

荒川区書かない窓口システム導入及び保守業務委託業者選定に係る
提案評価方式募集要項

1 目的

この要項は、荒川区書かない窓口システム導入及び保守業務委託の受託者を、価格のみにならず技術力や実績等の様々な観点から選定を行う提案評価方式（以下「プロポーザル」という。）により決定するに当たり、必要な事項を定めることを目的とする。

2 事業実施の背景

荒川区（以下「区」という。）においては、外国人住民の増加や住民ニーズの多様化が進んでおり、令和7年3月現在、区内における外国人住民の割合は全人口の約10%を占めている。これにより、住民異動や各種証明書の交付といった窓口業務が複雑化・多言語化し、来庁者数の増加と相まって、特に繁忙期における窓口の混雑が深刻な課題となっている。

また、紙による手続きが中心となっている現状では、住民・職員双方において記入・確認作業等の負担が大きく、処理時間の長期化を招いており、窓口対応の質や効率の向上が急務となっている。

このような状況を踏まえ、区では、住民の利便性を高め、職員の業務負担を軽減することを目的として、「書かない窓口システム」の導入を図ることとした。本システムは、マイナンバーカード、運転免許証、在留カードなどの公的身分証明書の券面情報を読み取り、申請書へ自動で印字する機能を活用することにより、記入に時間を要する高齢者や外国人住民などの来庁者に対する支援を強化するとともに、職員の業務負担軽減および窓口混雑の解消に資するものである。

以上の背景を踏まえ、本業務の円滑な遂行にふさわしい能力と意欲を有する事業者を選定するため、公募型プロポーザル方式により受託候補者の選定を実施するものである。

3 委託概要

(1) 件名

荒川区書かない窓口システム導入及び保守業務委託

(2) 業務内容

「荒川区書かない窓口システム導入及び保守業務委託仕様書」のとおり

(3) 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

なおシステム導入と保守について、それぞれ以下のとおりとする。

① システム導入

契約締結日から令和8年1月31日まで

② システム稼働予定日

令和8年2月1日

③ システム保守

令和8年2月1日から令和8年3月31日まで

※本稼働日を含む詳細なスケジュールは、委託者と受託者との協議により決定する。

(4) 参考価格

① 上限価格 総額：43,433,500 円(税込)

※上限価格を超える提案は失格とし採点を行わない。

※本業務に必要な各種ライセンス料も本額に含むものとする。

② 最低制限価格は設定しない。

4 プロポーザル参加資格

以下の要件を全て満たしていることを条件とする。ただし、契約締結までに以下の要件を満たさなくなった場合は、その時点で失格とする。

- (1) 自治体における書かない窓口システム、またはこれに類する庁内業務システムの開発・構築・運用保守の実績を有すること（過去5年間に1件以上）。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しないこと。
- (3) 荒川区契約事務規則第7条の2に規定する資格審査サービスに登録されていること。
- (4) 荒川区入札等参加停止措置要綱に定める規定に基づく入札等参加停止措置及び荒川区契約における暴力団等排除措置要綱に定める規定に基づく入札参加除外措置の期間中でないこと。
- (5) 経営不振の状態（会社更生法（平成14年法律第154号）や民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により、更生又は再生手続を行った場合等、客観的に経営不振の状態に陥っていることが明らかである状態）に陥っていないこと。
- (6) 本プロポーザルへの参加を希望する事業者の関係会社でないこと。
※関係会社とは、東京電子自治体共同運営電子調達サービス「物品買入れ等競争参加資格申請の手引き」に記載のある定義による。
- (7) 宗教活動や政治活動を目的とする法人でないこと。
- (8) プライバシーマークの付与又はISMSの認証を受けていること。

5 選定スケジュール（予定）※審査の進捗状況等により日程等が変更となる場合がある。

事 項		年 月 日
1	公募開始、区ホームページにて募集要項公表	6月18日（水）
2	参加申込書受付締切	6月30日（月）
3	質問受付締切	6月30日（月）
4	質問回答期限	7月 7日（月）
5	提案書提出締切	7月15日（火）
6	評価委員会の開催 1次審査（書類審査）	7月下旬
7	1次審査結果通知	7月下旬
8	評価委員会の開催 2次審査（プレゼンテーション審査）	8月中旬
9	優先交渉権者決定	8月中旬
10	契約審査委員会付議	8月下旬
11	最終審査結果通知	8月下旬
12	契約締結	9月上旬

6 募集方法

(1) 周知

区ホームページにて募集要項を掲載し、広く提案書を公募する。

(2) 掲載期間（予定）

令和7年6月18日（水）から令和7年6月30日（月）まで

(3) 参加申込に係る提案書等書式

上記ホームページに掲載する。

7 申込方法

(1) 提出書類

本プロポーザルに参加を希望する者は、以下の書類を各1部、提出すること。

- ①参加申込書（様式第1号）
- ②事業者概要（様式第2号）※パンフレット等がある場合、併せて1部提出すること。
- ③自治体における書かない窓口システム等にかかる実績を有することを証明できる書類（契約書の写し等）
- ④プライバシーマーク又はI SMSの認定証の写し

(2) 提出方法・提出先

- ①「13 問い合わせ・書類等提出先」記載のメールアドレスへ電子メールにて提出すること。
- ②メール件名は「プロポーザル参加希望書（書かない窓口システム）【事業者名】」とすること。

(3) 申込期限

令和7年6月30日（月）17時（必着）

(4) 申込の取り下げ方法・提出先

- ①参加申込後に辞退する場合は、「辞退届（様式第3号）」を「13 問い合わせ・書類等提出先」記載のメールアドレスへ電子メールにて提出すること。
- ②メール件名は「プロポーザル辞退届（書かない窓口システム）【事業者名】」とすること。

(5) 記号の提示

参加申込書の提出があった事業者に記号を割り当てる。以後、割り当てた記号を事業者名として取り扱う。

8 質問及び回答

本プロポーザルに関する質問及び回答は、次により行う。

(1) 質問の受付

①受付期間

令和7年6月18日（水）から令和7年6月30日（月）17時まで

②質問方法

電子メールにより行う。件名は「プロポーザル質問（書かない窓口システム）【事業者名】」とし、質問書（様式第4号）に必要事項と質問内容を記入の上、添付すること。

③受付メールアドレス

「13 問い合わせ・書類等提出先」に記載のメールアドレスへ電子メールにて提出すること。

(2) 質問の回答

参加申込書を提出した全事業者に対し、原則として令和7年7月7日（月）までに電子メールにて回答を送付する。

(3) その他

質問期間中における上記以外の方法による問い合わせについては、一切受け付けないこととする。

9 企画提案書等の作成・提出

別に示す仕様書を踏まえて次の書類を作成し、提出すること。

(1) 提出書類

項目 番号	項目	内容	様式
1	表紙	—	第5号

2	目次	—	第6号
3	対象業務の理解および課題認識	・区が対象とする窓口業務や申請手続に関する理解、および現状の課題について記載すること。 ・加えて、それら課題に対する提案者の解決方針や視点があれば記載すること。	第7号
4	事業の実施における基本方針	・本事業を遂行するにあたっての基本的な方針や考え方、事業目的との整合性、取組姿勢について記載すること。	第8号
5	プロジェクト体制及び管理	・契約締結からシステム稼働、さらに運用開始後に至るまでにおける運営体制、指揮命令系統、連絡体制等について、各フェーズごとに分かりやすく記載すること。 ・業務の遂行において必要となる人員体制について、各工程における配置計画とともに明記すること。特に、業務の進行管理、調整、システム構築・導入支援に関与する担当者の役割や体制を明確に示すこと。 ・万が一のトラブルや担当者変更等にも対応できるバックアップ体制や、継続的な支援体制についても記載すること。	第9号
6	スケジュール概要	・区が予定するスケジュールを踏まえ、作業工程とその実施期間を提示すること。 ・また、進捗管理や遅延リスクへの対応方針についても記載すること。	第10号
7	システム活用及び導入効果の提案	・貴社の業務実績や他自治体における導入事例等を踏まえ、本システムを効果的に活用するための具体的な提案を行うこと。 ・また、提案内容に基づき見込まれる成果（例：対象業務の拡大、職員業務の軽減、住民サービスの向上等）について明示すること。 ・さらに、システム導入によって期待される効果（職員業務の効率化、住民満足度の向上など）を客観的に測定するための評価指標（KPI等）および評価方法についても併せて記載すること。	第11号
8	職員・住民向けの支援策	・システム操作マニュアル、説明会、職員研修、住民への周知支援、操作サポート体制等を記載すること。 ・特に外国人や高齢者、デジタルに不慣れな住民に配慮した支援策も記載すること。	第12号
9	独自提案	・様式第7号から様式第12号で提案した内容のほかに、書かない窓口システムを運用するうえで貴社の持つノウハウやサービスについて、記載すること。 ・仕様書別紙「機能要件一覧表」に記載の提案機能について、貴社のシステムで実装できる機能等について記載すること。	第13号
10	書かない窓口システム関連	・区の委託内容と同様の受託実績がある場合は、代表的な5自治体について、記載すること。	第14号

	業務実績書	・受託実績を証明する書面（契約書の写し等）を添付すること。	
1 1	経費見積書	・消費税及び地方消費税相当額を含めた金額を明記すること。 ・業務全体にかかる費用の内訳を明示すること。初期費用、年間保守費用、必要に応じて発生するオプション費用等をわかりやすく記載すること。 ・料金体系の考え方や想定前提なども明記すること。 ・年間保守費用については、令和7年度中に必要な費用と令和8年度～令和11年度及び令和13年1月末までの期間で必要な費用を別途算出すること。	第15号
1 2	機能要件確認表	・仕様書5(1)②に記載するシステムの必須及び提案機能について、それぞれ各種要件を満たすか回答すること。 ・提案機能については、様式第13号「独自提案」に提案内容についても記載すること。	仕様書別紙

(2) 提出方法・提出先

- ① (1) の項目番号の順番で取りまとめ、(3) の提出期間内に「13 問い合わせ・書類等提出先」に記載のメールアドレスへ電子メールにて提出すること。
- ② メール件名は「プロポーザル企画提案書等（書かない窓口システム）【事業者名】」として電子メールにて提出すること。
- ③ 送付するデータが約7MB を越える場合は、複数のメールに分割して送付すること。
- ④ データは、Microsoft Office 2021 で標準とされる形式とすること。なお、VBA、マクロ機能及びスライドにおけるアニメーション機能は使用しないこと。また、Microsoft Excel においては「標準ビュー」状態での保存及び提出をすること。これによりがたいものについては PDF 形式でもよいものとする。
- ⑤ データは、ZIP ファイルに取りまとめのうえ、ファイル名を「(提出年月日) プロポーザル企画提出書類【事業者名】」とすること。ZIP ファイルにはパスワードを付与すること。
※提出物に不備があった場合、令和7年7月18日（金）正午までに連絡をするため、連絡体制を整えておくこと。

(3) 提出期限

令和7年7月15日（火）17時まで（必着）

(4) 作成にあたっての留意点

- ① 指定の様式に記載の設問内容に沿って、必要事項及び提案事項を記載すること。
 ※各設問について、区の仕様書で指定されている事項の他、本業務の実施にあたり効果的と考えられる提案事項も交えて記載すること。
 ※各設問について、これまでの受託実績における取組や効果も交えて記載すること。
 ※文章を補充するために必要なイラスト、イメージ図等を使用しても構わない。
- ② 企画提案書は25枚以内（片面印刷）で作成すること。ただし、様式第14号に添付する契約書の写しは枚数に含めない。
- ③ 参加申込の際に区が提示した記号を各様式の記号欄に記載すること。

10 審査

(1) 審査方法

審査は、区の評価委員会において、評価委員会が別に定める評価基準に基づいて実施するもの

とし、1次審査は企画提案書等の書類審査、2次審査はプレゼンテーション及びデモンストレーション審査を実施し、総合評価を行った上で優先交渉権者を選定する。

なお、参加事業者数にもよるが、1次審査通過事業者は3社程度とする。

(2) プレゼンテーション及びデモンストレーションの実施方法

①日時及び会場

1次審査通過事業者に対し、別途通知する。

②実施概要

- ・出席者は3名以内とし、必ず本提案の事務に直接携わる業務責任者（様式第9号に定める配置予定者）を含むものとする。
- ・プレゼンテーション及びデモンストレーションの説明は本提案の事務に直接携わる業務責任者が行うこと。
- ・1事業者当たりの持ち時間は40分とし、説明を20分、質疑応答を20分とする。
- ・プレゼンテーションでは、事業スキーム及び独自提案に関する説明を必ず行うこと。
- ・プレゼンテーションの際に用いる資料は、事務局に提出した提案書を用いるものとし、当該提案書からの抜粋資料に限り配付を認める。また、提案書の範囲内であれば、拡大用紙やパネル・プロジェクターを利用した画像を使用して説明することも可能とする。
- ・追加提案や追加資料の配付は認めない。
- ・デモンストレーションでは、導入を想定している機器やソフトウェアを用いて、提案システムの具体的な機能や操作方法、導入後の運用イメージが分かるよう説明すること。
- ・プロジェクター及びスクリーンは事務局で用意するが、その他機器類は用意しないため、参加者が用意し、セッティングすること。
- ・機器類を持ち込む場合は、準備・片付け時間に留意して設置や撤収を行うこと。
- ・参加事業者名が特定可能となるような表現はしないこと。

※本件プロポーザルの募集の結果、参加事業者が1社のみであった場合にもプレゼンテーション及びヒアリングを行い、提案書等の内容について審査し、当該事業者の総合獲得点数が配点合計の7割を超える場合には、当該事業者を優先交渉権者とする。

(3) 結果等の通知及び公表

①1次審査 令和7年7月下旬に、書面により審査結果通知を送付する。

なお、1次審査通過事業者に対しては、2次審査の日時、会場等について併せて通知する。

②2次審査 令和7年8月下旬に、2次審査参加事業者宛に審査結果通知を送付する。

11 契約の締結

(1) 審査の結果、最も高い評価を得た参加事業者を優先交渉権者とし、区は契約締結交渉を行う。

(2) 区と優先交渉権者との契約締結交渉が不調となった場合又は「12 その他」に定める事由により優先交渉権者が失格となった場合は、次順位の事業者と契約締結交渉を行う。

12 その他

(1) 以下に該当する場合は失格とし、企画提案書にかかる評価は一切実施しない。

- ①応募要件を満たさなくなった場合、もしくは満たしていないことが判明した場合
- ②本プロポーザルの公正な執行を妨げた場合
- ③虚偽の提案（参加申込を含む。）をした場合
- ④公正な価格の成立を害し、若しくは不正な利益を得るために連合した場合
- ⑤提出日・提出場所・提出方法が募集要項と合致しない場合

(2) 提出期限後における提出書類の差し替え及び再提出は、原則として認めない。

- (3) 本プロポーザルの参加に関して必要となる費用は参加者の負担とする。
- (4) 提出された企画提案書等は、電子媒体を含め返却は行わない。
- (5) 企画提案書等の著作権は、各参加事業者に帰属する。
- (6) 提出された企画提案書等に関する書類は公表しない。ただし、法令又は条例等に基づき区が開示義務を負う場合においてはこの限りではない。
- (7) 本業務の履行を第三者に委託することは認めない。ただし、業務の性質上やむを得ず再委託する必要がある場合は、あらかじめ区に協議するものとし、区の承諾を得られたときはこの限りでない。
- (8) 提出された参加申込書及び企画提案書等は、審査を行うにあたり、必要な範囲において、複製を作成することがある。

13 問い合わせ・書類等提出先

荒川区総務企画部総務企画課企画係（区役所本庁舎4階） 担当：小林・轟山
〒116-8501 荒川区荒川二丁目2番3号
（電 話） 03-3802-3111 内線 2118
（FAX） 03-3802-0456
（メールアドレス） soumu-kikaku@city.arakawa.lg.jp