

「新庁舎・ミニ区役所を見据えた窓口業務改革支援委託」
に係るプロポーザル実施要領

令和 7 年 8 月
江 戸 川 区

1 事業の目的

近い将来、区の人口減少・財政規模の縮小が見込まれ、同様に区職員の人数も減少していくことが想定される。このような区を取り巻くリスクに備え、限られた労働力で行政サービスの質を維持していくために、業務のあり方を見直す必要がある。

しかし現在、窓口職場では、来庁者数は年々減じてはいるものの、度重なる制度改正によって事務量が増加し、複雑なケースへの対応が増えている。このため、多くの時間を要するようになり、職員が業務に習熟する時間が不足し、結果として窓口サービスの質や事務処理スピードの向上が妨げられている。

また、本区では2030年より「ミニ区役所」の運用開始を予定している。各種手続きの電子申請率を高め、原則来庁不要な体制づくりを目指しているが、オンライン申請が困難な方に対し手続きの支援を行う「ミニ区役所」を区内各所（徒歩圏内）に開設する構想である。

さらに、2031年には新庁舎の移転を控えており、バックヤード業務は新庁舎に集約化することを想定している。これらの状況を踏まえると、窓口業務体制の再構築が必要不可欠である。

本事業は、窓口の混雑の解消、バックヤード業務の集約化、電子申請の推進、新庁舎移転・ミニ区役所運用を見据えた業務運用の構築、ミニ区役所の後方支援を担う人材育成について、豊富な専門知識と手法を有する事業者へ事業委託し、実効性の高い施策を展開することを目的とする。

2 委託事業の内容

(1) 事業名

新庁舎・ミニ区役所を見据えた窓口業務改革支援委託

(2) 履行期間

契約締結日から令和8年7月31日まで

(3) 契約概算額（上限見積額）

上限金額 40,328,000 円（消費税10%相当額を含む）

上限金額には、本業務委託を行うにあたり、必要な経費のすべてを含むものとする。

3 参加資格

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当していないこと。
- (2) 東京都又は江戸川区から指名停止を受けていないこと。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申し立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく民事再生手続き開始の申し立てがなされていないこと。
- (4) 最近1年間に、国税又は地方税を滞納していないこと。
- (5) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号又は、第2条第6号の規定に該当していないこと及び江戸川区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年10月1日施行）別表の各号に掲げる措置要件に該当していないこと。
- (6) 過去10年間（平成27年～令和6年）に本業務と類似の業務の受託実績（窓口業務改革、バックヤード構築、電子申請支援等）を有していること。

4 業務委託内容

別添仕様書のとおり

5 実施手順 ※応募状況等により、日程を変更する場合もある。

募集の周知	令和7年8月4日(月)～令和7年8月15日(金) 区ホームページに掲載
参加表明書類受付	令和7年8月4日(月)～令和7年8月15日(金)
質問書受付	令和7年8月8日(金)～令和7年8月15日(金)
質問書回答	令和7年8月20日(水) 区ホームページに掲載
提案書等受付	令和7年8月20日(水)～令和7年8月29日(金)
一次審査(提案書審査)	令和7年9月1日(月)～令和7年9月9日(火)
二次審査(プレゼンテーション)	令和7年9月17日(水)～令和7年9月18日(木)
審査結果通知	令和7年9月19日(金)～令和7年9月22日(月) 区ホームページに掲載

6 参加表明書類の受付

参加希望事業者は、提出期限までに次の書類を一括して提出すること。

提出書類	様式	部数等
(1) 参加表明確認書	様式1	1部
(2) 事業者概要	任意	9部(正本1部、副本8部) ・会社概要、パンフレット等
(3) 法人登記簿謄本	原本	1部 ・受付日前3か月以内に発行された履歴事項全部証明書
(4) 財務諸表	写し	1部 ・直近3年分の貸借対照表及び損益計算書(決算書)
(5) 納税証明書	原本	各1部 ・「法人税」と「消費税及び地方消費税」に未納の税額がないことの証明 ・法人事業税、法人住民税を滞納していないことの証明 ・いずれも受付日前3か月以内に発行されたもの

※正本には、会社名・代表者の役職・氏名を記入し、代表者印を押印すること。

※副本については、社名、ロゴマーク、押印など事業者が類推できる表記は一切行わないこと。

※提案書類毎に書類名が分かるよう、インデックスを付すこと。

7 提出期限及び提出方法（参加表明確認書類）

参加希望事業者は、以下により参加表明確認書類を提出すること。

到着後、担当者宛てに受付確認の電子メールを送付する。

提出期間：令和7年8月4日（月）～令和7年8月15日（金）午後5時まで

提出方法：郵送または持参（郵送の場合、当日消印まで有効）

提出場所：江戸川区生活振興部地域振興課庶務係

〒132-8501 東京都江戸川区中央1丁目4番1号

江戸川区役所西棟1階1番

Tel03-5662-0510

8 質問及び回答

参加希望事業者は、本要領及び仕様書に関する事項について質問することができる。

質問する場合は、質問書（様式2）に記載のうえ、電子メールで地域振興課に送付すること。

受付期間：令和7年8月8日（金）～令和7年8月15日（金）午後5時まで

送付先：chiikishinkou@city.edogawa.tokyo.jp（E-mail）

回答：令和7年8月20日（水）（区ホームページに掲載予定）

※意見の表明と解されるもの、内容が不明瞭なものについては回答しない場合もある。

9 参加の辞退

参加希望事業者は、参加表明確認書を提出してから契約候補者の決定があるまでの間、参加辞退届（様式3）により、辞退の理由を付して、プロポーザルへの参加を辞退することができる。

10 提案書等の受付

参加表明後、提出期限までに次の書類（A4判）を一括して提出すること。

提出書類	様式	部数等
(1) 提案書	任意	9部（正本1部、副本8部） ・「区の現状・ミニ区役所構想・バックヤード集約化に対する課題」、「課題に対する方針及び実施計画」、「現行窓口サービスの調査・分析手法」、「業務を確実に実施できる体制（人材）を有しているか」、「業務実績」について、仕様書の内容を踏まえ、提案内容を具体的に記載すること。 ・「業務実績」については、契約件名、契約先、契約期間、業務内容について記載すること。 ・特色ある提案・アピール事項があれば記載すること。 ・文字数は任意とするが、二次審査で20分間のプレゼンテーションを行うことを前提とした分量とすること。 ・提案書内に図表を入れることは可とする。 ・文字の大きさは原則として12pt以上とする。ただし、図表中に使用する文字についてはこの限りではない。
(2) 見積書	任意	9部（正本1部、副本8部）

※正本には、会社名・代表者の役職・氏名を記入し、代表者印を押印すること。

※副本については、社名、ロゴマーク、押印など事業者が類推できる表記は一切行わないこと。

※提案書類毎に書類名が分かるよう、インデックスを付すこと。

1 1 提出期限及び提出方法（提案書等）

参加希望事業者は、以下により提案書等を提出すること。

到着後、担当者宛てに受付確認の電子メールを送付する。

提出期間：令和7年8月20日(水)～令和7年8月29日(金)午後5時まで

提出方法：参加表明確認書類提出方法と同じ

提出場所：参加表明確認書類提出場所と同じ

1 2 契約候補者の選定方法等

契約候補者の選定にあたっては、「新庁舎・ミニ区役所を見据えた窓口業務改革支援委託」に係るプロポーザル実施要領に基づき、審査委員会（以下、委員会という。）を設け、企画提案書等の提出された書類の内容を審査し、本業務に最も適していると認められる契約候補者を選定する。なお、委員会は非公開とする。

(1) 第一次審査（書類審査）

提出された提案書類を用いて契約内容を評価するものとし、評価結果が上位の応募者を第二次審査対象事業者として選出する。審査結果はすべての事業者に対して9月中旬に文書で通知する。なお、一次審査通過事業者に対して補足資料を求めることがある。

(2) 第二次審査（プレゼンテーション）

企画提案内容についてのプレゼンテーションの後、質疑応答を行い、提案内容の評価を行う。算出した総合得点により、最優秀者及び次点者を選定する。最優秀者を契約候補者とし、最優秀者の辞退等の理由により協議が整わない場合は、次点者を契約候補者とする。

① プレゼンテーションは20分以内、質疑応答は25分以内、合計45分以内とする。

② 参加人数は、責任者及び業務担当者の6名以内とする。

③ 本業務責任者又は業務担当者が企画提案書に基づく説明を行うこと。なお、プロジェクター等の機材を使用したスライドによる説明を可とする。

④ プレゼンテーションにおいて、パソコン、プロジェクター等を使用する場合、プロジェクター及びスクリーンは本区で準備するが、パソコン、その他の機材は第二次審査対象事業者が用意すること。また、本区において動作確認等を行う必要があるため、CD-ROM等で第二次審査前にデータを提出すること。

(3) 結果の公表

第二次審査の結果を区ホームページ上に公表する。なお、審査結果について、電話等による問い合わせには応じない。

1 3 主な評価項目

評価項目	評価の観点
業務実績・経費 見積	・類似事業の実績はあるか ・妥当な見積金額であるか
実施体制	・自治体業務、特に住基・戸籍業務への理解はあるか、業務改善手法を有しているか ・業務遂行に適した組織、人員体制、事業計画であるか ・スケジュールリングは適切か
提案内容	・区の現状、ミニ区役所構想・バックヤード集約化の意図を正確に理解し、適切な課題認識を示しているか、課題に対する方針は整理できているか ・現行窓口サービスの調査・分析手法が、窓口サービス機能の改善および職員の負担軽減に向けた改善策の提案にどのように寄与するか、適切に説明しているか ・バックヤード集約化に向けた提案は、短期・中期・長期の3つの観点が盛り込まれ、ミニ区役所体制や新庁舎移転にも対応できるものか

1 4 契約内容の調整および詳細仕様の決定

最優秀者と詳細な仕様を協議し、確定させたいうえで契約締結する。なお、協議が不調の場合は、次点者と交渉を行う。

1 5 参加事業者の失格

契約締結までの間に次のいずれかに該当した場合または該当することが判明した場合は失格とする。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (2) 3に定める参加資格を満たさなくなった場合
- (3) 審査の透明性・公平性を害する行為があった場合
- (4) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合
- (5) 前各号に定めるほか、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合

1 6 その他留意事項

- (1) 本業務の履行に関する一切の費用については、参加事業者の負担とする。
- (2) 応募に必要な書類・資料等は、必要に応じて配布する。
- (3) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めない。
- (4) 提出された企画提案書等については、返却しない。
- (5) 参加事業者は、参加表明確認書の提出をもって、本要領等の記載内容に同意したものとみなす。

17 担当課（問い合わせ先）

江戸川区生活振興部地域振興課庶務係 鶴田・角川・清遠

住 所：江戸川区中央1－4－1 江戸川区役所本庁舎西棟1階1番

電 話：03-5662-0510（直通）

E-mail：chiikishinkou@city.edogawa.tokyo.jp