  - ① サービス中断時の復旧要件
  - ② サービス終了又は変更の際の事前告知の方法・期限及びデータ移行方法
- ・ 立入検査又は情報セキュリティ監査の受入れること。
- ・ サービスレベルの保証を定めること。（可用性、通信の速度及び安定性、データの保存期間及び方法、データ交換の安全性及び信頼性確保のための方法、情報セキュリティインシデントの対処方法等）
- ・ 情報（バックアップデータも含む。）が取り扱われる場所については日本の法令の範囲内で運用できるデータセンター等を指定し、契約において日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とすること。
- ・ クラウドサービス提供者がその役務内容を一部再委託する場合は、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、担保するとともに、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を県に提供し、県の承認を受けること。
- ・ 情報の流通経路全般にわたるセキュリティが適切に確保されるよう、情報セキュリティに関する役割及び責任の範囲を踏まえて、以下を例とするセキュリティ要件を定めること。
  - ① クラウドサービスのインターネット接続点の通信の監視
  - ② サービス提供者による情報の管理・保管の実施内容の確認
  - ③ クラウドサービス上の脆弱性対策の実施内容の確認（脆弱性を発見する方法として、脆弱性検査ツール、ペネトレーションテスト等が挙げられる。）
  - ④ クラウドサービス上で取り扱う情報の暗号化
  - ⑤ クラウドサービス利用者の意思によるクラウドサービス上で取り扱う情報の確実な削除・廃棄
- ・ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)クラウド サービスリストに搭載されていること、ISO/IEC27017（外部サービスセキュリティ）を取得、または、それに相当するセキュリティ管理を行っているこ

とを証明する資料等の提出すること。

(5) 権利の帰属

本業務の実施による成果品に係る著作権は、原則として全て県に帰属するとともに、作成者は著作権者人格権を行使しないこととする。

(6) その他

- ・ 県は業務期間中、いつでもその業務状況の報告を求めることができるものとし、受託者は、その求めに応じなければならない。
- ・ 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ものとする。
- ・ 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、その都度、県と協議を行い、業務の円滑かつ適正な実施に努めるものとする。