

窓口支援システム構築等業務委託プロポーザル実施要領

1 目的

地方自治体の窓口業務は外国人住民の増加やマイナンバーカードの普及拡大等により複雑化している。こうした状況において、来庁者の待ち時間の短縮や窓口対応する職員のスキルに偏らずに迅速で正確な区民対応を実現していくためには、デジタルを活用した業務改善が非常に重要である。

そのため、墨田区(以下「区」という。)では、区民サービスの向上と窓口業務の効率化のため、窓口支援システムを導入することとした。

窓口支援システムについては、複数の事業者がサービスを提供しているが、区の状況や運用手順等を踏まえて、区民の利便性の向上(申請書記入の負担軽減等)と窓口業務の効率化(結果としての待ち時間の短縮等)の実現に関して、事業者から提案を求めることでより高い効果を期待することができる。

そこで、プロポーザル方式により事業者からの提案を求め、その総合的な能力を評価し、最も適切な事業者を選定するために、プロポーザルの実施について必要な事項を、この要領で定めるものとする。

2 業務内容

件名

窓口支援システム構築等業務委託

概要

別紙「仕様書(案)」のとおり

3 提案限度額

32,700,000円(消費税及び地方消費税を含む。)

提案限度額を超えた見積価格の提案は、無効とする。

令和8年度に必要なDXaaSシステム利用料、ガバメントクラウド利用料及び運用保守サポート料についても見込むこと。

提案限度額は、本選定評価に使用するものであり、区の予算計上及び契約金額を約束するものではない。

4 応募資格

プロポーザルに応募する事業者は、次に掲げる資格要件を全て満たすこと。

対象業務における区での競争入札参加資格を有していること。

地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4第1項の規定に該当しないこと。

墨田区競争入札参加有資格者指名停止取扱要綱(平成18年9月20日18墨総契第387号)による指名停止を受けていないこと。

墨田区契約における暴力団等排除措置要綱(平成23年5月16日23墨総契第135号)による入札参加除外措置を受けていないこと。

区以外の地方自治体において、本業務内容に類似する業務を受託した実績を有すること。

会社更生法(平成14年法律第154号)の規定に基づく更生手続開始の申立て、民事再生法(平成11年法律第225号)の規定に基づく再生手続開始の申立て又は破産法(平成16年法律第75号)の規定に基づく破産手続開始の申立てをしていないこと

5 選定スケジュール

項番	事 項	日 程
1	実施要領の公表	令和8年2月24日(火)
2	質問受付期間	令和8年2月24日(火)から 令和8年3月3日(火)17時まで
3	質問回答期限	令和8年3月6日(金)
4	提出書類の提出期間	令和8年3月9日(月)から 令和8年3月13日(金)17時まで
5	書類審査	令和8年3月18日(水)
6	書類審査結果通知発送 (全参加事業者)	令和8年3月19日(木)
7	プレゼンテーション審査及 びヒアリング	令和8年3月26日(木)(予定)
8	最終結果通知発送(プレゼ ンテーション審査全参加事 業者)	令和8年3月31日(火)
9	契約締結	令和8年5月下旬

6 実施要領及び必要書類の配布

配布日

令和8年2月24日(火)から令和8年3月13日(金)17時まで

配布方法

墨田区公式ウェブサイトからのダウンロードによる。

URL

https://www.city.sumida.lg.jp/sangyo_jigyosya/keiyaku_nyuusatu/proposal/proposal_bosyuu/madoguchishien.html

7 質問受付及び回答

本プロポーザルについて質問がある場合については、次の方法により受け付ける。

なお、これ以外の方法での質問は受け付けないものとし、受付期間を経過した後は、一切質問を受け付けない。

また、事業者名が特定されるような質問、審査事項に関する質問又は他の事業者に関する質問等であって審査に支障をきたすおそれがある又は競争上の地位その他正当な利益を害する質問には回答しないこととする。

受付期間

令和8年2月24日（火）から令和8年3月3日（火）17時まで

受付方法

別紙質問票（様式1）を作成し、電子メールで提出すること。

メールアドレス：madoguchi@city.sumida.lg.jp

回答方法

受け付けた質問の回答は、令和8年3月6日（金）までに、順次区の公式ウェブサイトで公表する。

8 参加表明書等の提出

受付期間中に、次に掲げる書類を本書及び別紙「仕様書(案)」を参考にして作成し、提出すること。

提出期間

令和8年3月9日（月）から令和8年3月13日（金）17時まで

提出期間経過後は、一切提出することはできない。

提出期間経過後は原則として、提出書類の差替えや追加等の変更をすることができない。

区が必要と認めたときは、追加資料の提出を求めることがある。この場合においては、追加資料を提出しなければならない。

提出先

〒130-8640 墨田区吾妻橋一丁目23番20号

墨田区役所 区民部窓口課庶務係（墨田区役所1階）

電話 03-5608-6100

提出方法

持参又は郵送によること。

持参の場合は平日 8 時 30 分から 17 時までに提出すること。また、郵送の場合は提出期限の令和 8 年 3 月 13 日（金）17 時までに必着とすること。

郵送に関する事故については、区は一切責任を負わないものとする。

提出書類

項番	提出書類	提出部数
1	参加表明書(様式 2)	1 部
2	会社概要(任意形式)	1 部
3	反社会勢力でないことの表明・確約に関する同意書(様式 3)	1 部
4	「4 応募資格」の の実績を証明する書類(任意形式) 自治体名・運用開始時期・対象窓口数・対象手続数・導入において創意工夫した点や成果などの特記事項を記載すること。 導入実績を踏まえた、このプロポーザルにおける提案事業者の強みを記載すること。	正本 1 部 副本 10 部
5	業務実施体制(スケジュール等)(任意様式) 令和 8 年 5 月下旬から令和 9 年 1 月中旬までをシステム構築期間とし、令和 9 年 1 月中旬から令和 9 年 3 月までを運用期間として記載すること。	正本 1 部 副本 10 部
6	経費見積書及び見積内訳書(任意様式) 消費税及び地方消費税を含む見積額とすること。 システム構築経費については、全体のプロジェクト管理、要件定義や運用設計等の打合せ、初期設定、研修や本稼働の立会い、納品物の作成等の経費の内訳について、できるだけ詳細に記載すること。 令和 8 年度に必要な DXSaaS システム利用料、ガバメントクラウド利用料及び運用保守サポート料についても見込み、内訳を示すこと。 参考として、次の 2 点の経費について、詳細に提案すること。なお、この 2 点の経費については、提案限度額に含めないものとする。	正本 1 部 副本 10 部

	令和 9 年度から令和 1 3 年度までの DXSaaS システム利用料(保守を含む)等システムの運用に係る経費。 なお、内訳を明示すること システム稼働に必要な機器に係る経費。 なお、品名・数量・金額を明示すること。 現在区で想定している機器については以下のとおり。 ・ 本人確認書類読取機(PASiDscan) 10 台 ・ タッチディスプレイ 31 台 ・ U S B ハブ・Q R コードリーダー・マイナンバーカードリーダー 各 41 台	
7	企画提案書 A 4 用紙(必要に応じて A 3 用紙も認める。) 表紙を除き両面印刷 2 0 枚程度で、1 0 . 5 ポイント以上の文字とすること。	正本 1 部 副本 10 部

副本については、事業者の名称その他事業者名が特定される情報を全てマスキング処理すること。

参加表明書等の提出書類は、返却しない。

1 事業者が複数の申込みをすることはできない。

区は参加申込書等の提出書類を、提出者に無断で、プロポーザルによる事業者選定以外に使用することはしない。ただし、提出者の承諾がある場合は、この限りでない。

9 企画提案書の記載項目

企画提案書は、専門知識を有しない者であっても容易に理解できる内容とし、別紙「仕様書(案)」の業務内容を踏まえた上で、次に掲げる ~ の内容を具体的に記載すること。

なお、「 利便性及び業務の効率化」及び「 操作性等」については、あらかじめ具体的な転入届出の処理及び住民票発行の処理における業務フロー(想定時間を含めた時系列で記載)を示した上で具体的に記載すること。

基本事項

ア 提案するシステムに関する基本的な考え方やコンセプトについて

イ 提案するシステムの全体構成図(署名用タブレット等の関連機器を含む。)及びその説明について

利便性及び業務の効率化

「来なくていい窓口」「書かなくていい窓口」「待たなくていい窓口」「迷わなくていい窓口」の視点から区民サービスの向上や窓口業務の効率化等、提案するシステムの導入により期待できる効果について

操作性等

受付、住民異動届作成、住民票発行手続き、手続自動判定、関連手続作成、他部署との連携、基幹系業務システムへの連携といった一連の業務に係る画面構成、画面遷移、操作方法などの図及びその説明について

汎用性等

ア システムの対象業務、区独自業務への将来的な対応方法等について

イ パッケージシステムとしての機能向上の考え方について

機能要件等

仕様書(案)別紙1「窓口支援システムの要件(案)」において区が求めている機能要件、非機能要件及び連携要件の実現の可否について

(「窓口支援システムの要件(案)」の別紙2「システム要件表」を使用して、「実現可能な要件」(○で表記)、「実現不可能な要件」(×で表記)又は「実現不可能であるが代替機能がある要件」(△で表記)に区分した上で、記載すること。なお、「実現不可能であるが代替機能がある要件」(△で表記)したものがある場合については、その代替機能について詳細に記載すること。)

業務フロー支援等

ア 他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、システム導入窓口における手続の選定及び業務フローに対する考え方

イ ペーパーレス化を前提とした業務フローに対する考え方

申請書及び届出書対応

ア 申請書及び届出書をシステムへ搭載する際の区と事業者間の作業内容や作業分担について

イ 既存の申請・届出書の見直しによる業務改善の提案について、及び標準的な申請・届出書の提供ができる提案について。

セキュリティ体制

システムへのアクセス制御やアクセスログの取得に関することを含め、提案するシステムのセキュリティ対策について

運用保守

ア システム稼働後の運用保守の内容(平常時の運用保守内容、対応時間、体制)を具体的に記載すること。

イ 障害発生時の対応、体制について

ウ 職員向けのヘルプデスクや研修など、職員のサポート体制について
実施体制等

ア 本業務の実施体制の図及びその説明について(本業務を遂行する技術者等の業務従事者については、地方自治体での業務実績状況について併記すること。)

イ 作業着手から運用開始までの具体的な作業工程、作業分担や作業工数等を記載した「業務工程表」の図及びその説明について(区の作業内容等は具体的に記載すること。)

その他有益な提案

ア 国等が提供する他のデジタルサービスとの連携やマイナンバーカードの有効活用策などの将来性を含めて区にとって有益な提案について(本業務の見積額の範囲内での実施の可否を明示すること。)

イ 機器やOSの陳腐化等に伴い、将来的に提案システムの再構築等が必要になった際のデータ移行に関する対応や費用について記載すること。

ウ 機能要件以外に、区にとって有益と思われる独自提案事項等について(将来的な拡張機能等がある場合は、いつ頃までに実装できるのか明記すること。)

10 選定方法

区職員による書類審査及びプレゼンテーション審査(以下「プレゼン審査」という。)により選定する。

書類審査

提出書類の提出があった事業者に対し、応募資格等について書類による審査を行う。

プレゼン審査

書類審査を通過した事業者に対し、プレゼン審査を行う。

ア 審査方法

企画提案書、経費見積書及び業務受託実績を証明する書類等の提出書類に関するプレゼンテーション及び区職員によるヒアリングにより行う。

イ 実施日(予定)

令和8年3月26日(木)

ウ 実施時間等

実施時間、場所及び必要な物品等の詳細については、別途連絡する。

エ その他

(ア)出席者は1事業者3名以内とし、プロジェクトリーダー(予定者)は必ず出席すること。

(イ)プレゼンテーションは区が指定する日時・場所で出席者が直接参加の上で行うものとし、出席者のリモート参加等は不可とする。

(ウ)プレゼンテーションに必要な機材として、プロジェクター及びスクリーンを本区で用意する。

11 審査項目及び審査基準等

審査項目		審査基準	配点	加算率	点数
企画提案書に関する審査	基本事項	本業務の目的を十分理解した上で、提案内容が具体的で、実際の業務運用に無理なく適用できる現実性・実行可能性を有した提案となっているか。	5	1	5
	利便性及び業務の効率化	転入届出の処理及び住民票発行の処理における業務フローの中で、区民サービスの向上や窓口業務の効率化(とくに「書かなくていい」「待たなくていい」窓口の実現)につながる現実的かつ効果的な提案となっているか。	5	4	20
	操作性等	転入届出の処理及び住民票発行の処理における業務フローの中で、システムの画面構成や操作方法は、業務が円滑にできるよう、シンプルでわかりやすいものになっているか。	5	4	20
	汎用性等	システムの汎用性は高いか。また、継続的な機能向上が見込めるか。	5	3	15
	機能要件等	区が求める機能要件、非機能要件及び連携要件をより満たすことができているか。 その実現性は具体的であるか。	30	-	30
	フロー支援等	他自治体の事例等の知見や業務改善の視点をもとに業務フローの検討に対する助言等の支援が十分に見込めるか。	5	1	5
	申請書及び届出書対応	申請書及び届出書のシステムへの搭載は、職員の作業負担軽減に配慮しているか。申請書及び届出書の見直しの視点から工夫した提案となっているか。	5	2	10
	セキュリティ体制	システムのアクセス制御やアクセスログの取得ができるか。個人情報等に対するセキュリティ対策が施されているか。	5	1	5
	運用保守	システムの保守内容並びにその体制及び障害発生時の対応並びにその体制は明確で適切なものとなっているか。また、シ	5	1	5

		システムの安定稼働を維持する提案となっているか。			
	実施体制等	十分な技術と経験を持った技術者による体制となっているか。また、基幹系業務システム事業者との連絡調整を含めて計画的かつ効率的に業務を実施できる体制やスケジュールとなっているか。	5	1	5
	その他有益な提案	国等が提供する他のデジタルサービスとの連携など将来性を含めて区に有益な提案がなされているか。将来的に提案システムの再構築が必要となったときのデータ移行への対応の提案が適切なものとなっているか。	5	1	5
経費見積書に関する審査		業務に係る経費見積りは、経費内訳や積算根拠が明確なものとなっているか。また、十分な費用対効果が得られるものとなっているか。	30	-	30
類似業務の受託実績に関する審査		事業者の実績と強みが、本業務の履行に当たって評価すべきものであり、信頼性があるものとなっているか。	5	1	5
プレゼンテーションに関する審査	提案力	提案内容について、設定された時間内でポイントがわかりやすく説明されているか。	5	1	5
		企画提案書と説明の内容が一致しているか。	5	1	5
	精通度	区の窓口DXにおける検討状況を十分に理解した説明ができており、課題解決に関する幅広い知識が推察できるものとなっているか。	5	2	10
		質問や意見に対して、高い知識と経験に基づいた確でわかりやすい説明ができているか。	5	2	10
	意欲	本業務に取り組む意欲と積極性が感じられるか。	5	1	5
	信頼性	プレゼンテーション全体を通して信頼感や安定感が持てるものとなっているか。	5	1	5
評価点合計			145	—	200

12 事業者の選定

事業者の選定については、プレゼン審査の評価点の最も高い事業者を交渉順位第1位とし、評価点の2番目に高い事業者を交渉順位第2位とする。

13 結果通知及び公表

書類審査の結果は、審査を行った全ての申込者に対して、結果のみを書面で通知する。

最終の結果は、プレゼン審査を行った全ての事業者に対して、結果のみを書面で通知する。

審査の透明性を図るため、次に掲げる項目を区ホームページで公表する。
なお、審査結果に係る問合せには応じない。

- ア 契約件名
- イ 業務内容
- ウ 履行期間
- エ 契約金額
- オ 選定経過の概要
- カ 選定結果
- キ 所管課の名称及び所在地

14 情報公開の取扱い

墨田区情報公開条例（平成13年墨田区条例第3号。以下「条例」という。）に基づき、情報公開請求があった場合は、条例第6条各号の非公開情報を除き公開する。なお、公開の可否は、区が判断する。

15 提供する資料の取扱い

区が提供する資料は、本プロポーザル参加に係る検討以外の目的で使用することはできない。また、この検討の目的の範囲内であっても、区の承諾を得ることなく、第三者に対してこれを使用させ、又は内容を提供することはできない。

16 無効・失格

提出された企画提案書等に虚偽の記載があった場合又はこの実施要領に適合しない場合は、無効とする。また、提出書類に不足があった場合は、申込みを無効とする場合がある。

応募要件を満たさなかった事業者は、失格とする。

選定した事業者が、契約締結前に虚偽の提案や記述を行ったことが判明した場合は、失格とする。

他の事業者等の申込み等を妨害した事業者は、失格とする。

17 契約手続

区は、交渉順位第 1 位の事業者と提案内容に基づき仕様内容を協議の上、墨田区契約事務規則(昭和 39 年墨田区規則第 11 号)の規定に基づき契約を締結する。ただし、交渉順位第 1 位の事業者との協議が不調となった場合又は交渉順位第 1 位の事業者が契約締結までの間に「5 の応募資格」に掲げる資格を有しなくなり、又は失格となった場合は、交渉順位第 2 位の委託候補者を繰り上げ、契約締結のための協議を行うこととする。

18 その他

提出書類等の作成及びこのプロポーザルに関する費用の全ては、各参加者の負担とする。

提出された資料は、返却しない。

このプロポーザルに係る審査結果についての異議申立ては、一切認めないものとする。

19 事業担当者

墨田区 区民部 窓口課 庶務係

宮澤 内田 中根

〒130-8640

墨田区吾妻橋 1 - 23 - 20 墨田区役所 1 階

電話：03-5608-6100

E-Mail：madoguchi@city.sumida.lg.jp