

江戸川区区民課窓口受付システム
導入等業務委託に係る
公募型プロポーザル実施要領

令和8年5月19日

江戸川区 生活振興部 区民課

目次

| | |
|--------------------------|---|
| 1. 業務の目的 | 2 |
| 2. 業務概要 | 2 |
| 3. ハードウェアのリース契約 | 3 |
| 4. 参加資格 | 3 |
| 5. スケジュール..... | 3 |
| 6. 参加表明 | 4 |
| 7. 現場確認 | 5 |
| 8. 質問及び回答..... | 6 |
| 9. 提出書類 | 6 |
| 10. 提案に向けた補足事項 | 7 |
| 11. 提案書類等の提出先・問合せ先..... | 8 |
| 12. 提案の審査・契約候補者の選定 | 8 |
| 13. 審査項目（評価基準） | 8 |
| 14. 応募に関する注意事項 | 9 |
| 15. その他 | 9 |

1. 業務の目的

現在、江戸川区生活振興部区民課（以下、「区」という。）では、住民異動をはじめとした各種手続きに年間約 16 万人が訪れており、窓口受付システムによる発券機を活用することで窓口の混雑緩和を図ってきました。

しかしながら、マイナンバーカードの保有率が向上したことに伴い、それらに関する事務量の増加等も相まって、近年、待ち時間の増加により利用者へ過度な負担を強いる状況となっており、解決すべき喫緊の課題となっています。また、建設から 60 年以上が経過した現庁舎において、区民課が位置するフロアは狭隘であり、待合スペースや執務空間に制約がある中で、職員は最大限のパフォーマンスを発揮しなければなりません。

さらには現在、マイナンバーカード交付窓口（1 番窓口）と、それ以外の窓口（2～8 番窓口）の発券機の調達時期にずれがあったことから、課の中で複数の発券システムが混在しており、効率性に欠ける状態となっています。

今回、現行の窓口受付システムの契約期間満了を迎えることを契機に、利用者の待ち時間のさらなる短縮、一層の職員の業務効率化を実現するため、新たな発券機を導入することを目的とします。

2. 業務概要

（1）業務名

江戸川区区民課窓口受付システム導入等業務委託

（2）調達の範囲

- ① 窓口受付システムの構築及び導入
- ② WEB 関係機能を含む構築及び保守
- ③ ハードウェアの選定（機器リースは長期継続の別契約とする）
- ④ 関係機器の設置
- ⑤ 動作確認
- ⑥ システム運用保守（保守委託は単年度の別契約とする）
- ⑦ プロジェクト管理
- ⑧ 職員等への操作研修

（3）契約内容

江戸川区区民課窓口受付システム導入等業務委託仕様書（以下、「導入等業務委託仕様書」という。）のとおり。

（4）契約履行期間

契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 31 日まで

（5）経費概算

経費概算は以下のとおりです。なお、下記金額が上限額となりますので、**上限額を超えた場合は失格**とします。

- | | |
|----------|------------------|
| ①導入等業務委託 | 2,200,000 円（税込） |
| ②保守委託 | 10,208,000 円（税込） |

〈保守委託内訳〉

| 年 度 | 金 額 ※全て税込 |
|---------|-------------|
| 令和 8 年度 | 748,000 円 |
| 9 年度 | 2,365,000 円 |
| 10 年度 | 2,365,000 円 |
| 11 年度 | 2,365,000 円 |
| 12 年度 | 2,365,000 円 |

(6) 履行場所 区指定の場所

3. ハードウェアのリース契約

本プロポーザルにて、提案に基づき機器の選定を行います。その後、別途入札を実施してリース会社と契約を締結します。提案にあたっては、下記を考慮したうえで提案を行ってください。

(1) 契約期間

令和 8 年 11 月 24 日から令和 13 年 11 月 23 日まで（5 年間の長期継続契約）

(2) 契約上限額（5 年間合計）

機器賃貸借業務 計 13,521,200 円（税込）

4. 参加資格

本プロポーザルへは、以下のすべての要件を満たしている事業者が参加できます。なお、参加を希望する事業者（以下、「参加者」という。）が契約締結までの間に参加資格を有しなくなった場合は、**その時点で失格**とします。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当していないこと。
- (2) 区の指名参加登録業者であり、参加の時点で区の指名停止処分を受けていないこと。
- (3) 提案書類提出期間において、会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく再生手続開始の申立てまたは民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。
- (4) 直近 1 年間の法人税、法人事業税、消費税及び地方消費税滞納していないこと。
- (5) 都内または近県（千葉県、神奈川県、埼玉県）に本社または事務所を置いていること。
- (6) 本契約と類似の業務実績を持った事業者であること。
- (7) 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 号に規定する暴力団及びそれらの利益となる活動を行う者が、代表もしくは準ずる地位に就任し、または、実質的に経営に関与している法人でないこと。

5. スケジュール

本プロポーザルに係るスケジュールは下表のとおりです。

| | 項 目 | 期間等 |
|----|---|---|
| 1 | プロポーザルの実施公表・資料配付 | 令和8年5月19日(火)から |
| 2 | 参加表明確認書 兼 現場確認希望申込書受付 | 令和8年5月19日(火)から 令和8年5月26日(火)午後5時まで |
| 3 | 図面等資料配付 | 令和8年5月27日(水) |
| 4 | 現場確認実施日 | ①令和8年5月29日(金) ②令和8年6月1日(月) ③令和8年6月2日(火) |
| 5 | 質問書受付 | 令和8年5月29日(金)から 令和8年6月8日(月)午後5時まで |
| 6 | 質問書回答公開 | 令和8年6月12日(金) 予定 |
| 7 | 企画提案書等受付 | 令和8年6月12日(金)から 令和8年6月22日(月)午後5時まで |
| 8 | 一次審査(書類審査)実施 | 令和8年6月24日(水)から 令和8年6月30日(火)まで(予定) |
| 9 | 一次審査結果及び二次審査(プレゼンテーション審査)実施について参加者へ通知送付 | 令和8年7月1日(水)頃 |
| 10 | 二次審査(プレゼンテーション及びヒアリング審査)実施 | 令和8年7月6日(月)から 令和8年7月8日(水)のいずれか (予定) |
| 11 | 選定結果通知、選定結果公表 | 令和8年7月10日(金) 予定 |
| 12 | 契約締結 | 令和8年7月中旬以降 |
| 13 | 機器設置 | 令和8年11月20日(金) 業後から 令和8年11月23日(月・祝)まで |
| 14 | 運用開始 | 令和8年11月24日(火) 予定 |

※二次審査の日程および実施会場は、一次審査を通過した参加者にのみ知らせる。

※上記スケジュールは予定であり、区の都合等により変更となる場合がある。

6. 参加表明

(1) 参加表明確認書の提出

参加者は、参加表明確認書 兼 現場確認希望申込書(様式1)を持ち込みまたは郵送(書留推奨)にて、**令和8年5月26日(火)午後5時(必着)までに**原本を提出してください。受領後、令和8年5月27日(水)頃に担当者宛てに受付完了の電子メールを送付いたします。なお、上記の翌営業日になっても受付完了メールが届かない場合はお問い合わせください。

(2) 図面等資料の配付

参加者に対し、区民課フロアの簡易な図面データをあらかじめ配付します。その際、区で使用している「外部ファイル転送サービス」を使用します。担当者宛てに URL を送付しますので、

メールを受信後、決められた期間内にダウンロードしてください。

※ダウンロード期間は URL 送付時点から 1 週間。期限を過ぎてからの URL 再送には応じない。
また、区ホームページにて「庁舎 VR ツアー」のページを設けておりますので、併せてご活用ください。

(https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e003/kuseijoho/keikaku/kuseiunei/dx/vr_tour.html)

※待合スペースのみ閲覧が可能。なお、椅子や記載台の配置状況等、図面と異なる場合がある。

(3) 参加辞退

参加表明確認書を提出後、プロポーザル期間中に辞退を希望する参加者は、速やかに辞退届（様式 5）をご提出ください。（郵送可。書留推奨）

なお、既に提案書等を提出していた場合であっても、返却には応じません。その場合、区において復元ができない状態にしたうえで廃棄します。

7. 現場確認

希望した参加者向けに、下記日程で現場確認を実施します。現場確認希望申込に基づき、参加者には具体的な日程及び現場確認時間を改めて通知します。なお、現場確認の参加の有無は審査に影響しません。

(1) 日程

①令和 8 年 5 月 29 日（金）、②令和 8 年 6 月 1 日（月）、③令和 8 年 6 月 2 日（火）

(2) 現場確認時間の制限

各参加者**最大 40 分**とします。具体的な参集時間、現場確認開始時間などは、事前に参加者に通知します。

(3) 留意事項

- ① 現場確認に参加できる上限人数は、1 参加者につき 3 人までとします。
- ② 写真撮影は機器、配線のみ可とします。来庁者の姿、区職員の顔や名札が写りこむ形での写真撮影は不可とします。
- ③ 動画撮影は不可とします。
- ④ 現場確認当日は、事業者名がわかる衣服、バッジ、名札等は着用しないでください。
- ⑤ 天井裏の確認はできません。
- ⑥ 名刺交換は不可とします。
- ⑦ 当日の質問は受け付けません。質問がある場合は「8. 質問及び回答」に記載のとおり、質問書にて行ってください。
- ⑧ 現場確認の当日は、必ず区職員の指示に従ってください。

8. 質問及び回答

実施要領及び仕様書に関する質問はすべて電子メールにて受け付けます。電話による受付・回答は一切行いません。質問書（様式2）に質問内容を記載したうえで、下記（1）～（2）に定められたとおりに送付してください。

（1）受付期間 令和8年5月29日（金）～令和8年6月8日（月）午後5時**必着**

（2）送付先電子メールアドレス [kumin\[atmark\]city.edogawa.tokyo.jp](mailto:kumin[atmark]city.edogawa.tokyo.jp)

※[atmark]を半角記号のアットマーク「@」に置き換えて送信すること。

（3）回答

質問した参加者名を伏せた状態で、令和8年6月12日（金）に区ホームページにて回答を公開します。（時間未定）

※評価や候補者の特定に関する質問は一切回答しない。また、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がある。

9. 提出書類

各仕様書の内容を十分に確認し、業務の趣旨を踏まえたうえで作成した提案書類を、下記 11（3）にあるとおりの提出先に持ち込みまたは郵送（書留推奨）してください。

| | 提出書類 | 部数 |
|---|---|-----------|
| 1 | 企画提案書 | 正本1部、副本6部 |
| 2 | 会社概要（パンフレット等） | 正本1部、副本6部 |
| 3 | 見積書（様式3） | 正本1部、副本6部 |
| 4 | 費用内訳書（A4判縦。書式任意） | 正本1部、副本6部 |
| 5 | 類似業務導入実績（様式4） | 正本1部、副本6部 |
| 6 | 登記事項証明書（履歴全部事項証明書） | 1部 |
| 7 | 直近1年分の貸借対照表及び損益計算書 | 1部 |
| 8 | 直近1年分の法人税・法人事業税・消費税等の納税証明書 ※3か月以内に発行されたもの | 1部 |

10. 提案に向けた補足事項

提案にあたり、下記の点にご留意ください。

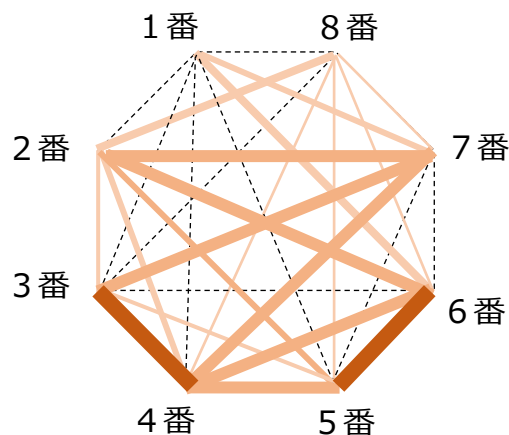
(1) 各窓口の手続内容

| 窓口名称 | 手続内容（主なもの） | 担当係 |
|--------------|---|--------------------|
| 1番 | ○マイナンバーカード交付 ○電子証明書の更新等 | 庶務係 (委託契約事業者) |
| 2番 | ○戸籍届出（出生、死亡、婚姻、離婚など） ○戸籍相談 | 戸籍住民係 (戸籍担当) |
| 3番 | ○住所異動・戸籍届出に伴うマイナンバーカード追記 ○在留カード等裏書き ○カード返却 | 戸籍住民係 (住民記録担当) |
| 4番 | ○転入、転出、転居、世帯変更 ○印鑑登録 | 戸籍住民係 (住民記録担当) |
| 5番 | ○住民票の写し、住民票記載事項証明書、 ○印鑑登録証明書受付 | 戸籍住民係 (証明書担当) |
| 6番 | ○上記2、4、5番窓口にて受付した各種証明書の交付 ○証明書、マイナンバーカード再交付手数料の徴収 | 庶務係 (委託契約事業者) |
| 7番 | ○国民健康保険に関する届出、保険料の徴収など ○後期高齢者医療保険に関する届出、保険料の徴収など ○国民年金に関する届出 | 保険年金係 |
| おくやみ コーナー | ○亡くなられた方に関する庁内手続き全般 ○年金事務所との連携 | 戸籍管理係 (委託契約事業者) |
| 8番 | ○住民税課税証明書・納税証明書、軽自動車税納税証明書の交付 ○住民税の収納 ○乳児養育手当（1歳未満の子に支給）の申請受付 ○飼い犬に関する届出（登録・変更・死亡等） ○区民課フロア内の落とし物・忘れ物の引渡し | 庶務係 |

※各窓口の配置状況については、後日、参加者に対して図面等のデータを配付するため、配付されたデータを確認すること。

(2) 各窓口の関連性

各窓口の関連性は下図のとおりです。線が太いほど関連性が強いことを示します。利用者が連続して訪れること、または同時に訪れることが多い窓口の結び付きを表しています。



※おくやみコーナーは原則予約制となっており、ワンストップにて対応している。

2～8番窓口に関連することはあるが、利用者が自ら移動して手続きを行うことはない。

11. 提案書類等の提出先・問合せ先

- (1) 提出期間 令和8年6月12日(金)～6月22日(月)午後5時**必着**
- (2) 提出方法 郵送または持参(郵送の場合、当日消印有効。書留推奨)
- (3) 提出場所(事務局)
〒132-8501 東京都江戸川区中央1丁目4番1号 江戸川区役所南棟1階8番
江戸川区 生活振興部 区民課 庶務係 (電話番号:03-5662-6388)
- (4) その他
参加表明確認書 兼 現場確認希望申込書を提出した参加者で、上記期限までに提案書類の提出がなかった場合は、参加を辞退したものとみなします。

12. 提案の審査、契約候補者の選定

- (1) 審査
選定に係る審査は、「江戸川区区民課窓口受付システム導入に係る事業者選定委員会」が行います。
- (2) 選定方法
本プロポーザルの選定は、書類審査及びプレゼンテーション審査(質疑応答含む)を実施し、各項目の合計得点が最も高い参加者を契約候補者として選定し、次点の参加者を次席者として選定します。
企画提案の選定にあたっては、参加者が1者のみであった場合でも、下記「13. 審査項目(評価基準)」に基づき審査を実施したうえで、選定の可否を決定します。

13. 審査項目(評価基準)

審査項目は以下のとおりです。各項目の配点を合計すると100点になります。なお、配点及び評価項目の詳細は非公表とします。

| | 評価項目 | 評価内容 |
|---|------------|---|
| 1 | 財政基盤 | 当該事業を遂行できる財政基盤を有しているか |
| 2 | 見積額 | 見積額と積算内訳は妥当か |
| 3 | 導入実績 | 直近5年間における地方公共団体が発注した同種業務の実績があるか |
| 4 | システム概要、機能性 | 区が必要としている機能が備わっているか、使いやすい仕様となっているか |
| 5 | システム導入計画 | 無理のないスケジュール設定となっているか |
| 6 | 運用・保守体制 | 十分なフォローアップ体制が整っているか、システム障害・機器故障等に対する打開策が適切か |
| 7 | 情報セキュリティ | 外部からの不正アクセス等に適切な対策を講じているか |
| 8 | 独自提案、課題解決 | 他社にはない強みや、区民課の実情に照らし合わせて有用な機能や特長のある機能を提案しているか |

14. 応募に関する注意事項

- (1) 参加者1社でひとつの提案ができるものとします。複数の提案は認めません。
- (2) 本プロポーザルの応募に要するすべての経費は参加者の負担とし、区は一切負担しません。
- (3) 参加者が区に提出した提案書類は一切返却しません。また、区に対して提出された書類を、区が本プロポーザルにおける契約候補者の選定以外の目的で使用することはありません。
- (4) 区から提示された資料について、参加者が本プロポーザル以外の目的で使用することを認めません。
- (5) 契約締結後であっても、契約を締結した事業者が本プロポーザルにおいて参加要件を満たしていないことが明らかになった場合、または本プロポーザルにおける企画提案書において著しく実現性を欠いた提案を行っていたことが明らかになった場合は、契約を解除できるものとします。
- (6) 本プロポーザルの提案書類等で用いる言語は日本語、通貨は日本円とします。

15. その他

- (1) 工事等にあたっての現行事業者との調整
契約候補者は、運用開始日に滞りなく運用を開始できるよう、現行の事業者と必要な調整行ってください。
- (2) 環境への配慮
受託者は、契約を履行するにあたり、環境関連法令を遵守するとともに、環境負荷の低減に努めてください。
- (3) 協議事項
受託者は、本業務に実施にあたり、仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、区と協議を行った上で作業を実施してください。