

1. 委託業務名

職員エンゲージメント向上支援業務委託

2. 背景・目的

本市においてメンタル不調による休職者や普通退職者が例年一定数いることや限られた人材を最大限に活用しつつ組織力を高めながら、複雑・多様化する行政課題の解決に取り組むためには、職員のエンゲージメント（組織や仕事への貢献意欲・門真市に対する愛着心）を高めることで、職員の能力を最大限に引き出し、発揮させ、組織力の向上、ひいては市民サービスの向上につなげていくことができるよう、職場環境の整備が重要であることから、令和4年度から定期的に職員のエンゲージメントを調査して可視化し、組織や各職場の特徴、課題を分析し、管理職がマネジメントに役立てられるように職員のエンゲージメント向上に取り組んでいる。

そこで、本取組を推進するには民間事業者のノウハウを最大限に生かすことが有効であると考えることから、伴走的に本市を支援する事業者をプロポーザル方式で選定するため、以下のとおり公募するもの。

3. 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

4. 業務内容及び提案を求める事項

【1】エンゲージメント調査の準備、実施、分析及び報告

業務内容

①調査の準備

- ・ 他機関及び本市が実施したエンゲージメント調査その他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。
- ・ 本市職員を対象としたエンゲージメント調査（以下「本調査」という。）の実施に向けて、調査内容を設計すること。

（留意事項）

- ・ 調査規模は約900人（予定）であり、以下の職員については、調査対象外である。
他団体へ派遣している職員など本市で勤務していない職員、府費負担の学校教職員、任期付職員、非常勤職員
- ・ 本調査の種類は、1種類であること。
- ・ 調査内容の設計にあたっては、調査項目、属性・集計方法等を検討し、発注者と協議の上、属性別のエンゲージメントを測定・分析できるようにすること。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。
- ・ システムは、次表に掲げる基準の設定ができるものとする。

項目	基準
階層	部局、課、グループなど3階層以上の登録が可能であること。 第1階層及び第2階層の項目は、50種類以上の登録が可能であること。 第3階層の項目は、60種類以上の登録が可能であること。
属性	職種、職階、性別など10種類以上の登録が可能であること。 各属性には50種類以上の登録が可能であること。

- ・ 本調査の設問項目は、学術的観点に基づいて設計されており、組織課題等の抽出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。
- ・ 職員の回答しやすさに留意することとし、負担にならない設問数とする。
- ・ 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仕組みが備えられているものとする。
- ・ 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。
- ・ 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。

②調査の実施

- ・ 調査対象者約 900 人のうち、約 750 人には 1 人につき 1 台ずつ職員端末機が配置されていることから、原則として SaaS 型のサービス形態にてオンラインにより調査を実施することとし、以下のブラウザで動作するシステムを利用すること。

ブラウザ	Microsoft Edge
------	----------------

- ・ システム利用にあたっては、職員ごとに ID、パスワードの設定が可能である等、職員が安全に回答できる機能を有すること。
- ・ 職員端末機がない約 150 人に対しては、別の方法で調査が実施できるようにすること。なお、実施方法については、あらかじめ発注者と協議を行うこと。
- ・ 本調査の実施にあたっては、必要に応じてエンゲージメントの重要性、取組の意義、内容等を職員へ十分に説明し理解を得る等、本調査に対する動機付けを行う事前告知を行うことが可能であること。
- ・ 本調査の開始前までに、本調査のオンラインシステムを管理する職員向け及び同システムにて回答する職員向けのシステム操作マニュアル等を作成し、提供すること。システム操作マニュアル等は、調査結果及び調査回答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マニュアル等を速やかに作成し、電子データにより発注者へ提供すること。
- ・ 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。また、職員からシステム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とし、連絡体制等については別途協議すること。
- ・ 本調査の回答状況を定期的にモニタリングし、状況に応じてリマインドを実施すること。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こと。

③集計・分析

- ・ 対象部局・所属の数、本市が実施した過去調査の結果を踏まえ、適切な分析手法や分析対象等を整理・検討し、発注者と協議の上、調査結果の分析を実施し、管理職がマネジメントに役立てられるように組織の特徴や課題を明確化すること。
- ・ 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。

④報告

- ・ 「③集計・分析」に基づき、結果報告書を作成し、職階ごとに本調査の結果説明、改善策の提案等を行うこと。

(留意事項)

- ・ 結果報告書では、属性（部署、職種、性別、年代、職階等）別にエンゲージメントスコアを明らかにすること。また、エンゲージメントスコアに課題のある要素について、組織全体に共通する特徴のほか、他組織との比較や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。
- ・ 特別な専門知識がなくても読み解けるものにすること。
- ・ 表や図（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。
- ・ 報告に当たっては、あらかじめ発注者と協議を行うこと。また、会場の手配や出席者の調整等は発注者が行う。

(参考)

部局の数	11
所属の数	47

※部局の数には、議会事務局及び行政委員会事務局を含む

【提案を求める事項】

①調査の運営体制・準備

- ・ エンゲージメント調査の内容について、具体的に提案すること。

(設問設計の考え方や設問数、具体的な設問内容など)

- ・ エンゲージメント調査の実施手法について、具体的に提案すること。
(職員への事前告知の手法や調査スケジュール、職員が調査回答する際の手法など)
- ・ 本業務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、それぞれの役割など)を構築するか、具体的に提案すること。

②調査の実施

- ・ 職員端末機がない職員に対して、具体的な提案をすること。
- ・ 回答精度向上及び回答率向上のための方策について、具体的に提案すること。
(不誠実な回答等を防ぐための具体的な対策や、回答率を上げるための工夫など)

③集計・分析

- ・ エンゲージメント向上に寄与する対象及び要因特定するための分析方法を具体的に提案すること。
- ・ どのような組織課題(組織全体や個別の部署・所属)等を明らかにすることができるか等について、具体的に提案すること。

④報告

- ・ 結果報告書の全体構成案(イメージ)について、具体的に提案すること。
- ・ 報告の対象(どの職階に報告できるのか)や方法について、具体的に提案すること。

【2】調査分析に基づく改善策の提案

業務内容

- ・ 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い、改善策の実施を支援すること。
(留意事項)
- ・ 改善策の作成にあたっては、本市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。
- ・ 改善策の提案にあたっては、組織全体に共通する事項のほか、特徴的な部署又は所属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。
- ・ 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内容とすること。
- ・ 具体的な改善策の対象、方法及び頻度は発注者と協議の上、決定することとする。
- ・ 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を図る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。
- ・ 対象部局において実践した支援内容の効果を検証し、継続的に組織課題を解決するための適切なアドバイスや支援を行うこと。
- ・ 調査結果から人事課及び所属の管理職が自律的に組織課題の解決に取り組むことができる状態の実現に向けたアドバイスや支援を行うこと。
- ・ 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。

【提案を求める事項】

- ・ エンゲージメント向上に関する支援実績その他有用性を示す根拠を示しながら、調査結果を踏まえた組織課題等に対応する最適な改善策の立案にあたって、提案事業者の強みを提案すること。
- ・ エンゲージメント向上に関する支援実績その他有用性を示す根拠を示しながら、提案する改善策のターゲット層の納得感や行動変容につなげるための効果的な仕掛けや工夫等について、提案すること。
- ・ 具体的にどのような改善策を作成し、支援することができるのかについて、提案すること。

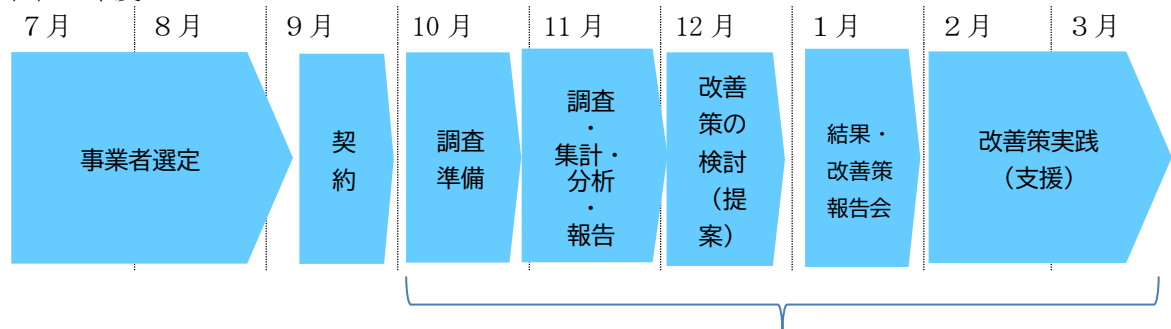
5. 業務スケジュールおよび運営体制等

- ・ 本業務について、契約締結時期から令和10年3月31日までの想定スケジュールを契約締結後速やかに示し、発注者の承諾を得ること。
- ・ 本業務を確実かつ効果的に実施できる適切な人員・運営体制を構築すること。また、業務担当者への指導・助言、マネジメントを行う業務統括者を配置し、スケジュール管理を適切に行うとともに、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。

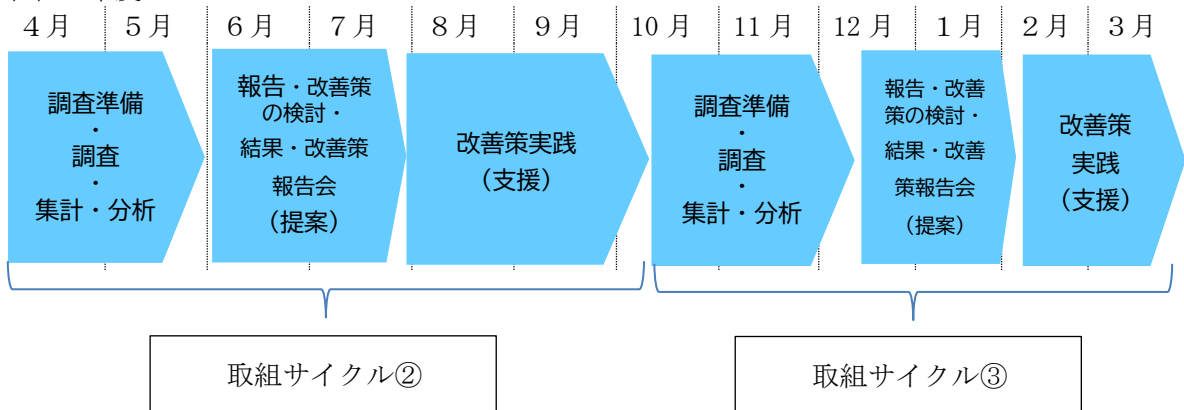
- ・ 調査の準備、調査、集計・分析、報告並びに改善策の提案及び実施の支援を取組サイクルとし、年度内に2サイクル以上は実施するものとする。ただし、契約した年度は1サイクル以上とする。また、取組サイクルに加え、特定の組織に対しては、必要に応じて短期的な調査を行えることとし、自立した改善サイクルの構築を図ること。

◎想定スケジュール（案）

令和8年度



令和9年度



6. 委託業務実施上の留意点

- ・ 受注者は、契約締結後、業務の実施に際しては、発注者の指示に従うこと。
- ・ 受注者は、発注者と緊密に連絡を図り、情報を共有しながら業務を推進すること。
- ・ 本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に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。
- ・ 受注者は、契約締結後直ちに業務の実施体制に基づく責任者を指定し、発注者へ報告すること。
- ・ 再委託は原則禁止とし、やむを得ず再委託する場合は発注者の事前承認を得ること。

7. 提出事項

成果品の提出

取組サイクルごとに必要な書類を添えて速やかに次の書類を提出すること。

- ・ 結果報告書 1部
- ・ エンゲージメント調査の集計データ
- ・ 調査分析に基づく改善策の提案書 1部

納品期限 : 人事課が指定する日

提出先 : 総務部人事課人事研修グループ

毎月の業務完了後、必要な書類を添えて速やかに次の書類を提出すること。

- ・ 業務完了報告書 1部
- ・ 実績報告書 1部

（業務の詳細な実施状況が確認できるもの。ただし、他の報告書等と重複する内容はのぞく。）

納品期限 : 人事課が指定する日

提出先 : 総務部人事課人事研修グループ

8. その他

- (1) 実際に要する費用が委託上限額を超えないよう十分に留意すること。
- (2) 本仕様書については、プロポーザルの結果、最優秀提案事業者となった者と発注者との間で再度協議したうえで、双方の合意が得られた内容に修正したうえで、契約時に契約書に必要な書類とともに添付する。
- (3) 本業務を実施するにあたり、仕様書に明示なき事項及び疑義が生じた時は、発注者と受注者で協議の上、業務を遂行すること。
- (4) 企画提案及び契約手続きにおいて用いる言語は日本語、通貨は日本円とする。
- (5) 本業務の実施にあたっては、効果的に成果をあげるため、発注者と十分協議を行いながら進めること。また、本業務に必要な関係者との調整を行うこと。
- (6) あらかじめ発注者と調整したスケジュールで業務を行うこと。
- (7) 納品が必要なものについて、納品日及び納品形式は別途協議し、納品場所は発注者の指定する場所とする。
- (8) 成果品は、電子媒体（電子データは、Word 形式、Excel 形式、PowerPoint 形式、又は PDF 形式とする）にて提出すること。
なお、成果品の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。）は、発注者に譲渡するものとし、作成者は著作者人格権を行使しないこと。
- (9) 受注者は、本委託業務の遂行上知り得た情報、資料について承認なく、この契約以外の目的で使用し又は第三者に漏洩してはならない。
- (10) 受注者が扱う個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律、市個人情報の保護に関する法律施行条例及び別記「個人情報等取扱特記事項」の主旨に従い、厳密かつ適正に行うこと。
- (11) 受注者は、委託業務を行うために提供された情報等を滅失改ざん及び破損してはならない。