

**練馬区窓口情報提供システム
導入業務等委託に係る調達仕様書**

令和8年2月16日

練馬区区民部

戸籍住民課

目次

1 概要	1
1.1 件名	1
1.2 背景、目的	1
2 調達の基本方針	1
3 調達における基本的な考え方	1
3.1 定義	1
3.2 システムの安定稼働	2
3.3 システムの操作者	2
3.4 窓口案内機能の構築	2
3.5 Web 窓口受付状況確認機能の構築	2
3.6 Web 予約機能の構築	2
3.7 Web 発券機能の構築	2
4 調達の範囲	3
4.1 調達範囲	3
4.2 スケジュール	3
4.2.1 プロポーザル	4
4.2.2 契約	4
4.2.3 設計	4
4.2.4 開発	4
4.2.5 区の受入テスト	5
4.2.6 研修	5
4.2.7 機器設置、一部運用開始	5
4.2.8 運用開始	5
5 窓口情報提供システム要件	5
5.1 システムの概要と構成の要件	5
5.1.1 窓口案内機能	5

5.1.2 Web 窓口受付状況確認機能.....	5
5.1.3 Web 予約機能.....	6
5.1.4 Web 発券機能.....	6
5.1.5 サーバーやネットワーク等の物理的な構成と要件	6
5.2 画面要件	7
5.3 統計機能と設定変更機能	7
5.4 ハードウェアの仕様等	8
5.4.1 番号発券機.....	8
5.4.2 番号札	8
5.4.3 表示機	8
5.4.4 操作機（タッチパネルやバーコードリーダー等）	9
5.4.5 案内用モニター	9
5.4.6 バックヤードモニター	9
5.4.7 管理用パソコン	10
5.4.8 その他	10
5.5 Web 窓口受付状況確認機能仕様等	10
5.5.1 Web 表示.....	10
5.5.2 通知（SMS、メール等）	10
5.5.3 Web 予約機能.....	11
5.5.4 Web 発券機能	12
6 規模・性能要件.....	12
6.1 規模要件	12
6.1.1 利用拠点	12
6.1.2 導入予定箇所および台数	13

7 運用、保守に関する要件	15
8 研修に関する要件	16
8.1 窓口業務従事者向け研修・操作説明	16
8.2 研修実施計画書	17
8.3 教材・マニュアル等	17
8.4 費用	17
9 セキュリティに関する要件	17
10 システム構築作業の体制および方法	17
10.1 作業体制	17
10.2 プロジェクト管理	18
10.3 セキュリティ管理	19
10.4 導入	19
11 納品成果物・検収	19
11.1 納品成果物	19
12 契約事項	20
12.1 本件にかかる契約方法等	20
12.2 契約条件	20
12.2.1 契約手続きにおいて使用する言語および通貨	21
12.2.2 守秘義務	21
12.3 納入場所	21
12.4 検収方法	21
13 特記事項	21
13.1 個人情報および受託情報の取扱い	21
13.2 著作権	21
13.3 再委託	22
13.4 契約不適合責任	22
13.5 環境への配慮	22
13.6 その他	22

1 概要

1.1 件名

「練馬区窓口情報提供システム導入業務等委託」

1.2 背景、目的

練馬区（以下「区」という。）では、区民事務所や本庁舎の各課などの拠点18か所にある窓口に番号発券機を設置し、手続き等で来庁した区民等へ番号順に呼出案内を行っている。また、受付待ち人数の混雑状況をインターネットへ公開し、リアルタイムで混雑状況等を確認することができる。

しかし、ここ数年、マイナンバーカードに伴う新たな事務の増加等により一部の拠点の窓口ではさらに混雑が常態化している。また、事務の複雑化に伴い、現システムでは待ち人数が正確に表示できない課題もある。

そこで、来庁者の待機時間縮減を図れるような機能等を新たに加えたシステムを導入するものとする。

2 調達の基本方針

窓口情報提供システム調達における基本方針を以下に示す。

- (1) 選定にあたっては価格のみによる競争によらず、提案システムの機能性・操作性、事業者の企画力、技術力、自治体における構築・運用実績、区とのパートナーシップ構築の観点を重視するため、公募によるプロポーザル方式で実施する。
- (2) 開発経費を抑制するために、汎用性のあるパッケージソフトを導入するものとする。ただし本仕様で提示した機能を持たないパッケージソフトの場合は、代替機能や運用を提案すること。なお、代替機能でも対応できない場合のカスタマイズ（区独自の仕様による改修）は必要最小限とする。
- (3) 区職員の負担軽減を図るため、システムの操作性および保守における効率性を考慮する。
- (4) 新たな機能の導入等により、窓口での待ち時間の短縮や利便性の向上を図る。

3 調達における基本的な考え方

窓口情報提供システム調達における基本的な考え方を以下に示す。

3.1 定義

窓口情報提供システム（以下「システム」という。）とは、番号発券機等による窓口案内機能とWeb上で窓口受付状況を確認できる機能、Web上の窓口の来庁予約機能を合わせたものをいう。

3.2 システムの安定稼働

日々の窓口業務において、システムの停止は利用者への影響が大きいことから、安定稼働が確保できるパッケージシステムを導入する。

【システム稼働日について】

- ・窓口案内機能、Web 上での窓口の受付状況を確認できる機能

平日午前 8 時 30 分から午後 7 時までの稼働を想定

ただし練馬区民事務所のみ土曜日午前 9 時から午後 5 時までを想定。

- ・Web 上での窓口の来庁予約機能

24 時間 365 日の稼働を想定。

3.3 システムの操作者

利用者および区の職員のほか、区の委託する窓口職員が操作に携わる。そのため簡便でわかりやすく、使いやすいシステムとする。

また、システムを設置する窓口によって、業務内容や案内方法が異なることからシステム操作者（区の職員のみ）によってある程度のシステム設定変更や、操作権限の設定ができるようとする。

3.4 窓口案内機能の構築

窓口ごとに発券機、窓口操作機、窓口表示機、案内用モニター、バックヤードモニターで構成され、番号札の発券、番号札の呼び出し、待ち人数の表示等の機能を有するシステムを構築する。

3.5 Web 窓口受付状況確認機能の構築

各窓口発券機における待ち人数と受付状況等をリアルタイムでインターネットに表示するとともに、希望者には SMS 等により通知する機能（または、これを代替する機能）を有するシステムを構築する。

3.6 Web 予約機能の構築

一部の窓口業務では Web から来庁日時の予約を受け付ける。

特にマイナンバーカード交付予約の機能については、6か所の区民事務所ごとに指定する日時の予約可能な枠、各枠の人数の上限の設定、あらかじめ区が利用者に対して発行する特定の番号に応じて6か所の区民事務所の一所で予約ができる機能を構築する。

3.7 Web 発券機能の構築

利用者がインターネットを経由して発券機の呼び出し番号を取得できる機能を構築する。

4 調達の範囲

本件における調達の範囲は、以下のとおりである。

本件は、令和8年度にシステム構築、導入を行い、令和8年11月から運用を開始する。

運用・保守・サービス利用は、構築業務委託とは別途契約するが、本件の受託者が行うこととする。

機器については、本件において機器を選定し、別途入札を行い、5年間の長期継続契約のファイナンスリースとして調達する。

4.1 調達範囲

(1) システムの構築・導入

業務ごとの発券機能や画面等の機器の要件定義、要件に基づく機器の設定、動作テスト、その他

(2) Web関係機能を含む構築・保守

ソフトウェアの要件定義、要件定義に基づく設定、動作テスト、Web窓口受付状況確認機能、Web予約機能の構築、その他

(3) 機器の設置

機器設置のための事前現地調査、機器の設置、ネットワークや電源の配線を含む、その他

(4) 保守　　スポット保守も可とする（保守契約は年度ごとの別契約とする）

なお、スポット保守の場合も、現地での確認、障害の切り分け、代替機との交換等は保守契約に含めることとする。ただし、機器が故障していた場合の修理費用は、その都度、見積りに応じて区が負担するものとする。

(5) ハードウェア機器の選定（機器リースは長期継続の別契約とする）

(6) プロジェクト管理

(7) 操作研修

4.2 スケジュール

本システムの導入に係る想定スケジュールは、下図「想定スケジュール」のとおりである。なお、各工程に示している期間は、区の想定スケジュールであるため、区で用意する機器等の調達時期に十分留意し、区の事務事業に応じて柔軟に対応できるよう、具体的で実現可能なスケジュールを提案書において提案すること。当該スケジュールについては、受託者が区と協議のうえ決定するものとする。

ハードウェア・ソフトウェア等のセットアップ、導入作業および最終テストについては、各課・係、各区民事務所への影響を考慮し導入に必要な最小限の日数とすること。

なお、機器設置（一部運用開始）を11月としているが、システムを設置する拠点や窓

口が多いため、現行システムと並行稼働しながら、毎週末に拠点や窓口を順に更新することを想定したものであり、11月からすべての拠点で一斉に稼働させるものではない。更新期間は11月初旬から12月中旬までとし、12月中旬以降はすべて本調達によるシステムで稼働するものとする。

Web予約機能については、Web予約を45日前から受け付ける運用のため、11月17日から本稼働し、45日後の令和9年1月1日分からの予約が可能とするよう構築する。

図 想定スケジュール

スケジュール	令和8年											
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
プロポーザル												
契約												
設計												
開発												
区の受入テスト												
研修												
機器設置 (一部運用開始)												
現行システムとの並行稼働期間												
運用開始												

4.2.1 プロポーザル

令和8年2月から5月まで

4.2.2 契約

令和8年6月（予定）

4.2.3 設計

令和8年6月から8月まで

4.2.4 開発

令和8年8月から9月まで

4.2.5 区の受入テスト

令和8年9月

4.2.6 研修

令和8年10月から隨時実施

4.2.7 機器設置、一部運用開始

令和8年11月1日～令和8年12月中旬まで

4.2.8 運用開始

令和8年12月中旬

5 窓口情報提供システム要件

5.1 システムの概要と構成の要件

窓口情報提供システム調達における、本システムの概要とともに構成の要件を以下に示す。

5.1.1 窓口案内機能

窓口案内機能の機器は、発券機、操作機、表示機、案内用モニター、バックヤードモニターによって構成される。ただし一部の業務では、この構成とならない場合がある。

番号札の発券、個別の窓口から番号札の番号を音声で呼び出し、他窓口への番号転送（他窓口への送り）、表示機に表示させるほか、案内用モニター等に呼び出している番号や、待ち人数を表示する機能を有するシステムを構築する。

また、現在の区のシステムでは、1回目の受付で呼び出し後、さらに待たなくてはならない場合の来庁者の人数を表示していないが、更新後のシステムでは、より正確な待ち人数を表示できる機能を持つことを必須とし、表示方法について提案を提示すること。

また、本機能について他自治体等での稼働実績がある場合は具体的に記載すること。

5.1.2 Web窓口受付状況確認機能

利用者等の使用する端末からアクセスし、リアルタイムの混雑情報を表示すること。

なお、単にリアルタイムに情報を表示するだけでなく、特に混雑する本庁舎の区民事務所と、空いている出先区民事務所をわかりやすく比較して、空き区民事務所へ誘導できるような表示機能について、提案すること。

また、窓口案内機能と同様に、1回目の受付をした後にさらに待たなくてはならない場合の来庁者の待ち人数を、より正確に表示できる機能を必須とし、表示方法について提案すること。また、本機能について他自治体等での稼働実績がある場合は具体的に記載すること。

5.1.3 Web予約機能

あらかじめ区が設定した日時の枠（予約数の上限も設定）に、利用者が予約を行う。

一部の業務（マイナンバーカードの受取予約等）で使用する予定。

5.1.4 Web発券機能

利用者がインターネットを経由して発券機の呼出番号を取得できることとする。その際、利用者の利便性や不公平感の解消につながる提案があれば提示すること。

一部の業務で使用する予定。

また、本機能について他自治体等での稼働実績がある場合は具体的に記載すること。

5.1.5 サーバーやネットワーク等の物理的な構成と要件

いずれの機能についても、これを実現するためのサーバーやネットワーク等の物理的な構成（以下「サーバー等の構成」という。）については、広く提案を受けることとする。なお、サーバー等の構成の内容について、分かりやすく図を用いて示し（下図の参考イメージ参照）、その構成を取ることのメリットを提示すること。

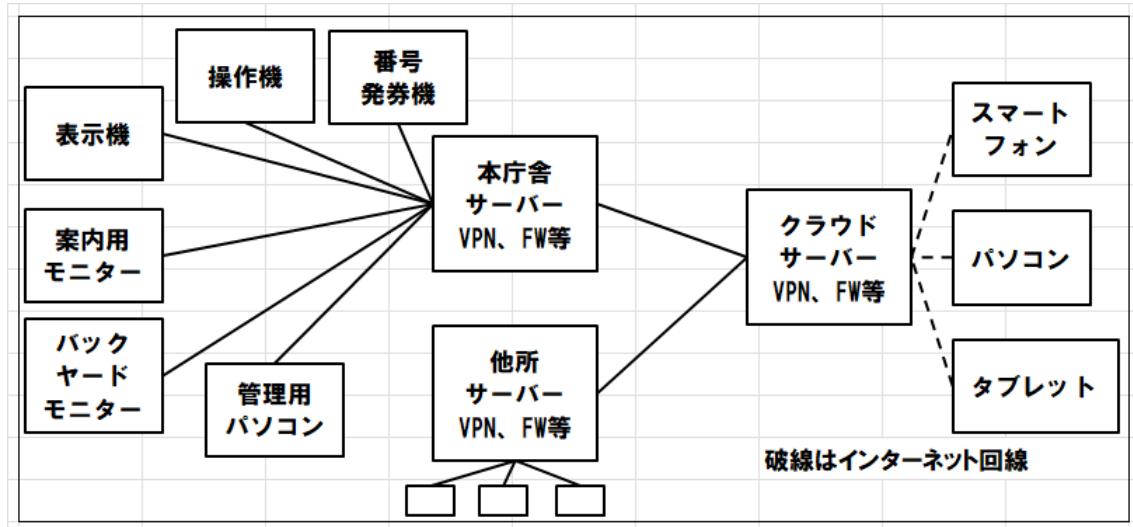
ネットワークを無線とすることも可とする。ただし、システム運用に支障のないものとすること。

サーバーを必要とする場合は、サーバーの用途、台数、サーバーおよびネットワーク構成について提案すること。

構成については、LGWAN-ASP のほか、AWS 等のクラウドサービス（以下「外部サービス」という。）または、サーバーを区の庁舎に設置することも可とする。

ただし、インターネット上の外部サービス上に本システムを構築する場合は、本区が定める外部サービス選定基準を満たす必要があるので留意すること。詳細は別紙「外部サービス選定基準」を参照のこと。

図 参考イメージ



5.2 画面要件

画面とは利用者が見る表示機、案内用モニター、PC、スマートフォン、タブレット等で Web から見る画面のほか、職員が操作する操作機、職員が確認するバックヤードのモニターなどで表示する画面のことである。本システムの画面要件は、各業務を運用するにあたって必要な画面構成とする。多岐にわたるため、各画面の表示内容については、設計工程において決定することとする。

本システムに求められる画面要件として、以下の点に配慮すること。

- (1) 窓口情報提供システムの操作者(システムを管理する職員、利用する職員、利用者)によって業務が制限されて、効率的に作業を行うことができ、かつ効果的に情報を得ることができること。
- (2) 操作者の範囲が広いため、ユーザビリティ、アクセシビリティに十分考慮した画面構成および画面遷移とすること。
- (3) システムを管理する職員が使用する設定画面における画面遷移および画面内の入力にあたっては、キーボードによる文字入力、マウスを使用ができるように配慮すること。
- (4) 利用者用画面は、自ら操作することに十分に配慮された、GUI（グラフィカルユーザーインターフェース）を活用したシステムであること。また、ユニバーサルデザインに配慮した文字の書体、大きさ等分かりやすく見やすいものであること。

5.3 統計機能と設定変更機能

- (1) 統計として出力するのは、つぎの情報を想定している。
 - ・各種統計情報（発券総数、手続き別発券数、待ち時間、平均待ち時間、最大待ち時間、時間帯別の発券数、手続きにかかった時間等）
 - ・Webへのアクセス数等
 - ・その他、混雑緩和に利用できるような統計データや、その活用方法などがあれば提案すること。
- (2) 出力項目の変更が容易にできるつくりとすること。
- (3) 統計については、CSVファイルで出力する機能を有すること。
- (4) 各画面や Web に関する機能について、ある程度、区の職員が設定を変更できること。

- (5) 区の職員が統計機能や設定変更機能にアクセスする場合は、IDとパスワードによる認証を行うこと。

5.4 ハードウェアの仕様等

5.4.1 番号発券機（番号札の発券操作と、操作に基づき番号札を発券する機器）

- (1) 表示内容の変更が可能なタッチパネル式番号発券機とする。
- (2) タッチパネルのディスプレイは、1画面で4業務以上の表示に対応し、各業務の待ち人数の表示や、多言語対応が可能であること。なお、サイズおよび表示内容等の詳細については、提案を基に区と協議の上、決定するものとする。
- (3) 業務ごとにメニューボタンを設定し、業務ごとに番号を連番で付与できること。
(例：A業務：1～100 B業務：200～300)
- (4) 日別、月別、年度別合計等の窓口単位での処理件数の集計や、待ち時間等の統計が取れる機能を有すること。
- (5) 発券機の画面に発券ボタンと別に、案内文等を自由に設定できること。
- (6) 発券機のボタンの表示は日本語を基本とし、外国語（英語、中国語、韓国語等）に切り替えることができる。
- (7) 複数のメニュー画面を用意し、切り替えて使用できること。（日中用、夜間用の発券機のボタンの別、通常期用、繁忙期用の発券機のボタンの別、など）

5.4.2 番号札

- (1) 受付番号、バーコード（QRコード）および日時等必要な文言が印字されること。
- (2) 業務に応じて1枚発券、引換券式（来庁者用、職員用の2枚発券）の設定ができる。
- (3) 引換券式（2枚発券）の際は、利用者用と職員用がミシン線等で切り取れるようにすること。

5.4.3 表示機

（個別の窓口に設置し利用者向けに呼出番号などの情報を表示する機器）

- (1) フォントサイズ等番号表示が明瞭で、視認性に優れたものとすること。
- (2) 対応中の番号が表示されること。
- (3) 番号呼出時の音声案内および音量調整機能があること。
- (4) ユニバーサルデザインに配慮した色調であること。

5.4.4 操作機（タッチパネルやバーコードリーダー等）

（個別の窓口に設置し、表示機に表示する内容を職員が操作する機器）

- (1) 押しボタンの大きさ等、操作性に優れたものとすること。
- (2) 順番呼出、再呼出、任意番号呼出、保留番号呼出、未呼出番号取消し等の機能を有していること。
- (3) 一度、呼び出したが不在だった場合、バーコード等の読み取りやテンキー等の入力により呼び出すことで不在が解除され、再度呼び出しができること。
- (4) バーコード等の読み取りやテンキー等の入力により、番号をモニターに表示または取り消しができること。

5.4.5 案内用モニター（利用者向けに待ち人数や不在者の番号などを表示する機器）

- (1) 大きさは 20 インチ程度から最大 55 インチ程度までの薄型とすること。なお、サイズについては、提案を基に区と協議の上、施設面積等を勘案し決定するものとする。
- (2) 一度、呼び出した不在の番号を不在者として画面に表示すること。
- (3) フォントサイズ等表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- (4) 番号呼出時の音声案内および音量調整機能があること。また、設定により男性、女性の声色を切り替えられること。
- (5) 1 回目の受付で呼び出し後、さらに待たなくてはならない場合の来庁者の待ち人数を表示ができること。
- (6) ユニバーサルデザインに配慮した色調であること。
- (7) 設置箇所や設置方法、表示内容等の詳細については、提案を基に区と協議の上、決定するものとする。なお 15 台程度は天井から吊るす形で設置する予定である。
- (8) 案内用モニターやその他利用者向けのモニターなどに、文字によるニュースやテレビ映像などを流せる等、利用者の待ち時間の心理的な緩和策の提案があれば提示すること。
- (9) 利用者が混雑する繁忙期に、案内用モニターを容易に増設できるような提案があれば提示すること。

5.4.6 バックヤードモニター

（事務室内に設置し職員向けに来庁者の待ち人数などの情報を表示する機器）

- (1) 待ち人数の一覧、待ち時間（次に呼ぶ番号札が発券されてから現在までの経過時間）等の表示ができること。
- (2) 設置箇所については、提案を基に区と協議の上、決定する。

5.4.7 管理用パソコン

- (1) 区の職員が設定可能な項目の操作や、集計・統計情報を取り出すため等に使用する管理用パソコンについては、画面サイズ 15 インチ程度のノートパソコンとする。設置箇所や設置方法、表示内容等の詳細については、提案を基に区と協議の上、決定するものとする。

5.4.8 その他

- (1) 管理用パソコンの周辺機器のほか、接続ケーブル、固定用具等の必要なものを用意すること。
- (2) 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- (3) 電力は、原則として AC100V を使用すること。
- (4) 機器等の設置については、庁舎の維持管理および災害時の避難誘導の支障とならないようにすること。
- (5) 機器等の転倒や破損等を防止するなど、来庁者や職員の安全対策を十分に施すこと。
- (6) 設置工事にあたっては、提案を基に区と協議の上、その指示に従うこと。維持管理、保守、撤去および設置期間終了後の原状回復においても同様とする。

5.5 We b 窓口受付状況確認機能仕様等

5.5.1 We b 表示

- (1) 利用者がスマートフォン等から We b ページにアクセスした際、窓口状況（待ち人数等）を業務ごとに表示できること。
- (2) 1 回目の受付で呼び出し後、さらに待たなくてはならない場合の来庁者の待ち人数を表示ができること。

5.5.2 通知（SMS、メール等）

- (1) 連絡先（電話番号、メールアドレス等）登録
各受付番号に対し、呼出前（何人前に通知するかの設定ができる）に通知を受信するよう、連絡先（電話番号、メールアドレス等）を登録できること。
- (2) 通知
受付番号の呼出前（何人前に通知するかの設定ができる）に登録先に通知できること。
- (3) 通知文

通知文の内容を職員が任意に変更できる場合は、本機能の効果的な利用方法などの提案があれば提示すること。

(4) 代替機能

SMS、メール通知機能が無い場合はそれに代わるものを探査すること。

(5) セキュリティ対策

(1)で登録された電話番号／メールアドレスについて、漏洩を防ぐための安全対策が講じられていること。

(1)で登録された電話番号／メールアドレスは登録者を呼出後、自動的に消去できること。

5.5.3 Web予約機能

(1) 日時を指定した予約機能

予約機能については、あらかじめ区が決められた日と時間枠を登録し、利用者が枠単位で予約できるものとする。

その際、予約枠が公開され予約可能となる日も、区が指定可能とする。

(2) マイナンバーカード交付予約のために特化した機能

マイナンバーカード交付予約のためのWeb予約機能は以下の機能を有するものとする。

- ・予約ID登録

マイナンバーカードは区内6か所の、区が指定した区民事務所に予約のうえ来庁する運用としている。

このため、区が発行する利用者ごとの予約IDを使用し、あらかじめ区が指定した区民事務所と予約IDをシステムに登録することで、該当予約IDの利用者は特定の区民事務所のみ予約できる。

また、土曜日予約に限っては練馬区民事務所で取り込んだ全てのIDで予約が行えるものとする。

なお、予約IDを登録するcsvファイルの様式は区が定めるものとする。(区民事務所は数字4桁、予約IDは英数8桁で、番号はそれぞれ区が作成する。)

- ・予約を可能にする日

予約をおこなえるのは45日前～3営業日前までとする。(土曜日分に関しては5営業日前まで)。

- ・予約の制限

予約日を経過する、またはキャンセルを行うまでは、同一の予約 ID での再予約を行えないようとする。

・予約時の利用者の入力項目

利用者が予約する際は、予約 ID のほか、利用者の電話番号、利用者のメールアドレス、利用者自身が決めた 4 桁のパスワードを入力できること。

・予約データの出力

区が、システム内の予約データを用いて資料を作成するため、システム内の予約データを csv ファイルで出力できること。

なお、csv ファイルの様式は区が定めるものとする。

・予約データの消去

予約データは区の指示するタイミングで、区の指定する予約 ID のデータを消去可能とする。

・その他

窓口ごとに、予約時間を設定できることとし、その予約時間ごとに予約可能な人数（予約枠）を設定可能とする。

また、利用者側の予約画面からは窓口ごとの予約枠の件数が把握できないこととし、○（空きあり）（空き 1 枠）×（空きなし）といった表示等で確認させることとする。

(3) セキュリティ対策

上記で登録された電話番号、メールアドレス等について、漏洩を防ぐための安全対策が講じられていること。

5.5.4 Web 発券機能

(1) 発券機能

利用者がインターネットを経由して発券機の呼出番号を取得できること。

6 規模・性能要件

6.1 規模要件

本システムの規模に関する基本的要件は以下のとおりである。

6.1.1 利用拠点

(1) 練馬区民事務所【本庁舎 1 階】

(2) 戸籍第一係、庶務係、おくやみコーナー【本庁舎 2 階】

- (3) こくほ資格係、こくほ給付係【本庁舎3階】
- (4) 国民年金係【本庁舎3階】
- (5) 税務課【本庁舎4階】
- (6) 児童手当係【本庁舎10階】
- (7) 入園相談係【本庁舎10階】
- (8) 練馬区民事務所マイナンバーカード交付コーナー【本庁舎低層棟1階】
- (9) 後期高齢者保険料係【本庁舎低層棟2階】
- (10) 収納課【本庁舎低層棟4階】
- (11) *早宮区民事務所(練馬区早宮1丁目44番19号)
- (12) *石神井区民事務所【石神井庁舎1階】(練馬区石神井町3丁目30番26号)
- (13) *戸籍第二係【石神井庁舎2階】
- (14) *こくほ石神井係【石神井庁舎2階】
- (15) *光が丘区民事務所【光が丘区民センター2階】(練馬区光が丘2丁目9番6号)
- (16) *光が丘区民事務所マイナンバーカード交付コーナー【光が丘区民センター5階】
- (17) *大泉区民事務所(練馬区東大泉1丁目28番1号)
- (18) *関区民事務所(練馬区関町北1丁目7番2号)

こくほ資格係の発券機については、こくほ給付係の業務メニューを兼ねる。

*は本庁舎以外の施設

上記拠点は令和8年2月現在であり、今後、変更の可能性がある。

各所のフロアの平面図(模式図)については、応募届を提出した事業者に提供する。

6.1.2 導入予定箇所および台数

窓口情報提供システム導入予定の係・所および設置台数の目安については、表「設置予定内訳」のとおりであるが、提案を基に区と協議の上、決定するものとする。

表 設置予定内訳

係・所	発券機	操作機	表示機	案内用 モニター	バックヤー ドモニター	管理用 パソコン
庶務係	0	0	0	0	0	1
おくやみコーナー	1	1	0	0	0	0
戸籍第一係	1	3	3	4	2	0
戸籍第二係	1	2	1	0	1	0
練馬区民事務所	2	15	15	5	1	1
練馬マ付カード室	1	3	3	1	0	0
早宮区民事務所	1	4	4	2	2	1
早宮マ付カードコーナー	0	2	2	0	0	0
光が丘区民事務所	1	14	14	2	1	1
光が丘マ付カード室	1	4	4	1	1	0
石神井区民事務所	1	9	9	1	3	1
石神井マ付カードコーナー	0	5	5	0	0	0
大泉区民事務所	1	7	7	1	3	1
大泉マ付カードコーナー	0	4	4	0	0	0
関区民事務所	1	3	3	1	2	1
関マ付カードコーナー	0	2	2	1	2	0
税務課	1	5	3	1	3	1
収納課	1	1	2	1	0	0
こくほ資格係	1	9	9	3	2	1
こくほ給付係						
こくほ石神井係	1	4	1	1	1	1
後期高齢者 保険料係	1	4	4	1	1	1
国民年金係	1	1	4	1	1	1
児童手当係	1	5	5	2	2	2
入園相談係	1	5	5	2	3	1
故障時の代替機 (修理時の一時代替用)	0	3	3	0	0	0
合計	20台	115台	112台	31台	31台	15台

7 運用、保守に関する要件

本業務の受託者は、運用業務および保守業務の調達に係る仕様書の作成段階において、運用業務および保守業務の実施に必要となる各種情報の提供、マニュアル類の整備を行うこと。

また、システムの運用、保守については単年度契約として利用期間中は毎年度、履行状況を確認の上、契約を更新するか決定する。

表「運用・保守業務」に、区が想定している運用・保守業務を示す。これ以外に過去の運用・保守実績を基に、コスト削減やサービス向上が図れると思われる方法がある場合は、最適な提案をすること。

表 運用・保守業務

業務項目	内容
運用時間	<ul style="list-style-type: none"> ・区の開庁時間 平日 8：30～19：00 練馬区民事務所のみ土曜日 9：00～17：00 ・Web 上での窓口の来庁予約機能 24 時間 365 日を想定。
問合せ総合窓口（ヘルプデスク）の設置（電話、メール、FAX等）	<p>操作に関する問合せや、下記の障害発生時に対応するため、電話、メール、FAX 等で各所から問合せできる総合窓口（ヘルプデスク）を設置する。</p> <p>障害が発生した場合には、原因がハードウェアかソフトウェアによるものか、クライアント側かサーバー側か状況検証・障害切り分けを行い、必要な対応を行う（原則 1 営業日以内）。</p> <p>電話による受付は、平日 8：30～17：00までの間、問合せに対応する。</p> <p>メール、FAX により受け付けた場合は、原則として 1 営業日以内に必要な対応を行う。</p>

業務項目	内容
保守	<p>システムの保守を行う。</p> <p>なお、スポット保守の場合も、現地での確認、障害の切り分け、代替機との交換作業等は保守契約に含めることとする。</p> <p>ただし、機器が故障していた場合の修理費用は、その都度、修理費用の見積りに応じて区が負担するものとする。</p> <p>区が想定する、あらかじめ準備する必要のある代替機は、操作機と表示機としている。</p>
Webシステムの監視	サービス、機器、回線等について、稼働状況、リソース状況、障害発生を検知、通知する。
バックアップ	障害に備えたバックアップを行う。
ウィルス対策	ウィルス対策等のセキュリティ対策を行う。
障害対応	障害の問い合わせについて、可能な限り迅速に、対応およびサービスの復旧を行う。

8 研修に関する要件

業務運用の継続性を担保するために、窓口業務従事者に対する研修等を実施すること。
具体的な要件を以下に示す。

8.1 窓口業務従事者向け研修・操作説明

窓口業務従事者に対する研修は、職員に対して導入年度に行うこと。以下の方法以外でより適切と思われる研修方法がある場合は提案すること。

- (1) 実施日程：令和8年度 10月頃
- (2) 研修形態：集合研修および各係・所出張操作説明
- (3) 対象人数：集合研修：60名程度
出張操作説明：各係・所5名程度
- (4) 研修期間：システム端末設定後、各係・所での運用開始まで
- (5) 研修会場：練馬区内施設
研修会場で使用する練馬区施設は区が用意する。
- (6) 研修回数：集合研修1回、出張操作説明各1回
- (7) 研修内容：ソフトウェア概要(機能、連携および特徴等) システム操作方法、障害時の対応等

8.2 研修実施計画書

上記研修の実施前に、研修実施計画書を作成して、区の了承を得ること。

8.3 教材・マニュアル等

研修の実施前に区と協議のうえ、研修に使用するパソコン等各種機器の教材・操作マニュアルを作成すること。また、教材・操作マニュアルに関しては受託者が印刷を行い、研修の当日に配付するものとする。

8.4 費用

研修に要するすべての費用は、本業務委託の見積りに含むこと。

9 セキュリティに関する要件

セキュリティ対策は、システムに対する不正アクセスの防止、発券機等の機器に対する物理的セキュリティ対策、不正操作の防止など必要な安全対策について提案すること。

なお、インターネット上の外部サービス上に本システムを構築する場合は、本区が定める外部サービス選定基準を満たす必要があるので留意すること。詳細は別紙「外部サービス選定基準」を参照のこと。

10 システム構築作業の体制および方法

10.1 作業体制

受託者は、当該情報システムの開発責任者としてプロジェクトマネージャーを置くこと。プロジェクトマネージャーは、原則として委託業務の開始から終了まで同一人物とすること。また、過去において同様のシステム開発におけるプロジェクトマネージャーの経験を有する者を配置すること。

なお、区における作業体制は以下のとおり。

表 区における作業体制一覧

役割	所属
統括責任者	区民部長
プロジェクトマネージャー	戸籍住民課長
サブプロジェクトマネージャー	区民事務所担当課長
プロジェクトメンバー	戸籍住民課職員 区民事務所担当課職員 税務課職員 国保年金課職員 収納課職員 子育て支援課児童手当係職員 保育課入園相談係職員

10.2 プロジェクト管理

本システムの開発において、品質を保つために以下のプロジェクト管理を行うこと。

また、必要に応じて、品質の向上を行うためのプロジェクト管理方法を提案書において提案すること。

なお、システム構築に着手する前に、作業の進め方（区と受託者との役割分担の明確化等を含む。）およびスケジュール等を提出し、区と協議のうえ、承認を得ること。また、作業の進め方およびスケジュール等の検討にあたっては、区の作業負荷等を十分考慮すること。

- (1) 少なくとも月1回程度、進捗会議を行い、プロジェクトメンバー内の情報の共有、進捗の報告、課題への対応の検討を行う。進捗会議の議事録を作成し、進捗会議後1週間以内に提出し、承認を受けること。
- (2) システムのテスト実施に関しては事前にテスト計画書の提出を行い、区の承認を得ること。またテスト結果報告に関しても同様にテスト結果報告書を提出し区の承認を受けること。
- (3) 提出を行う各種のドキュメントに関しては、事前に区と協議を行い、承認を受けること。
- (4) すべての会議体に関してはプロジェクトマネージャーまたはサブプロジェクトマネージャーが必ず出席すること。

10.3 セキュリティ管理

各作業工程において、セキュリティに関する事故および障害等の発生を未然に防ぐこと、ならびにセキュリティ事故および障害が発生した場合の被害を最小限に抑えることを目的とする。以下に示す業務内容を実施すること。

- (1) 本プロジェクト内部の情報セキュリティ対策管理を行う管理者を設置すること。
- (2) 「練馬区情報セキュリティポリシー」の内容を理解し、遵守すること。
- (3) セキュリティ対策の内容については、各作業工程の状況に応じて、適宜改善策を検討し、区の承認を得ること。
- (4) セキュリティに関する事故および障害等が発生した場合には、速やかに区に報告し、対応策について協議すること。

10.4 導入

事前に導入計画書を策定し区の承認を得ること。

11 納品成果物・検収

11.1 納品成果物

想定している成果物は、表「成果物一覧」のとおりである。

また、成果物は以下のとおり作成すること。

- (1) 受託者は、機器等の納入時に指定の成果物を紙および電磁的記録媒体等(DVD-R、CD-R 等でも可)により日本語で提供すること。
- (2) 電磁的記録媒体等に保存する形式は、PDF または Microsoft Office で扱える形式とする。ただし、区が別に形式を定めて提出を求めた場合はこの限りでない。
- (3) 紙および電磁的記録媒体等について、2部ずつ用意すること。

表 成果物一覧

	成果物	内容
1	プロジェクト計画書	プロジェクトの目的やスケジュール(WBS)、体制等が書かれた計画書
2	進捗報告書	進捗管理表および進捗状況に関する報告書
3	議事録	各会議における議事録
4	要件定義書	システムの要件が書かれた定義書
5	機能要件一覧	機能要件への対応について書かれた一覧

	成果物	内容
6	設計書	システムの詳細設計が書かれた設計書
7	サーバー等の構成図	サーバー等の構成の全体像を示した図
8	テスト計画書	運用テスト等各種テストを行ううえでの計画書
9	テスト結果報告書	運用テスト等各種テストを行った結果の報告書
10	研修計画書	システムの研修を行う際の計画書
11	運用マニュアル	運用を行ううえでのドキュメント
12	操作マニュアル	システムの操作を行ううえでのドキュメント
13	その他	本件遂行に関わる成果物

12 契約事項

12.1 本件にかかる契約方法等

- (1) 本件受託者と随意契約する。(ハードウェア機器等のリースを除く。)
- (2) 開発・構築経費は、一括で支払うこととする。
- (3) 保守やサービス利用料等については、契約履行検査、確認後、相手方(受託者)の請求に基づき毎月払いとする。
- (4) ハードウェア機器保守については、スポット保守対応も可とする。
- (5) ハードウェア機器については、本件により選定し、受託者の指定する製品を参考品として示しリース会社と契約することとする。なお、リース会社は入札によって決定する。
- (6) リース契約については、「長期継続契約」に則り契約を行う。
- (7) リース開始は令和8年11月からの60カ月間とする。
- (8) 契約対象物件は、リース契約終了後にリース会社に返却とする。
- (9) 返却物件の取り外し、運搬および処分はリース会社の負担とする。

12.2 契約条件

- (1) 契約日から運用開始日までの期間に必要となる物品および役務等は、すべて本件受託者の負担と責任において供給、実施すること。
- (2) 本件受託者は、区の指示に従い作業を行うこと。また、契約内容等に疑義が生じた場合には、区と協議のうえ決定するものとする。
- (3) その他、作業の実施方法等、契約内容の詳細については、別途区と協議のうえ決定するものとする。

12.2.1 契約手続きにおいて使用する言語および通貨

日本語および日本国通貨に限る。

12.2.2 守秘義務

- (1) 区が提供したシステムおよび業務上の情報を、第三者に開示または漏洩しないこと。
また、そのために必要な措置を講ずること。
- (2) 本件受託者は、作業にあたり区から各種資料等の貸し出し、または支給を受けたものについて、善良なる管理者の注意をもって保管および管理するものとし、紛失または破損した場合は直ちに区へ報告し、区の指示に従って措置すること。

12.3 納入場所

18か所（6.1.1 利用拠点のとおり）

12.4 検収方法

区において区職員が受託者立会のうえ、本システムの検収を実施する。

検収に関しては、納入成果物に記載された納品物と、実機による運用テストにて稼働確認、運用確認をとれたうえで検収とする。ただし、検収後、瑕疵等が認められた場合は、「瑕疵担保責任」に照らし、受託者の責任および負担において修正を行うこととする。
なお、区職員の負担を極力抑え、かつ、必要十分な範囲の検証ができる方法を示すこと。

13 特記事項

13.1 個人情報および受託情報の取扱い

個人情報および受託業務を履行するにあたり知り得た区の情報の取扱いについては、

【資料5】「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

13.2 著作権

- (1) 納品物のうち、受託業務の過程で受託者の既存の著作物に対して新たに分離、独立して作成された部分の著作権は区と受託者の共有とし、これら納品物のうち著作権が共有となるものについて、複製、改変および第三者に利用させる場合は、事前に協議するものとする。ただし、本調達における納品物のうち、受託者または第三者が著作権を有しているソフトウェアについては、受託者または当該第三者に留保されるものとする。
- (2) 納品物に第三者が権利を有する著作物（以下、「既存著作物」という。）が含まれて

いる場合は、区が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担および使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に区の承認を得ることとし、区は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

13.3 再委託

本調達による業務を再委託する場合、再委託の内容、再委託先、委託期間および再委託する理由を事前に提示し、区の承認を得ること。

再委託の範囲は、受託者が責任を果たせる範囲のみとし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。

13.4 契約不適合責任

検収完了後、本システムを正常に使用した状態で不具合が発見された場合、受託者は、区と協議のうえ、受託者の責任、負担において、速やかに原因の究明および是正処置（補修）を無償で実施すること。なお、本件の瑕疵担保期間は、本稼働から1年間とする。

13.5 環境への配慮

受託者は、業務の履行にあたっては、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ること。

13.6 その他

受託者は、本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに区と協議を行い、作業を実施すること。