

## 組織改善支援業務委託仕様書

### 1 委託契約等の概要

#### (1) 件名

組織改善支援業務

#### (2) 目的

行政サービスの最適化に向け、職員が能力を最大限発揮できるエンゲージメント（組織への自発的貢献意欲）が高い職場環境の実現を図ることで、人材確保及び人材育成を推進することを目的とする。

#### (3) 内容

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作成し確実に実践する組織改善の取組への支援を行う。

#### (4) 委託契約期間

令和5年6月1日から令和6年3月31日まで（予定）

### 2 業務内容

- (1) 職員に対し説明会等を実施し、事業の目的や意義を共有する。
- (2) 職員に調査を実施し、エンゲージメントを数値化し定量的評価を行う。
- (3) 職員への調査実施に関して、職員負担軽減、集計分析を効率的に行うためオンラインシステムを導入する。オンラインシステムは後述する「3 機能要件」及び「4 非機能要件」を満たしていること。
- (4) 上記(2)の調査結果を分析し、組織課題を明確化する。なお、各種調査・分析結果については、レポートとして納品し、説明を行う。
- (5) 組織課題を解決するためのアクションプランの提案、実現のための適切なアドバイスや支援を行う。
- (6) 実施したアクションプランの効果を検証し、次のアクションプランへの適切なアドバイスや支援を行う。
- (7) 上記(1)から(6)までの取組サイクルを任意の回数で実施する。
- (8) 組織改革の推進に関する本市からの相談について、随時、アドバイスや支援を行う。
- (9) 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 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) 設問文の表現の変更や新規設定ができること。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 過去の回答情報との比較が容易にできること。
- (6) 回答内容の一覧を容易に出力（紙又はデータ）できること。
- (7) 結果分析データを容易に出力（紙又はデータ）できること。

#### 4 非機能要件

##### (1) クラウドシステム

本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。

##### (2) システム利用時間

本システムは、24 時間365日利用可能であること。ただし、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。

##### (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、遅滞なく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、パソコンのGoogle Chrome等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) システム利用環境

OS及びブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OSの最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

##### (7) 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。

(8) 調査・相談対応

システムに関する調査、問合せ、相談対応は、原則として、平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、システムの管理を行う本市職員について、電話又は電子メールにて対応すること。

(9) 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。

(10) 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。

その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合は、この限りでない。

イ 想定外のシステム停止への対応

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。

(11) 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。

(12) 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てその旨を明確に示すこと。

5 納品物

(1) 納品物の一覧

ア システム操作マニュアル

イ システム設計書 (システム構成図やネットワーク構成等)

ウ 課題整理票 (QA票)

- エ 打合せ議事録（導入前打合せ含む。）
- オ 各種調査・分析結果レポート
- カ 業務実施報告書（毎月、年度末）
- キ その他、本市と受託者の打合せにより必要と認められるもの。

(2) 納品方法

- ア 電子媒体1部と紙媒体1部を提出すること。
- イ 紙媒体については打合せ時版と最終版を納品すること。
- ウ 電子媒体は打合せや確認のために都度電子メール等で送信するが、最終的にはCD-R等でまとめて納品すること。

6 情報セキュリティの遵守事項

- (1) 本業務の実施に当たっては、個人情報保護法及び関連法令に従い、「三条市情報セキュリティポリシー」の各規定を遵守すること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 本業務において取り扱う情報や蓄積する利用者に関するデータを、本市の承諾なしに複製し、又は複製しないこと。本市が事前に承諾した場合を除き、当該業務については自ら行い、第三者に再委託しないこと。
- (5) 本市の承認を得た上で再委託（業務全体の一部に限る。全部再委託は禁止。）を行う場合には、当該第三者に対しても本事項を遵守させること。なお、再々委託は認められない。
- (6) 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。
- (7) 再委託を実施する場合、再委託先についても上記を遵守させること。

7 その他

(1) 再委託先に対する責任

ア 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得る必要がある。

イ 受託者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

(2) 秘密保護

ア 個人情報、秘密としていた事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

イ 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。再委託先についても同様とする。

(3) 留意事項

ア 本業務に係る成果品の引き渡し後1年間以内に発見された契約不適合については、受託者がその契約不適合の補修を行うこと。

イ 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は本市と協議を行うこと。

ウ 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。