

総合受付システム開発導入業務・保守業務委託

プロポーザル説明書

令和8年1月

世田谷区 都市整備政策部 都市計画課

1 業務概要

(1) 件名

- ①総合受付システム開発導入業務委託
- ②総合受付システム保守運用委託

(2) 調達目的及び調達で期待する効果

本業務は、世田谷区DX推進方針（Re-Design SETAGAYA）及び「新たな行政経営への移行実現プラン」に基づき、行政サービスの利便性向上と業務効率化を目的として実施するものである。DX推進方針方針等で示す、行かない・書かない・待たないを実現するため、業務別受付番号の発券機能、大型ディスプレイによる進捗状況の表示、専用ホームページでの窓口混雑状況のリアルタイム表示等を備えた総合受付システムを導入し、区民・事業者サービスの質向上と職員の働き方改革を図る。

(3) 業務内容

業務概要は以下のとおり。なお、以下は本件公告時点での予定内容であり、委託事業者選定後に双方協議の上で決定する。

ア 総合受付システムの調達

- ①総合受付システムに係るハードウェア
- ②総合受付システムに係るソフトウェア

イ 総合受付システムの導入・運用

ウ 使用者用研修の実施

エ 問い合わせ対応、障害対応

オ システムの保守

カ その他

システム構築に必要な一連の作業（機器の設置工事、LAN・電源の敷設・接続、周辺機器等の納品）を含む。

詳細は、別紙1_総合受付システム機器仕様、総合受付システム開発導入業務委託仕様書、総合受付システム保守運用委託仕様書のとおり。

(4) 履行期間・場所

①総合受付システムの開発導入について

契約の日から令和9年3月31日まで

②総合受付システムの保守運用

令和8年11月1日から令和13年10月31日まで

③都市整備政策部都市計画課

世田谷区玉川1丁目20番1号

世田谷区役所二子玉川分庁舎A棟2階21番窓口

世田谷区世田谷4丁目21番27号 東棟4階

ほか本区が別途指定する場所

(5) 調達要件

調達範囲は、総合受付システム、当該システムに係るハードウェア、ソフトウェア及びシステム構築のための役務とする。

ア 総合受付システム調達範囲の概要

本業務においては、総合受付システム稼動に必要となるハードウェア及びソフトウェア（業務パッケージシステム、ミドルウェア、オペレーティングシステム等）を調達範囲とする。

ソフトウェアについては、システム利用者の円滑な活用が阻害されることがないよう、システム利用に必要なソフトウェアライセンス、その他の使用許諾を得ることを前提とする。

設置する番号発券機等を制御するサーバ環境が必要な場合は、区の施設外において受託者が用意するデータセンターに整備することを基本とする。

イ 総合受付システムに係るハードウェア（想定）

以下を調達範囲とする。

- ①番号発券機等制御用PC又はサーバ（以下、サーバ）
- ②番号発券機（本体・プリンタ機能含む）
- ③アナウンス表示機
- ④来庁者向け表示モニター（待合・交付）
- ⑤職員向け表示モニター
- ⑥職員用操作端末操作器

ウ 総合受付システムに係るソフトウェア

以下を調達範囲とする。

- ①業務パッケージソフト
- ②ミドルウェア
- ③オペレーティングシステム
- ④その他、総合受付システム稼動に必要となるソフトウェア

エ 総合受付システムの導入

以下を調達範囲とする。

- ①総合受付システムの設計、カスタマイズ等のシステムの構築・テ

スト作業

- ②研修（研修テキスト等の作成を含む）
- ③その他、システムの構築に係る一連の必要な作業全て（据付工事等の機器の設置、機器の動作に必要となるLAN（無線LAN含む）及び電源の敷設・接続、システムが安定稼働するための必要な付属品（システム付帯の周辺機器等）の納品を含む）
- ④各種問合せ、障害対応

（6）提案限度額

47,210,955円（税込み）

（参考）内訳

開発・導入 36,782,955円（税込み）

保守（5年間） 10,428,000円（税込み）

※提案限度額は、開発・導入から保守までの契約を含む額とする。

※上記の提案限度額は契約の日から5年間の合計額である。

※当該業務に係る令和8年度予算が成立し、予算の配当がなされることを条件とする。また、総合受付システム保守運用委託は長期継続契約を想定するが、受託者との協議により決定する。

※当該契約に係る区の歳出予算の削減があった場合、または履行状況が不良であった場合は、当該契約を変更または解除することができるものとする。

2 本件プロポーザルの参加資格

参加表明書の提出日を基準日として、以下の全ての項目を満たすこと。

- ①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（同条の11第1項において準用する場合も含む。）の規定に該当しないこと。また、同条第2項による措置を現に受けていないこと。
- ②世田谷区の競争入札参加者名簿に登録されていること。営業種目「情報処理業務」を有すること。
- ③世田谷区から入札参加禁止又は指名停止（入札禁止）を受けている期間中でないこと。
- ④法人税、法人事業税、消費税及び地方消費税、都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- ⑤会社更生法（平成14年法律第154号）第17条第1項に基づく更生手続き開始申立てまたは民事再生法（平成11年法律第225号）第21条第1項に基づく民事再生手続開始の申立てをしていないこと。

⑥令和2年度以降、本業務と同種または類似業務を行った実績を有すること。

【同種業務】

以下のどちらも満たすこと。なお、それぞれ別契約でも可とする。

- ・官公庁において、窓口業務の効率化を目的とした番号発券機を含む受付システムを複数課に導入を行った実績。
- ・当該システムの保守運用業務（障害対応、定期点検、操作支援等）を継続的に実施した実績。

【類似業務】

以下のどちらも満たすこと。なお、それぞれ別契約でも可とする。

- ・公共施設または民間施設において、複数の窓口への来訪者の受付・案内を目的としたシステム一式（番号発券機、案内表示装置、受付管理ソフトウェア等）の導入及び運用支援を行った実績。
- ・当該システムの保守運用業務（障害対応、定期点検、操作支援等）を継続的に実施した実績。

⑦ 提出された書類の記載事項に虚偽がないこと。

⑧ 総合受付システム開発導入・保守業務委託プロポーザル選定委員会が主宰、役員、顧問及び所属をしている団体でないこと。

構成員は以下のとおり。

委員長：都市整備政策部長 佐々木 康史

委 員：都市整備政策部建築審査課長 林 克洋

委 員：都市整備政策部副参事（特命担当） 河合 聖悟

委 員：道路・交通計画部道路管理課長 松本 賢司

委 員：DX推進担当部 DX推進担当課長 齊藤 真徳

3 参加表明書の提出

（1）提出書類 各1部

別紙「プロポーザル提出書類作成要領」に従い作成すること。

- ① 参加表明書【様式1】
- ② 企業実績【様式2】
- ③ 入札参加資格審査受付票（写し）
- ④ 都道府県民税・市町村民税の滞納がないことがわかる資料（納税証明書）
- ⑤ 会社の概要がわかるパンフレット等
- ⑥ 企業実績が確認できる資料

(2) 提出期限

令和8年1月27日（火） 午後5時まで（必着）

受付は、午前9時から正午、午後1時から午後5時までとする（土曜、日曜、祝祭日を除く）。

(3) 提出場所

「12 問い合わせ先・提出先」のとおり。

(4) 提出方法

持参又は郵送（宅急便や書留等、送達確認ができるものに限る）

(5) 参加辞退について

参加申込者は、企画提案書等の提出期限（令和8年3月3日（火））までは、いつでも参加を辞退することができるものとする。参加を辞退しようとする者は、辞退届【様式3】に記入し、「12 問い合わせ先・提出先」に次の表題を付して電子メールで送付すること。また、送信後は電話連絡すること。
表題：【総合受付システム開発導入・保守業務委託】プロポーザルの辞退

ただし、辞退の届出をした後は、その撤回をすることはできないものとする。

4 招請通知（参加資格結果通知）の発送

(1) 本件では、提案者の選定は行わず、参加資格の確認のみを行う。

(2) 提出された参加表明書を確認し、招請通知（参加資格結果通知）を発送する。

発送日（予定）：令和8年1月28日（水）

(3) 参加資格が「有」の者に対し、各社に「A社」「B社」等の仮の社名を割り振り提示する。その後は指示に従い割り振られた社名を用いること。

5 質問書の提出

(1) 受付期間

招請通知の日から2月3日（火）午後5時まで

(2) 提出方法

電子メールでのみ受け付ける。様式4「プロポーザル質問書」を使用し、「12.問い合わせ先・提出先」に記載のメールアドレスへ以下の表題を付して送信すること。

表題：【総合受付システム開発導入業務・保守運用委託】プロポーザルに関する質問

(3) 回答方法

質問者名を伏した上で、参加資格「有」の者に電子メールで回答する。

回答予定日：令和8年2月10日（火）

※評価や候補者の特定に関する質問には、一切回答しない。

7 提案書、見積書等の作成及び提出方法

(1) 提出書類

別紙「プロポーザル提出書類作成要領」に従い作成すること。

① 企画提案書等

ア 提出鑑文【様式5】

イ 業務実施体制【様式6】

ウ 管理者・技術者経歴【様式7～9】

エ 業務実施方針（様式自由）

オ 企画提案書（様式自由）

② 見積書（様式自由だが、「プロポーザル提出書類作成要領」に記載の範囲、内訳を必ず記載すること。）

③ SLA（サービス品質保証）案（様式自由）

(2) 提出期間

令和8年2月10日（火）から令和8年3月3日（火）午後5時まで（必着）

受付は、午前9時から正午、午後1時から午後5時までとする（土曜、日曜、祝祭日を除く）

(3) 提出場所

「12 問い合わせ先・提出先」のとおり。

(4) 提出方法

①紙書類：持参又は郵送（宅急便や書留等、送達確認ができるものに限る）

②電子データ：電子メールにより PDF 形式で提出

(5) 提出部数

- ① 企画提案書等：【正本】1部、【副本】5部
- ② 見積書：【正本】1部、【副本】1部
- ③ S L A案【正本】1部、【副本】1部

※種類ごとに左上をホッチキス留めすること（紙媒体の場合）。

※【副本】には提案者が特定できる商号または名称、氏名等は記載しないこと。

※提出鑑文は【正本】のみとする。

8 提案書を特定するための審査方法、評価基準

(1) 審査方法

提案書等の審査は、総合受付システム開発導入・保守運用委託プロポーザル選定委員会を設置し、別に定める審査要領に基づき、二段階方式で実施する。
その際、一次審査の点数は二次審査に引き継がれるものとする。

(2) 一次審査（書類審査）

- ① 審査期間：令和8年3月4日（水）から3月10日（火）まで
- ② 参加表明書及び提案書等の書類審査を行い、上位の3者を二次審査の対象者として選抜する。
- ③ 一次審査の結果は、令和8年3月11日（水）、提案書を提出した者に電子メール及び書面により通知する。
- ④ 審査項目は以下のとおり

一次審査における審査項目
事業者の業務実績
業務実施体制
配置予定技術者の実績等
業務実施方針
業務工程計画
システムの構成・機能
セキュリティ対策
操作研修
運用・保守
見積金額

(3) 二次審査（ヒアリング審査）

- ① ヒアリング実施日：令和8年3月25日（水）

- ② 提案書等の内容について、配置予定のプロジェクト管理者、主任技術者及び担当技術者に対してヒアリング審査(プレゼンテーション及び質疑応答)を実施する。
- ③ 提案の説明は15分程度とし、その後10分程度の質疑を行う。説明に用いる資料は提出済みの書類のみとし、新たな資料等の提出は認めない。
- ④ ヒアリング会場、時間等の詳細については、二次審査の対象者に一次審査結果の通知と併せて電子メール及び書面により通知する。
- ⑤ 審査項目は以下のとおり

二次審査における審査項目
提案の実現性
提案の発展性
システムの構成・機能
理解・回答力
取組姿勢
来庁者へのサービス向上に関する事項
職員運用改善機能
維持管理・保守に事項
操作研修に関する事項
機器設置に関する事項

(4) 候補者の選定

審査委員会が、前記（2）・（3）の審査項目に基づき、二次審査を受けた者について、一次審査及び二次審査の審査結果を総合的に評価し、評価合計点が第一順位の提案者を委託先の第一候補者として選定する。

(5) 提案者が1者の場合の審査及び選定

提案者が1者の場合も、審査委員会において提案内容の審査を行う。また、一次審査及び二次審査の評価合計点が、全審査委員の配点総計に対して6割以上獲得している場合、委託先の第一候補者として選定する。

(6) 最終審査結果の通知

最終審査結果は、令和8年3月下旬に、二次審査を受けた者に対し、電子メール及び書面により通知する。

9 主なスケジュール

内容	日程
手続き開始の公告	令和8年1月15日（木）

説明書交付	令和8年1月15日（木）～27日（火）午後5時まで
参加表明書受付	令和8年1月15日（木）～27日（火）午後5時まで
プロポーザル招請通知	参加資格確認後、令和8年1月28日（水）までに発送
質問書提出期間	招請通知の日～2月3日（火）午後5時まで
質問回答書交付日	令和8年2月10日（火）予定 (参加資格「有」の者にのみ交付する)
企画提案書提出期間	令和8年2月10日（火）～3月3日（火）午後5時まで
一次審査（書類審査）	令和8年3月4日（水）～10日（火）
一次審査結果通知	令和8年3月11日（水）
二次審査（ヒアリング審査）	令和8年3月25日（水）
最終評価結果通知	令和8年3月下旬
契約締結	令和8年4月～5月

10 契約方法

- (1) 委託先の第一候補者として特定された事業者と、委託内容の詳細及び仕様について協議を行い、区及び候補者双方の合意に基づき契約を締結する。
- (2) 権利の帰属に関する取り決め等は、正式契約の際行う。
- (3) 契約保証金 免除
- (4) 契約書作成の要否 要
- (5) 当該業務に直接関連する他の業務の委託契約を当該業務の委託契約の相手方と随意契約により締結する予定の有無 無

- (6) 区との契約では、予定価格 2,000 万円以上（長期継続契約の場合は年額）の業務委託契約は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となる。詳細は別紙を確認すること。

11 その他留意事項

- (1) 手続きにおいて使用する言語及び通貨、日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 区は、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号・名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。
- (3) 提案に係る一切の費用については、すべて提案者の負担とする。
- (4) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差し替え又は再提出は認めない。
- (5) 提案者から提出された書類は返却しない。また、審査に必要な範囲で複製することがある。
- (6) 以下の事由に該当した際は失格とする
- ①審査の結果、一次審査及び二次審査の評価合計点が、全審査委員の配点総計に対して 6 割を下回った場合
 - ②参加表明書の提出後、選定事業者の特定までに次に掲げる事由のいずれかに該当した場合
 - ・世田谷区指名停止基準に基づき指名停止措置を受けた場合
 - ・世田谷区契約における暴力団等排除措置要綱に基づき入札参加除外措置を受けた場合
 - ・参加資格がないことが判明した場合
 - ・参加表明書その他の種類において虚偽の記載がみとめられた場合
 - ③選定に関して自己を有利とする又は他の参加者を不利とするため、審査委員会委員又は区職員等の関係者に対して面談、連絡等の不当な働きかけを行った場合
 - ④その他選定に関して不正な行為又は公序良俗に反する行為をした場合
- (7) 本プロポーザルは事業者の選定のみを目的としており、提案書の内容には拘束されない。
- (8) 本件に関して区から受領した資料等は、区の許可なく公表、転載及び引用等することはできない。

12 問い合わせ先・提出先

〒158-0094 世田谷区玉川1丁目20番1号

世田谷区役所二子玉川分庁舎A棟2階21番窓口

都市整備政策部 都市計画課 光田、鈴木、廣田

電話番号 03-6432-7147 FAX 番号 03-6432-7982

受付時間 午前9時から正午、午後1時から午後5時（土日祝日を除く）