

受付 番号	種 目 番 号 320	連絡先	委託担当 総務局行政・情報マネジメント課 担当者名 <small>ふりがな</small> 森本 <small>もりもと</small> 史子 <small>ふみこ</small> 電 話 671-2118
----------	----------------	-----	--

設 計 書

1 委 託 名 令和2年度 職員満足度調査回答の集計・分析委託

2 履 行 場 所 総務局行政・情報マネジメント課

3 履行期間 期間 契約締結の日 から 令和3年3月31日 まで
又は期限 期限 平成 年 月 日 まで

4 契約区分 確定契約 概算契約

5 その他特約事項 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
個人情報取扱特記事項

6 現 場 説 明 不要
 要 (月 日 時 分 場所)

7 委 託 概 要
令和2年度 職員満足度調査について、調査回答が入力されたシート
をもとに、集計作業、分析作業、報告書等の作成を行い、集計表、
分析の成果物、経営層向け報告書、区局版集計結果、部版集計結果、
全市版集計結果を提出します。

8 部 分 払

す る (回以内)

しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	金 額

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む。

委 託 代 金 額	¥ _____
内 訳 業 務 価 格	¥ _____
消費税及び地方消費税相当額	¥ _____

内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
全市版集計		7	項目			
区局毎集計		7	項目			
室部毎集計		1	項目			
経営層向け報告書		1	部			
区局版集計結果		43	部			
部版集計結果		195	部			
全市版集計結果		1	部			
諸経費		1	式			
合計						

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

業 務 委 託 仕 様 書

1 委託名

令和2年度 職員満足度調査回答の集計・分析委託

2 調査目的

本業務では、本市職員の働き方に関する制度改善や各職場における業務改善を推進するため、職員の仕事に対する意識や課題認識を把握するとともに、これまでの「職員満足度調査（以下、「本調査」という。）」結果を踏まえ、分析を行います。

3 履行期間

令和3年3月31日（水）まで

※報告書の提出期限については、本市担当者が別途指示する。

4 調査概要

(1) 調査対象

市長部局及び行政委員会事務局の全職員（再任用職員・会計年度任用職員を含む）、
医療局病院経営本部の一般職職員 約 25,000 人

(2) 調査期間

令和2年10月下旬から11月中旬のうち約3週間

(3) 設問数

40 問程度 【内訳：選択式 38 問程度、自由記入 2 問程度】

(4) 属性

①所属区局統括本部名、②派遣や休職の有無、③所属室部名、④勤務場所（新市庁舎／新市庁舎以外）、⑤性別、⑥職位の区分、⑦年齢

(5) 調査方法

アンケート調査

(6) 回答方法

庁内LAN（YCAN）の回答フォームからの入力、スマートフォンなど私有端末からの入力、紙調査票の提出のいずれか

5 委託内容

(1) 調査の準備

属性や設問等に関する担当職員への助言

(2) 調査データの受領

調査データ（Microsoft Excel 形式）を担当職員からEメール等により受領する。（23,000 件程度を想定）

(3) 集計、分析の実施

調査データに対して、これまでの調査結果をふまえ、経年変化がわかる集計、分析（単純集計、クロス集計）を行う。集計項目、分析内容の詳細については、委託者と協議を行い、最終決定する。

ア 全市集計

(ア) 最終版

	集計項目	集計内容	備考
①	回答率	全体回収率を集計	集 計 表 を Microsoft Excel データにて提出
②	単純集計 (質問毎)	各質問の回答毎に、満足度の加重平均を集計 ※回答の選択肢に1～4点(7点)をつけ、その平均値を集計する	
	クロス集計		
③	勤務場所別		
④	男女別		
⑤	職位の区分別		
⑥	年齢別		
⑦	集計一覧 (質問×属性・区局)	②～⑥及び区局統括本部別(イ②)の加重平均集計結果を一覧表にまとめる	

(イ) 速報版

最終版の集計に先立ち、①、②の2項目のみの集計結果を速報版として集計し、集計表をMicrosoft Excelデータにて提出。

イ 区局毎集計 (43区局毎)

	集計項目	集計内容	備考
①	回答率	区局別回収率を集計	集 計 表 を Microsoft Excel データにて提出
②	単純集計 (質問毎)	各質問の回答毎に満足度の加重平均を集計 ※回答の選択肢に1～4点(7点)をつけ、その平均値を集計する	
	クロス集計		
③	男女別		
④	職位の区分別		
⑤	年齢別		
⑥	区局回答集計一覧 (質問×属性)	①～⑤の加重平均集計結果を一覧表にまとめる	
⑦	全区部別一覧	区別集計を一覧表にまとめる。	

ウ 室部毎集計 (202室部毎)

集計項目	集計内容	備考
単純集計	各質問の回答毎に満足度の加重平均を集計 ※回答の選択肢に1～4点(7点)をつけ、その平均値を集計する	集計表をMicrosoft Excelデータにて提出

エ 自由記述欄のコメント分析、記述の分類と整理

(3) 分析作業及び報告書の作成

ア 経営責任職向け報告書

次の分析を行い、別紙1「報告書・各分析の作成イメージ」に基づき、「経営層向け報告書」を作成すること。

分析項目	成果物	分析内容
総合満足度分析	・総合満足度グラフ（棒グラフ）×1 ・属性別グラフ（棒グラフ）7項目×1	総合満足度の属性別分析、経年分析を行い、満足度の傾向、職場環境に関する課題、改善の方向性等を明確にする。
個別満足度分析	・個別満足度グラフ（棒グラフ）各設問×1 ・各設問×属性別7項目の満足度クロス分析表×1	選択式設問項目について、設問別に満足度の平均値を表示し、棒グラフで表示する。経年分析や属性別の分析により、満足度の傾向、職場環境に関する課題、改善の方向性等を明確にする。
総括・改善の方向性、ポイント	全体の総括コメント×1 分野別改善コメント各項目×1 （上記の分析結果に基づいた改善点の提示）	分析結果から、満足度の傾向・特徴と改善すべき課題等を論理的に導き、改善活動を促進するための助言を提示する。
回答率	回答率一覧（全体、区平均、局平均、各区局統括本部別）×1	提供する対象者数に基づき、回答率を示す。

イ 区局版集計結果

次の分析を行い、別紙2「区局別集計結果イメージ」に基づき、「区局版集計結果」を作成すること。なお、「区局版集計結果」については、区局統括本部ごとに作成すること。

分析項目	成果物	分析内容
総合満足度分析	総合満足度グラフ（棒グラフ） <u>×1</u> ※43 区局統括本部ごと	市全体との比較、経年分析を行い、各区局統括本部の満足度の傾向、課題等を明確にする。
個別満足度分析	個別満足度一覧表 <u>×1</u> ※43 区局統括本部ごと	市全体との比較、経年分析を行い、各区局の満足度の傾向、課題等を明確にする。
全区別一覧	個別満足度に関する区別集計一覧表 <u>×1</u>	個別満足度について区ごとの違いが把握できる一覧表を作成し、区ごとの満足度の傾向、課題等を明確にする。
総括・改善の方向性、ポイント	総括・改善に関するコメント <u>×1</u> ※43 区局統括本部ごと	分析結果から、満足度の傾向・特徴と改善すべき課題を論理的に導き、改善活動を促進するための助言を提示する。

ウ 部版集計結果

次の分析を行い、別紙3「部版集計結果イメージ」に基づき、「部版集計結果」を作成すること。
 なお、「部版集計結果」については、全区局統括本部の202の室部のうち195室部について作成すること（※2）。

分析項目	成果物	分析内容
総合満足度分析	総合満足度結果 ×1※195室部ごと	市全体及び所属局（区は所属区）との比較を行い、各室部の満足度の傾向、課題等を明確にする。
個別満足度分析	個別満足度一覧表 ×1※195室部ごと	市全体及び所属局（区は所属区）との比較を行い、各室部の満足度の傾向、課題等を明確にする。

※2 1局1部の組織など、局と部の集計対象が変わらない組織（7室部）は、室部版集計結果の作成対象外とする。

エ 全市版集計結果

次の分析を行い、別紙4「令和2年度職員満足度調査 集計結果」に基づき、「全市版集計結果」を作成すること。

分析項目	成果物	分析内容
総合満足度分析	総合満足度グラフ（棒グラフ）× 1	総合満足度の属性別分析、経年分析を行い、満足度の傾向、改善の方向性を明確にする。
個別満足度分析	個別満足度一覧表 ×1	個別の質問項目の満足度と全体の比較分析を行い、満足度の傾向、改善ポイントを明確にする。

(4) 調査結果分析に関する説明（1回半日程度）

総務局行政・情報マネジメント課等に対し、本調査の分析結果、満足度に関する傾向、本市職員の仕事に対する意識や課題認識、職場環境に関する課題、課題改善の方向性や根拠等について説明、提案を行う。また、満足度調査結果の活用方法、課題の見つけ方及び満足度調査の意義等について説明、提案する。

6 業務スケジュール（予定）

時期	業務内容
8月	上旬：契約締結
8月	上旬 ～：調査項目や分析に関する打合せ 下旬
10月	中旬：調査実施 ～
11月	中旬：調査実施 下旬：調査データの受取
12月	調査データ引き渡し後、14日以内を目途に速報版を提出
1月	報告書案提出
2月	報告書納品

7 成果品

(1) 集計表

全市版集計、区局統括本部毎集計、室部毎集計それぞれの集計表を Excel 及び PDF による電子データ (CD-R) により納品する。

(2) 報告書

電子データ (CD-R) 及び紙 (各 1 部) により納品する。なお、電子データの形式 (word、excel、power point) については協議の上決定し、必要な図表については別途マイクロソフト社 excel 形式で記録したもの 1 式とする。また、区局版集計結果、部版集計結果については、各区局、各部ごとに PDF データを作成する。

報告書項目	種類	紙での提出部数
経営層向け報告書	1 種	1 部
区局版集計結果	43 種	各 1 部
室部版集計結果	195 種	各 1 部
全市版集計結果	1 種	1 部

(3) 個票データ

集計のために入力された個票データを記録した電子データ 1 式

(4) その他

その他必要な成果品を納品すること

8 納入場所

総務局しごと改革室行政・情報マネジメント課

9 納入期限

令和 3 年 2 月 26 日 (金)

10 その他

- (1) 委託業務内容に示した作業内容及びスケジュール等の詳細については、本市担当者と打ち合わせを行い、指示に従うこと。打ち合わせ場所は原則、総務局行政・情報マネジメント課内とする。
- (2) 本仕様書に定められていない事項については本市職員と協議の上指示を受けること。
- (3) 本委託業務の成果物の著作権は本市に帰属するものとする。
- (4) 調査票及び情報の取扱いには十分注意すること。
- (5) 本委託業務遂行にあたり発生したデータは、本市の最終的な確認終了後、本市が別途示す期日までに必ず全て削除すること。
- (6) 調査票は、本市の最終的な確認終了後、本市が別途示す期日までに必ず全て返却すること。
- (7) 集計分析を行う調査回答については、総務局行政・情報マネジメント課が電子データで受託者に提供する。
- (8) 集計分析の成果物は順次提出すること。担当者の確認作業も踏まえて、作業を進めること。
- (9) 業務遂行にあたっての作業方法及び進行状況について、本市職員に適宜連絡すること。
- (10) この業務を行うにあたっては、別添「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

令和2年度職員満足度調査

結果報告書

イメージ

総務局行政・情報マネジメント課

目 次

1 調査結果概要	_____	○
(1) 調査概要	_____	○
(2) 回答者属性	_____	○
(3) 回答率	_____	○
(4) 質問項目一覧	_____	○
2 総合満足度	_____	○
(1) 総評	_____	○
(2) 属性別分析	_____	○
(3) 所属別分析	_____	○
3 個別満足度	_____	○
(1) 総評	_____	○
(2) 分野別分析	_____	○
① 仕事	_____	○
② 職場	_____	○
③ 人材育成	_____	○
④ 人事・給与	_____	○
⑤ 労働環境	_____	○
⑥ 業務効率	_____	○
⑦ 経営方針	_____	○
4 総括	_____	○
(1) 総括	_____	○

1 調査結果概要

(1) 調査概要

- 調査期間 : 令和2年〇月〇日～〇月〇日
- 調査対象 : 会計年度任用職員・再任用職員を含む全職員(〇名)
* 企業局(水道局・交通局・病院経営局)職員及び市立小・中学校、高校の教職員を除く。
- 回答率 : 〇% 回答者数(〇名)(前回:〇%、〇名)

(2) 回答者属性

イメージ

項目		人数	構成比	
性別	男			
	女			
	不明			
合計				
区分	項目	人数	構成比	
	区長・局長・事業本部長・理事			
	部長級			
	課長級			
	課長補佐・係長級			
	専任職			
	職員			
	再任用職員			
	嘱託員			
	不明			
	合計			
	年齢	項目	人数	構成比
		18～29歳		
		30～39歳		
40～49歳				
50～60歳				
61歳以上				
不明				
合計				
区局統括本部	神奈川区			
	西区			
	中区			
	南区			
	港南区			
	保土ヶ谷区			
	旭区			
	磯子区			
	金沢区			
	港北区			
	緑区			
	青葉区			
	都筑区			
	戸塚区			
	栄区			
	泉区			
	瀬谷区			
	温暖化対策統括本部			
	政策局			
	総務局			
	財政局			
	国際局			
	市民局			
	文化観光局			
	経済局			
	こども青少年局			
	健康福祉局			
	医療局			
	環境創造局			
	資源循環局			
	建築局			
都市整備局				
道路局				
港湾局				
消防局				
会計室				
教育委員会事務局				
選挙管理委員会事務局				
人事委員会事務局				
監査事務局				
議会局				
不明				
合計				

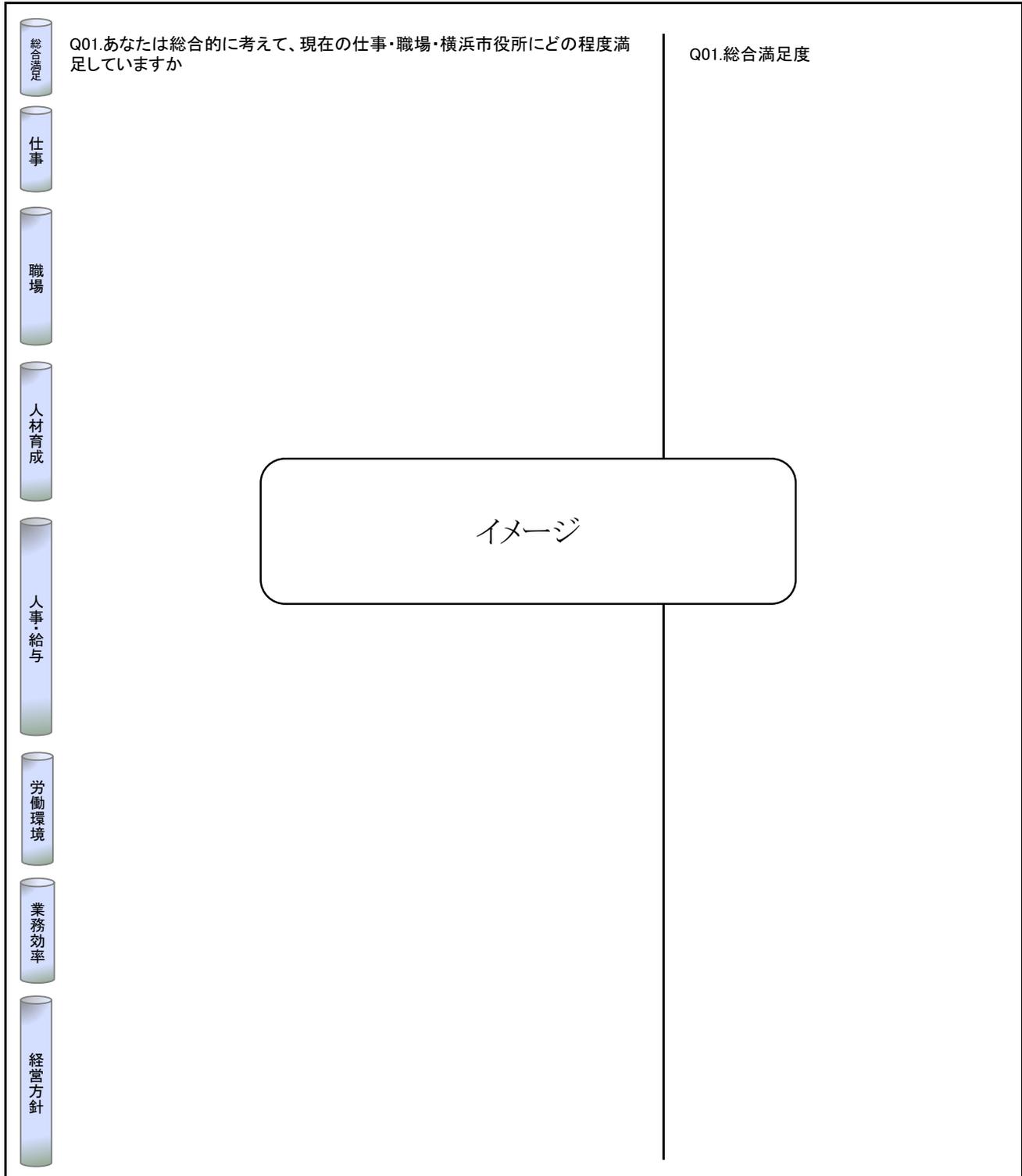
(3) 回答率

区局統括本部名	職員数	回答者数	回答者数		回答率
			YCAN	調査票	
全体合計					
区 全体					
鶴見区					
神奈川区					
西区					
中区					
南区					
港南区					
保土ヶ谷区					
旭区					
磯子区					
金沢区					
港北区					
緑区					
青葉区					
都筑区					
戸塚区					
栄区					
泉区					
瀬谷区					
統括本部・局 全体					
温暖化対策統括本部					
政策局					
総務局					
財政局					
国際局					
市民局					
文化観光局					
経済局					
こども青少年局					
健康福祉局					
医療局					
環境創造局					
資源循環局					
建築局					
都市整備局					
道路局					
港湾局					
消防局					
会計室					
教育委員会事務局					
選挙管理委員会事務局					
人事委員会事務局					
監査事務局					
議会局					
区局不明					

イメージ

※1 職員数は、一般職員は平成28年4月14日、再任用職員、嘱託員は平成28年5月1日を基準としています。

(4) 質問項目一覧



※1 Q1の総合満足度は「非常に満足」～「非常に不満」の7段階評価、Q2以降の個別満足度は「そう思う」～「そう思わない」の4段階評価

※2 Q26、Q27は逆説の質問であり、本報告書では数値変換をしているため、数値が高いほど満足度は高くなる。

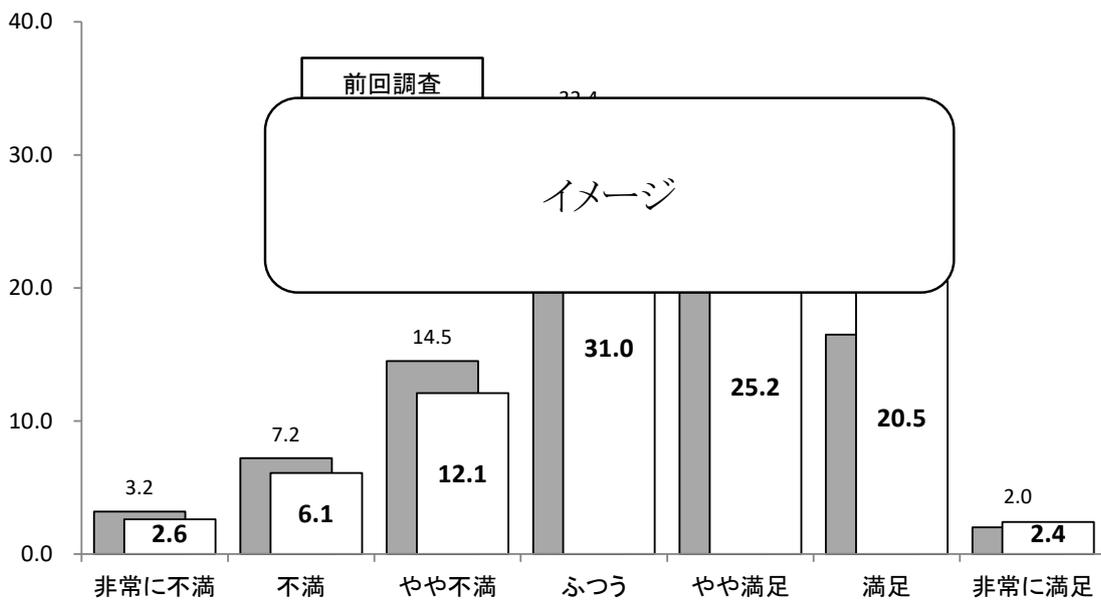
2 総合満足度

(1) 総評

ポイント

-
-
-
-

Q01.あなたは総合的に考えて、現在の仕事・職場・横浜市役所にどの程度満足していますか



不満層:20.8%
(前回調査:24.9%)

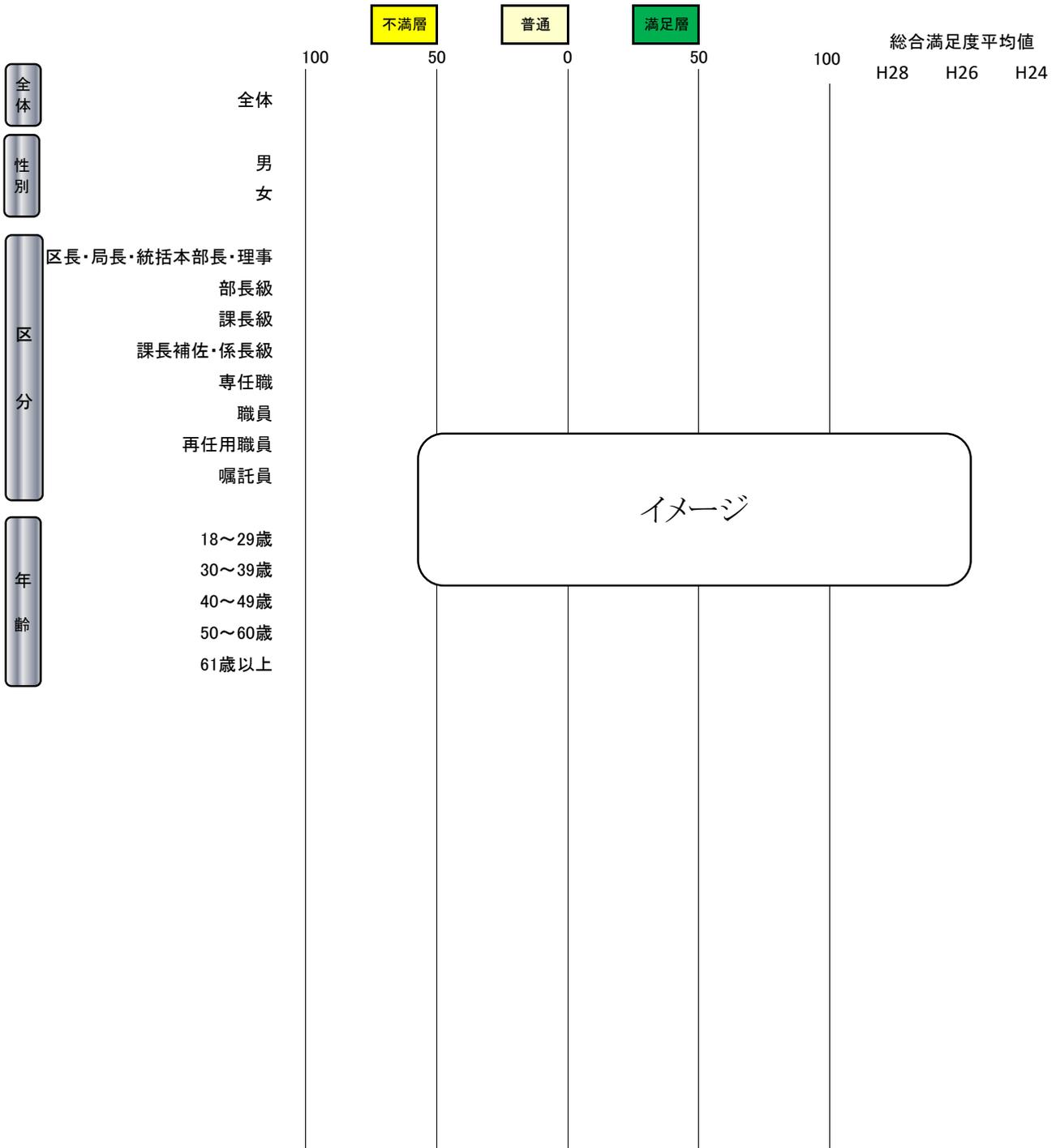
<

満足層:48.1%
(前回調査:42.8%)

満足度平均値 ○点 〈 平成26年度 ○点、平成24年度 ○点 〉

*「非常に不満」1点から「非常に満足」7点として加重平均 * 7点満点、中間点「ふつう」=4.00点

(2) 属性別分析

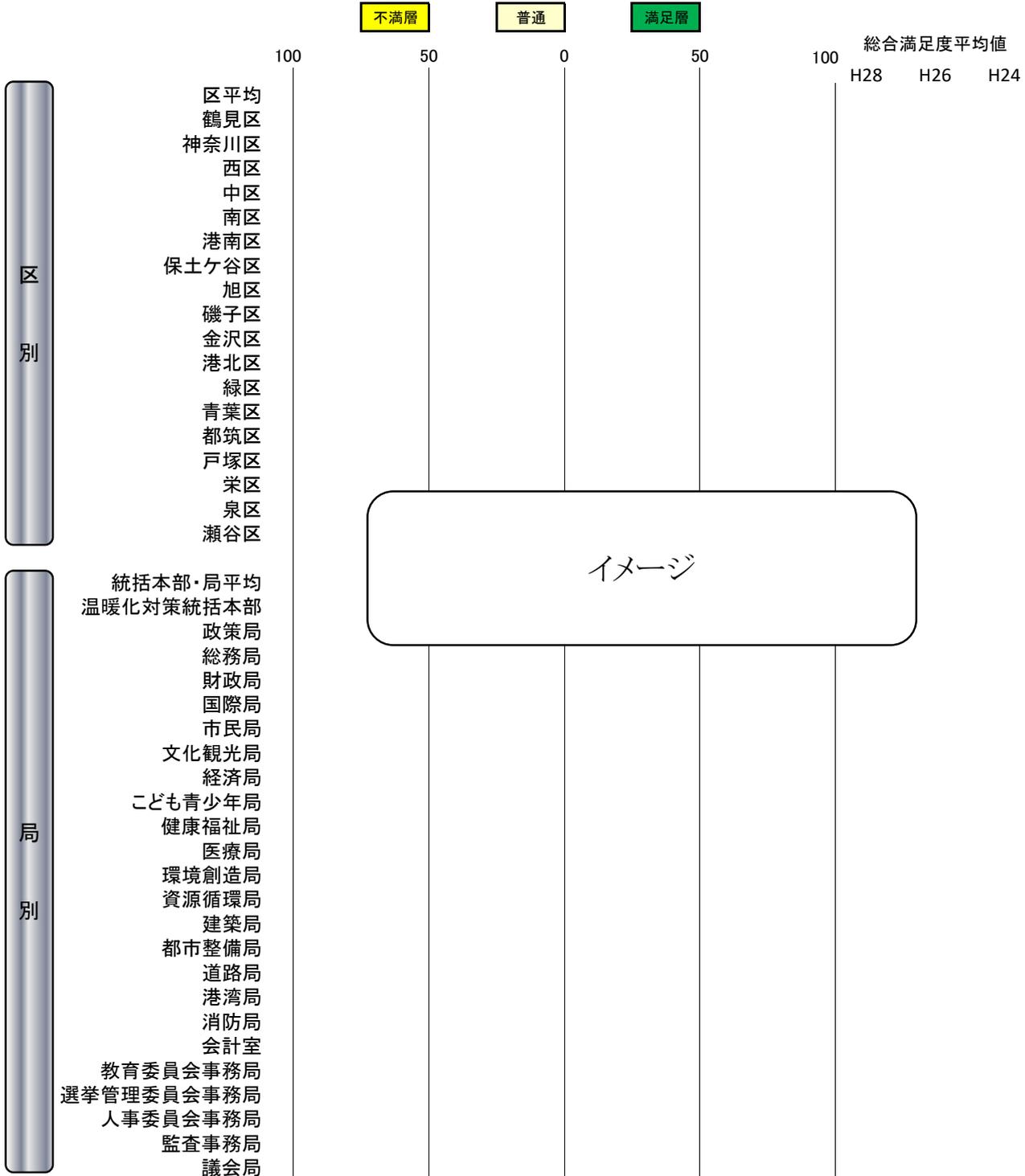


(3) 所属別分析

ポイント



満足度が高い主な所属 : 「〇局」、「〇局」、「〇局」
 満足度が低い主な所属 : 「〇局」、「〇区」、「〇局」
 満足層が多い主な所属 : 「〇局」、「〇局」、「〇局」
 不満層が多い主な所属 : 「〇局」、「〇区」、「〇局」



3 個別満足度

(1) 総評

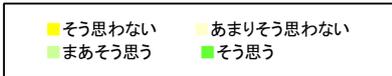
ポイント

●
●
個別満足度が高いもの : 「Q0」、「Q0」、「Q0」
個別満足度が低いもの : 「Q0」、「Q0」、「Q0」

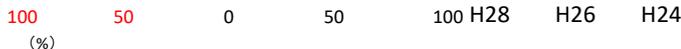
個別満足度は4点満点 中間点は2.50点 平均点は2.65点 赤字 : 満足度中間点2.50点未満

※Q26、Q27は逆設問の数値変換しており、数値が高いほど項目の満足度は高い。

例えば、Q26では、数値が高いほど仕事上のストレスは少ない。



総合満足度平均値



仕事

- Q02.現在の仕事はやりがいがある
- Q03.横浜市の職員として誇りや使命感をもって仕事に取り組んでいる
- Q04.より責任のあるポジションに就きたい
- Q05.性別に関係なく重要な仕事を任されている

職場

- Q08.市長・副市長
- Q09.区長・局長・統括本部長・部長等
- Q10.所属の課長・係長

イメージ

人材育成

- Q11.直属の上司は、部下に対して熱心に指導育成にあたっている
- Q12.あなたの職場では、職員がお互いに教えあい、育成しあう風土がある
- Q13.横浜市職員として「今後こうありたい」という目標がイメージできている
- Q14.横浜市は職員の人材育成に力を入れている
- Q15.横浜市内で働くことで成長できている

人事・給与

- Q16.人事考課は人材育成や能力開発に役立っている
- Q17.仕事の実績だけでなく、仕事のやり方・姿勢も評価されている
- Q18.人事考課の結果は、適正に昇任や昇給に反映されている
- Q19.人事給与制度は、意欲ややる気に応えるものとなっている
- Q20.人事異動は自分のキャリア形成(適性開発・能力活用)につながっている

労働環境

- Q21.仕事と家庭生活の両方が充実し、バランスが取れている
- Q22.現在の実労働時間は適切である
- Q23.あなたの職場は休暇を取得しやすい環境である
- Q24.職場のオフィス環境(施設・設備面)はよい
- Q25.仕事上で過度のストレスを感じることもある

業務効率

- Q26.仕事の進め方や仕事そのものの見直しにより、業務の効率化が図られている
- Q27.業務の効率化に向けて、ITの活用が進んでいる
- Q28.あなたの職場には無駄な仕事・手続きがある
- Q29.あなたの職場では事業・業務のコストを意識して行動している

経営方針

- Q30.関係部署との連携がうまくいっている
- Q31.朝礼の活用などにより、職場内で仕事に関する情報共有が図られている
- Q32.現場職員の声や業務の見直しに反映されている
- Q33.横浜市や所属する区局統括本部の方針を把握している
- Q34.市民や企業等と協働して取り組むことの大切さを理解し、業務に取り組んでいる
- Q35.横浜市役所に今後も勤め続けたい

(2) 分野別分析

① 仕事

属性別

ポイント

-
-
-
-
-

質問内容	市平均	性別		区分								
		男	女	区長・局長・ 事業本部 長・理事	部長級	課長級	課長補佐・ 係長級	専任職	職員	再任用 職員	嘱託員	
人数												
Q01.総合満足度												
Q02.仕事のやりがい												
Q03.職員としての誇り												
Q04.責任のあるポジション希望												
平均												

質問内容	イメージ											
Q01.総合満足度												
Q02.仕事のやりがい												
Q03.職員としての誇り												
Q04.責任のあるポジション希望												
平均												

赤字 中間値2.50未満

	全市 +0.3
	全市 -0.3

所属別

ポイント

-
-
-
-
-

質問内容	市平均	区平均	区								
			鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区
人数											
Q01.総合満足度											
Q02.仕事のやりがい											
Q03.職員としての誇り											
Q04.責任のあるポジション希望											
平均											

質問内容	市平均	局平均	局	
			泉区	瀬谷区
人数				
Q01.総合満足度				
Q02.仕事のやりがい				
Q03.職員としての誇り				
Q04.責任のあるポジション希望				
平均				

イメージ

質問内容	市平均	局平均	局							
			温暖化対策 統括本部	政策局	総務局	財政局	国際局	市民局	文化観 光局	経済局
人数										
Q01.総合満足度										
Q02.仕事のやりがい										
Q03.職員としての誇り										
Q04.責任のあるポジション希望										
平均										

質問内容	市平均	局平均	局							
			健康福 祉局	医療局	環境創 造局	資源循 環局	建築局	都市整 備局	道路局	港湾局
人数										
Q01.総合満足度										
Q02.仕事のやりがい										
Q03.職員としての誇り										
Q04.責任のあるポジション希望										
平均										

質問内容	市平均	局平均	局				
			会計室	教育委員会 事務局	選挙管理委 員会事務局	人事委員会 事務局	監査事 務局
人数							
Q01.総合満足度							
Q02.仕事のやりがい							
Q03.職員としての誇り							
Q04.責任のあるポジション希望							
平均							

赤字 中間値2.50未満

- 全市 +0.3
- 全市 -0.3

4 総括

(1) 総括

<p>全体総括</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ● ● →
<p>仕事</p>	<p>【改善のための具体的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ●
<p>職場</p>	<p>【改善のための具体的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ●
<p>人材育成</p>	<p>【改善のための具</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ●
<p>人事・給与</p>	<p>【改善のための具体的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ●
<p>労働環境</p>	<p>【改善のための具体的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ●
<p>業務効率</p>	<p>【改善のための具体的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ●
<p>経営方針</p>	<p>【改善のための具体的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ●



対象者	〇人	回答者	〇人	回答率	#####	市全体 回答率	〇%
-----	----	-----	----	-----	-------	------------	----

中間点2.50点未満
差分:0.1以上アップ
差分:0.1以上ダウン

【満足度の傾向】

イメージ

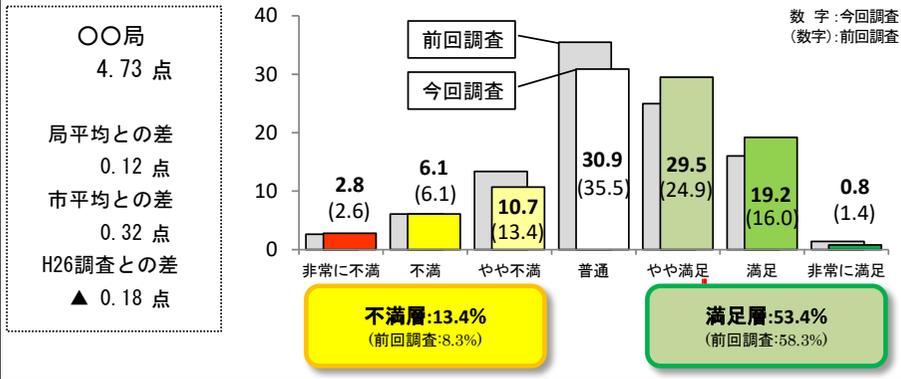
《満足度結果一覧》

	当局	局平均	差分	市平均	差分	H26	差分
総合	4.73	4.61	0.12	4.41	0.32	4.92	▲ 0.18

Q1: 総合満足度	4.73	4.61	0.12	4.41	0.32	4.92	▲ 0.18
Q2: 仕事への期待	3.20	3.02	0.18	3.06	0.14	3.25	▲ 0.05
Q3: 仕事へのやりがい	3.27	3.19	0.08	3.20	0.07	3.50	▲ 0.23
Q4: 将来への希望	2.53	2.50	0.04	2.28	0.25	2.64	▲ 0.10
Q5: 仕事へのやりがい	3.53	3.13	0.40	3.06	0.47	3.50	0.03
Q6: 仕事へのやりがい	3.47	3.22	0.24	3.12	0.34	3.58	▲ 0.12
Q7: 仕事へのやりがい	3.07	2.92	0.14	2.87	0.20	3.30	▲ 0.23
Q8: 仕事へのやりがい	3.29	2.99	0.29	2.85	0.44	3.54	▲ 0.26
Q9: 仕事へのやりがい	3.13	3.05	0.08	2.94	0.19	3.58	▲ 0.45
Q10: 上司の指導育成	3.20	2.82	0.38	2.75	0.45	3.18	0.02
Q11: 職場での育成風土	3.07	3.00	0.07	2.96	0.10	3.25	▲ 0.18
Q12: 職員としての将来イメージ	2.93	2.71	0.22	2.67	0.26	2.75	0.18
Q13: 横浜市の人材育成	2.60	2.65	▲ 0.05	2.59	0.01	2.50	0.10
Q14: 横浜市での成長実現	2.80	2.97	▲ 0.17	2.88	▲ 0.08	3.17	▲ 0.37
Q15: 人事考課の人材育成効果	2.33	2.33	0.00	2.23	0.10	2.75	▲ 0.42
Q16: 人事考課制度の公正性	2.07	2.39	▲ 0.32	2.24	▲ 0.17	2.80	▲ 0.73
Q17: 仕事のやり方の評価	2.40	2.64	▲ 0.24	2.48	▲ 0.08	2.91	▲ 0.51
Q18: 人事考課結果への納得感	2.20	2.65	▲ 0.45	2.52	▲ 0.32	3.00	▲ 0.80
Q19: 評価結果の昇任昇給への反映	2.33	2.42	▲ 0.09	2.24	0.10	2.40	▲ 0.07
Q20: 業務に見合った年収水準	2.67	2.71	▲ 0.05	2.60	0.07	3.09	▲ 0.42
Q21: 人事給与制度による意欲向上	2.13	2.19	▲ 0.06	2.14	▲ 0.01	2.25	▲ 0.12
Q22: 適正や能力を考慮した人事異動	2.47	2.60	▲ 0.13	2.47	▲ 0.01	2.58	▲ 0.12
Q23: 適切な実労働時間	2.80	2.84	▲ 0.04	2.80	▲ 0.00	2.67	0.13
Q24: 休暇を取得しやすい環境	3.07	3.01	0.06	2.90	0.16	2.42	0.65
Q25: 職場のオフィス環境	2.40	2.41	▲ 0.01	2.30	0.10	2.83	▲ 0.43
Q26: 仕事上のストレス	2.33	2.32	0.02	2.24	0.09	2.50	▲ 0.17
Q27: 職場の無駄な仕事・手続き	2.73	2.26	0.47	2.23	0.50	2.46	0.27
Q28: 職場の事業・業務コスト意識	3.20	2.59	0.61	2.59	0.61	3.08	0.12
Q29: IT活用による業務効率化	3.00	2.58	0.42	2.46	0.54	2.50	0.50
Q30: 関係部署との連携	2.73	2.31	0.42	2.32	0.42	2.55	0.19
Q31: 職場内の仕事の情報共有	3.27	3.02	0.24	2.98	0.28	3.33	▲ 0.07
Q32: 現場意見の施策や見直しへの反映	2.60	2.41	0.19	2.30	0.30	3.08	▲ 0.48
Q33: 市全体や区局方針の概要把握	3.20	2.83	0.37	2.61	0.59	3.08	0.12
Q34: 横浜市の協働の増加	3.00	2.68	0.32	2.63	0.37	2.83	0.17
Q35: 横浜市役所への勤続意向	3.27	3.28	▲ 0.02	3.23	0.04	3.75	▲ 0.48

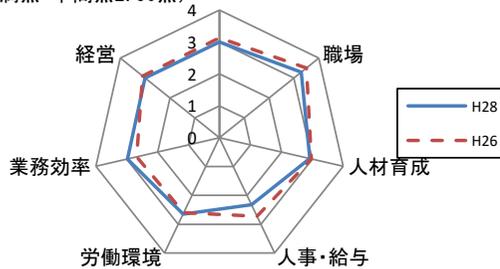
総合満足度

(7点満点 中間点4.00点)



個別満足度分野別平均値

(4点満点 中間点2.50点) 仕事



分野	H28	H26
仕事	3.00	3.13
職場	3.30	3.50
人材育成	2.92	2.97
人事・給与	2.33	2.72
労働環境	2.65	2.60
業務効率	2.98	2.68
経営	3.01	3.10

〇〇区

対象者	〇人	回答者	〇人	回答率	#####	市全体回答率	〇%
-----	----	-----	----	-----	-------	--------	----

【満足度の傾向】

イメージ

総合満足度

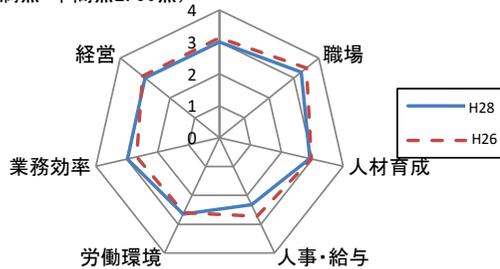
(7点満点 中間点4.00点)

〇〇区
4.73点

区平均との差
0.24点
市平均との差
0.32点
H26調査との差
▲ 0.18点

個別満足度分野別平均値

(4点満点 中間点2.50点) 仕事



分野	H28	H26
仕事	3.00	3.13
職場	3.30	3.50
人材育成	2.92	2.97
人事・給与	2.33	2.72
労働環境	2.65	2.60
業務効率	2.98	2.68
経営	3.01	3.10

《満足度結果一覧》

	当区	区平均	差分	市平均	差分	H26	差分
総合	Q1: 総合満足度	4.73	4.49	0.24	4.41	0.32	4.92 ▲ 0.18
仕事	Q2: 仕事のやりがい	3.20	3.08	0.12	3.06	0.14	3.25 ▲ 0.05
	Q3: 職員としての誇り	3.27	3.18	0.08	3.20	0.07	3.50 ▲ 0.23
	Q4: 責任のあるポジション希望	2.53	2.14	0.39	2.28	0.25	2.64 ▲ 0.10
	Q5: 職場の雰囲気	3.53	3.07	0.46	3.06	0.47	3.50 0.03
	Q6: 上司との関係	3.47	3.12	0.35	3.12	0.34	3.58 ▲ 0.12
	Q7: 市長・副市長の役割遂行	3.07	2.93	0.14	2.87	0.20	3.30 ▲ 0.23
	Q8: 経営責任職の役割遂行	3.29	2.91	0.38	2.85	0.44	3.54 ▲ 0.26
	Q9: 運営責任職の役割遂行	3.13	2.99	0.14	2.94	0.19	3.58 ▲ 0.45
	人材育成	Q10: 上司の指導育成	3.20	2.78	0.42	2.75	0.45
Q11: 職場での育成風土		3.07	3.01	0.06	2.96	0.10	3.25 ▲ 0.18
Q12: 職員としての将来イメージ		2.93	2.65	0.28	2.67	0.26	2.75 0.18
Q13: 横浜市の人材育成		2.60	2.67	▲ 0.07	2.59	0.01	2.50 0.10
Q14: 横浜市での成長実現		2.80	2.93	▲ 0.13	2.88	▲ 0.08	3.17 ▲ 0.37
人事・給与	Q15: 人事考課の人材育成効果	2.33	2.32	0.02	2.23	0.10	2.75 ▲ 0.42
	Q16: 人事考課制度の公正性	2.07	2.31	▲ 0.25	2.24	▲ 0.17	2.80 ▲ 0.73
	Q17: 仕事のやり方の評価	2.40	2.56	▲ 0.16	2.48	▲ 0.08	2.91 ▲ 0.51
	Q18: 人事考課結果への納得感	2.20	2.60	▲ 0.40	2.52	▲ 0.32	3.00 ▲ 0.80
	Q19: 評価結果の昇任昇給への反映	2.33	2.37	▲ 0.04	2.24	0.10	2.40 ▲ 0.07
	Q20: 業務に見合った年収水準	2.67	2.69	▲ 0.02	2.60	0.07	3.09 ▲ 0.42
	Q21: 人事給与制度による意欲向上	2.13	2.20	▲ 0.07	2.14	▲ 0.01	2.25 ▲ 0.12
	Q22: 適正や能力を考慮した人事異動	2.47	2.53	▲ 0.07	2.47	▲ 0.01	2.58 ▲ 0.12
	労働環境	Q23: 適切な実労働時間	2.80	2.89	▲ 0.09	2.80	▲ 0.00
Q24: 休暇を取得しやすい環境		3.07	2.93	0.14	2.90	0.16	2.42 0.65
Q25: 職場のオフィス環境		2.40	2.34	0.06	2.30	0.10	2.83 ▲ 0.43
Q26: 仕事上のストレス		2.33	2.22	0.12	2.24	0.09	2.50 ▲ 0.17
業務効率	Q27: 職場の無駄な仕事・手続き	2.73	2.32	0.41	2.23	0.50	2.46 0.27
	Q28: 職場の事業・業務コスト意識	3.20	2.59	0.61	2.59	0.61	3.08 0.12
	Q29: IT活用による業務効率化	3.00	2.49	0.51	2.46	0.54	2.50 0.50
経営	Q30: 関係部署との連携	2.73	2.40	0.33	2.32	0.42	2.55 0.19
	Q31: 職場内の仕事の情報共有	3.27	2.99	0.27	2.98	0.28	3.33 ▲ 0.07
	Q32: 現場意見の施策や見直しへの反映	2.60	2.38	0.22	2.30	0.30	3.08 ▲ 0.48
	Q33: 市全体や区局方針の概要把握	3.20	2.60	0.60	2.61	0.59	3.08 0.12
	Q34: 横浜市の協働の増加	3.00	2.70	0.30	2.63	0.37	2.83 0.17
	Q35: 横浜市役所への勤続意向	3.27	3.23	0.03	3.23	0.04	3.75 ▲ 0.48

総務局 しごと改革室

《満足度結果一覧》

数値を四捨五入しているため、±0.01の誤差がある箇所があります。

総合満足度		当部	総務局 平均	差分	市平均	差分
総合	Q1:総合満足度	4.60	4.61	▲ 0.01	4.41	0.19
個別満足度						
仕事	Q2:仕事のやりがい	2.98	3.02	▲ 0.04	3.06	▲ 0.08
	Q3:職員としての誇り					
	Q4:責任のあるポジション希望					
職場	Q5:職場の雰囲気					
	Q6:上司との関係					
	Q7:市長・副市長の役割遂行					
	Q8:経営責任職の役割遂行					
	Q9:運営責任職の役割遂行					
育人 人材	Q10:上司の指導育成					
	Q11:職場での育成風土					
	Q12:職員としての将来イメージ					
	Q13:横浜市の人材育成					
人事・ 給与	Q14:横浜市での成長実現					
	Q15:人事考課の人材育成効果					
	Q16:人事考課制度の公正性					
	Q17:仕事のやり方の評価					
	Q18:人事考課結果への納得感					
	Q19:評価結果の昇任昇給への反映					
	Q20:業務に見合った年収水準					
	Q21:人事給与制度による意欲向上					
労働 環境	Q22:適正や能力を考慮した人事異動					
	Q23:適切な実労働時間					
	Q24:休暇を取得しやすい環境					
	Q25:職場のオフィス環境					
業務 効率	Q26:仕事上のストレス					
	Q27:職場の無駄な仕事・手続き					
	Q28:職場の事業・業務コスト意識					
経営 方針	Q29:IT活用による業務効率化					
	Q30:関係部署との連携					
	Q31:職場内の仕事の情報共有					
	Q32:現場意見の施策や見直しへの反映					
	Q33:市全体や区局方針の概要把握					
	Q34:横浜市の協働の増加					
	Q35:横浜市役所への勤続意向					

イメージ

平成30年度職員満足度調査（全市版集計結果）

1. 調査概要

- 調査期間：平成30年7月13日～8月10日
- 調査対象：再任用職員・嘱託員を含む全職員 23,791名 [前回調査(平成28年度)：23,550名]
※企業局(水道局・交通局・医療局病院経営本部)職員及び市立学校の教職員を除く。
- 回答者数：21,358名 [前回調査(平成28年度)：21,069名]
- 回答率：89.8% [前回調査(平成28年度)：89.5%]

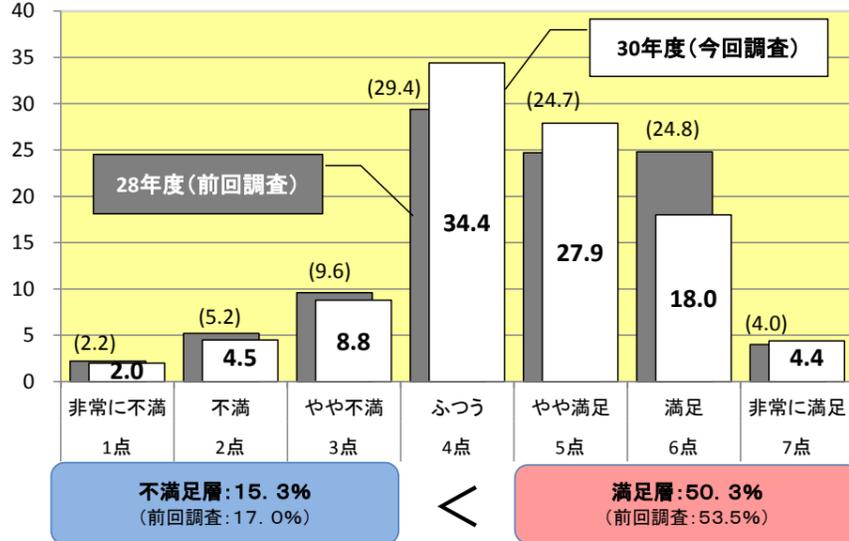
2. 総合満足度

■ 結果概要	7点満点中 4.53点(中間点:4.00点)となり、前回調査(平成28年度 4.60点)と比較し0.07点のマイナスとなっている。
■ 回答別構成比	回答別構成比を見ると、ふつうが34.4%と前回調査(29.4%)よりも5.0%増加する一方、満足が18.0%と前回調査(24.8%)よりも6.8%減少しており、その結果、満足層は50.3%と前回調査(53.5%)よりも3.2%減少している。また、不満足層も15.3%と前回調査(17.0%)よりも1.7%減少した。
■ 時系列推移	時系列でみると、平成20年度に現行の調査を開始して以降、5回連続で上昇してきたが、平成30年度には減少した。

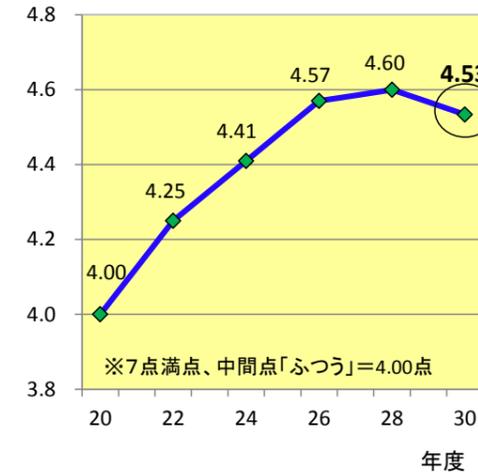
図表1. 総合満足度

Q01.あなたは総合的に考えて、現在の仕事・職場・横浜市役所にどの程度満足していますか

(1)回答別構成比(%)



(2)時系列推移(点)



※「非常に不満」1点から「非常に満足」7点として加重平均 ※7点満点、中間点「ふつう」=4.00点

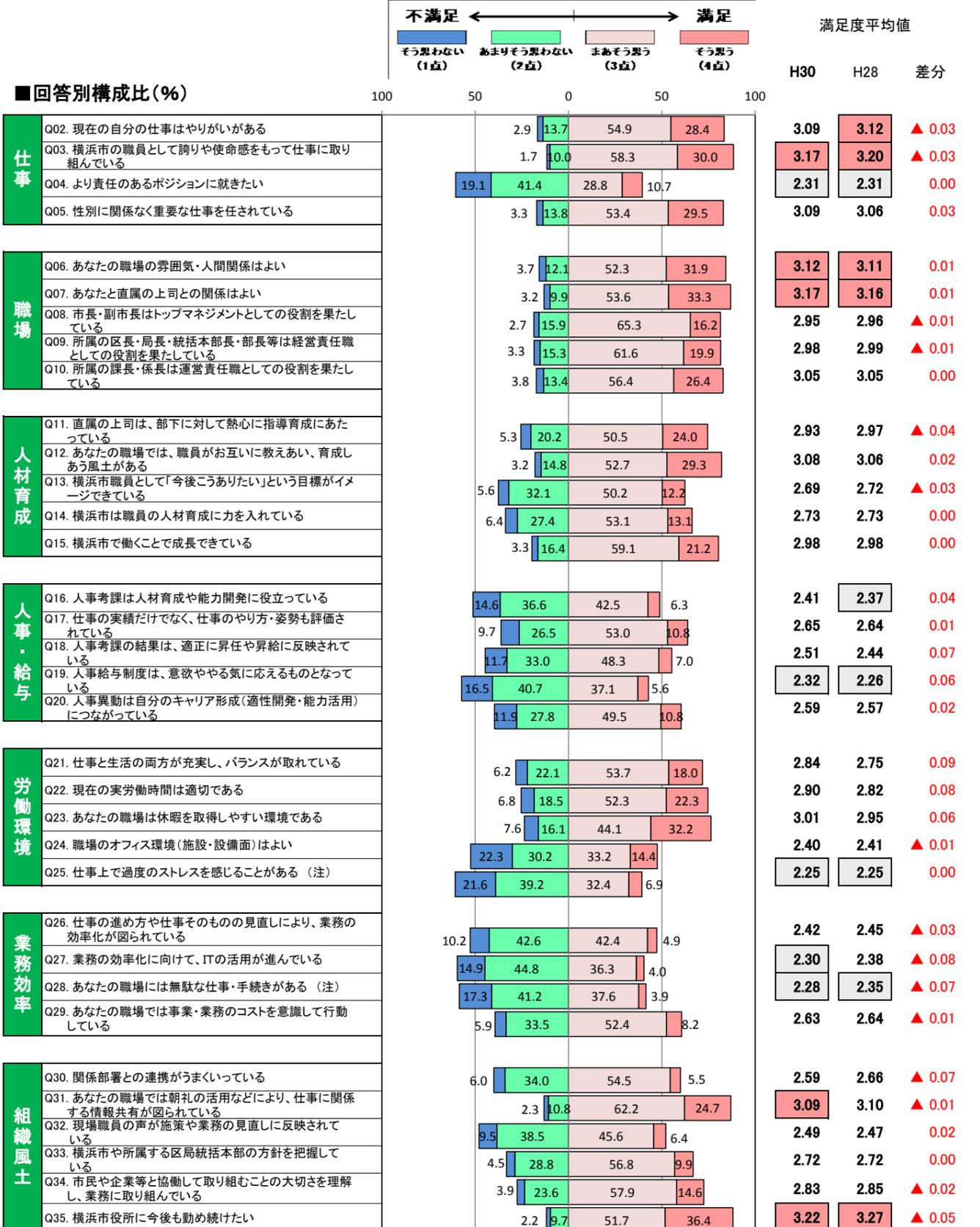
3. 個別満足度

■ 結果概要	個別満足度(総合満足度を除く)の平均値は前回より微増となった(2.78(+0.02))。また、前回より数値が上昇した項目数は「Q21.仕事と生活の両立」など13項目、低下は「Q27.IT活用による業務効率化」など15項目、横ばいは6項目だった。
■ 前回調査比較	(1)満足度が特に上昇した設問 「Q21.仕事と生活の両立」、「Q22.適切な労働時間」、「Q18.人事考課の昇任・昇給への反映」、「Q19.人事給与制度による意欲向上」、「Q23.休暇を取得しやすい環境」 (2)満足度が低下した設問 「Q27.IT活用による業務効率化」、「Q28.職場の無駄な仕事・手続き」、「Q30.関係部局との連携」、「Q35.横浜市役所への勤続意向」、「Q11.上司の指導育成」
■ 個別満足度水準	(1)相対的に満足度の高い設問 「Q35.横浜市役所への勤続意向」、「Q03.職員としての誇り」、「Q07.上司との関係」、「Q06.職場の雰囲気」、「Q31.職場内の仕事の情報共有」 (2)相対的に満足度の低い設問 「Q25.仕事上のストレス」、「Q28.職場の無駄な仕事・手続き」、「Q27.IT活用による業務効率化」、「Q04.責任のあるポジション希望」、「Q19.人事給与制度による意欲向上」

※ 各5項目まで記載。なお同一点数又は同一差分のものが複数あった場合は、設問番号の若いものを記載。

図表2. 個別満足度

※ 個別満足度は34の設問からなり、各設問は4点満点であり(中間点2.50点、「そう思わない(1点)」～「そう思う(4点)」の4つの選択肢から1つを回答)、今回調査の平均値は2.78点であった(平成28年度 2.76点)。



(注) Q25、Q28は、回答結果の数値を変換し、他の設問と同様、数値が高いほど項目の満足度が高くなるよう調整している。
例えば、Q25では、数値が高いほど仕事上のストレスは小さい。
構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合があります。

個人情報取扱特記事項

(平成27年10月)

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 横浜市(以下「委託者」という。)がこの契約において個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)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処理するための個人情報の取扱いにあたっては、横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等(特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、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及び横浜市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の施行に関する条例を含む。以下同じ。)を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん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じなければならない。

2 受託者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって委託者から提供された個人情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録(以下「資料等」という。)を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合はこの限りではない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等(複写及び複製したものを含む。)について、作業場所の外へ持

ち出してはならない。

(再委託の禁止等)

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報から自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

2 受託者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うものとする。

3 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、受託者及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに委託者が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、前項の約定において、委託者の提供した個人情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(資料等の返還)

第9条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告及び検査)

第10条 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。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。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第12条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を横浜市長に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、再受託者に対し、前項に定める研修を実施させ、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を受託者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、受託者は、再受託者から提出された個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を横浜市長に提出しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

年 月 日

(提出先)

横浜市長

(提出者)

団体名

責任者職氏名

研修実施報告書

横浜市個人情報の保護に関する条例第17条第1項の規定に従い、横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書(様式1)(全 枚)のとおり提出いたします。

引き続き個人情報の漏えい等の防止に取り組んでいきます。

電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項

(情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 この特記事項(以下「特記事項」という。)は、委託契約約款(以下「約款」という。)の特記条項として、電子計算機処理等(開発、運用、保守及びデータ処理等をいう。)の委託契約に関する横浜市(以下「委託者」という。)が保有する情報(非開示情報(横浜市の保有する情報の公開に関する条例(平成12年2月横浜市条例第1号)第7条第2項に規定する非開示情報をいう。以下同じ。))及び非開示情報以外の情報をいう。以下同じ。)の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

2 情報を電子計算機処理等により取り扱う者(以下「受託者」という。)は、情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を遂行するための情報の取扱いにあたっては、委託者の業務に支障が生じることのないよう、情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による業務に係る情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、情報の適正な管理を実施する者として管理責任者を選定し、委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、第1項の目的を達成するため、電子計算機を設置する場所、情報を保管する場所その他の情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による業務に従事している者(以下「従事者」という。)に対し、この契約による業務に関して知り得た非開示情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による業務を遂行するために情報を収集するときは、当該業務を遂行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、書面による委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る情報を、当該業務を遂行する目的以外の目的で利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による業務を遂行するに当たって委託者から提供された、非開示情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録(以下、「非開示資料等」という。)を複写し、又は複製してはならない。ただし、契約による業務を効率的に処理するため受託者の管理下において使用する場合は、この限りでない。

2 前項ただし書の場合は、受託者は、複写又は複製した資料の名称、数量、その他委託者が指定する項目について、速やかに委託者に報告しなければならない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、書面による委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を遂行するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した非開示資料等を作業場所の外へ持ち出してはならない。

(再委託の禁止等)

第8条 受託者は、この契約による業務を遂行するために得た非開示情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、前項ただし書の規定により非開示情報を取り扱う業務を再委託する場合は、当該再委託を受けた者(以下「再受託者」という。)の当該業務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うとともに、第1条第2項に定める基本的な情報の取扱いを再受託者に対して課し、あわせて第2条の規定を再受託者に遵守させるために必要な措置を講じなければならない。

3 受託者は、前項の再委託を行う場合は、受託者及び再受託者が特記事項を遵守するために必要な事項及び委託者が指示する事項を再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、再受託者に対し、当該再委託による業務を遂行するために得た非開示情報を更なる委託等により第三者に取り扱わせることを

禁止し、その旨を再受託者と約定しなければならない。

(非開示資料等の返還)

第9条 受託者は、この契約による業務を遂行するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した非開示資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 前項ただし書の場合において、委託者が当該非開示資料等の廃棄を指示した場合、廃棄方法は焼却、シュレッダー等による裁断、復元困難な消去等当該情報が第三者の利用に供されることのない方法によらなければならない。

3 第1項の場合において、受託者が正当な理由なく指定された期限内に情報を返還せず、又は廃棄しないときは、委託者は、受託者に代わって当該情報を回収し、又は廃棄することができる。この場合において、受託者は、委託者の回収又は廃棄について異議を申し出ることができず、委託者の回収又は廃棄に要した費用を負担しなければならない。

(報告及び検査)

第10条 委託者は、委託契約期間中必要と認めた場合は、受託者に対して、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中必要と認めた場合は、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 受託者は、委託者の提供した情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による業務のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセス等の事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。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。

(引渡し)

第12条 受託者は、約款第28条第2項の規定による検査(以下「検査」という。)に合格したときは、直ちに、契約の履行の目的物を納品書を添えて委託者の指定する場所に納入するものとし、納入が完了した時をもって契約の履行の目的物の引渡しを完了したものとする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による業務を遂行するために受託者又は再受託者が取り扱う非開示情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、き損及び改ざんがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、この契約による業務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 委託者は、受託者が特記事項前条の規定による検査に不合格となったときは、この契約を解除することができる。

(著作権等の取扱い)

第14条 この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いについては、約款第5条の規定にかかわらず、次の各号に定めるところによる。

(1) 受託者は、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)及び第28条(第二次著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利を、目的物の引渡し時に委託者に無償で譲渡するものとする。

(2) 委託者は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、この契約により作成される目的物を改変し、任意の著作者名で任意に公表できるものとする。

(3) 受託者は、委託者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条(公表権)及び第19条(氏名表示権)を行使することができないものとする。

(4) 受託者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保されるものとする。この場合において、受託者は、委託者に対し、当該著作物について、委託者が契約の履行の目的物を使用するために必要な範囲で、著作権法に基づく利用を無償で許諾するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、著作物の利用について設計図書で別段の定めをした場合には、その図書の定めに従うものとする。

3 受託者は、この契約によるすべての成果物が、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。ただし、委託者の責に帰すべき事由を起因として権利侵害となる場合は、この限りではない。