

# **練馬区窓口情報提供システム**

## **導入業務等委託に係る提案書等作成要領**

令和8年2月16日

練馬区区民部

戸籍住民課

## 目次

1 本書の目的	1
2 事業提案書等の作成	1
3 類似業務受託実績	3
4 事業提案書記載項目	3
5 見積書および見積内訳（費用見積シート）の作成	6
6 機能要件適合状況一覧表の作成	8

### 1 本書の目的

本要領は、「練馬区窓口情報提供システム導入業務等委託に係る募集要領」に基づき、提案者から統一された記載方法による提案をうけることを目的とし、事業提案書等の作成に必要な事項を以下に定めるものである。

### 2 事業提案書等の作成

#### 2.1 事業提案書等の構成

貴社に提出を依頼する事業提案書等の構成は、下表に沿った構成とする。

No.	資料名称	留意事項
1	事業提案書表紙	[様式 3]を使用すること
2	事業提案書	表紙・目次を算入せず 30 ページ以内とすること
3	類似業務受託実績一覧表	[様式 4]を使用すること
4	見積書	A4 版の見積書（様式は問わない）
5	費用見積シート	[様式 5]を使用すること
6	機能要件適合状況一覧表	[様式 7]を使用すること

#### 2.2 様式

（1）事業提案書は、A4 版縦、横書きの両面印刷、左綴じとする。ただし、大きな図表等、本

様式によることが困難なものについては、A3 版により作成することができるものとする（A3 版の場合は、短辺綴じとし、A4 版の大きさに折り込むこと）。

- （2）日本語で記載し、表紙[様式3]および目次を付与すること。
- （3）30 ページ以内とし、ページ下部にはページ番号を付与すること。ただし、表紙および目次は算入しない。
- （4）本文の文字サイズは、11 ポイント程度とする。
- （5）カラー印刷を可とするが、評価等のためにモノクロ複写・印刷する場合でも見やすくなるように配慮すること。
- （6）Adobe 社の PDF 形式、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint 形式で作成すること。
- （7）事業提案書の表紙[様式3]と、事業提案書は、1 部ずつフラットファイルに綴じること。
- （8）フラットファイルの背表紙には「練馬区窓口情報提供システム導入業務等委託に係る提案書」と「事業者名」を記載すること。
- （9）下記「4 事業提案書記載項目」のとおりの構成とし、項目順に記述することとするが、各項目でページが切り替わる場所にインデックスを貼ること。

### 2.3 記載項目

- （1）事業提案書は、「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」（以下「仕様書」という。）を参照し、求められている内容を把握した上で、下記「4 事業提案書記載項目」の構成に従って、項目順に記述・作成すること。

また、その際、「記載内容・記載上の留意事項」に記載された内容は、必ず盛り込むこと。

### 2.4 留意事項

- （1）特段の専門知識・技術を有しない者でも評価が行えるよう、平易にわかりやすく記述すること。必要に応じて用語の説明等を補記すること。
- （2）事業提案書の記載にあたっては、文章、表、図およびイラスト等を用いて、求められている内容について分かりやすく、見やすく作成すること。
- （3）仕様書で提示したシステムの要件を踏まえ、具体的かつ詳細に記述すること。
- （4）補足資料を添付する場合は、資料番号を付与し、事業提案書とは別に資料番号順に綴じること。電子ファイルは資料番号が判別できるように「資料番号 ファイル名」を付与すること。

ただし、事業提案書と補足資料をあわせて 30 ページ以内とすること。

- （5）事業提案書、見積書ともに提出後に訂正することはできない。

### 3 類似業務受託実績

#### 3.1 様式

- (1) [様式4]「類似業務受託実績一覧表」を使用すること。
- (2) 受託実績については、提出後、追加で該当契約の契約書の表紙の写しや、仕様書の写しの提出を求める場合がある。

#### 3.2 記載方法等

- (1) 令和8年3月現在稼働中であり、住所異動・戸籍の届出に係る窓口への導入を含む案件を、人口規模の大きな順番に記載すること。(20件まで)
- (2) 令和8年5月末日までに稼働予定の実績も対象とする。
- (3) 団体名を可能な限り実名で記載すること。
- (4) 団体名は、自治体名のほか本所・支所名まで記載すること。

### 4 事業提案書記載項目

事業提案書は、以下の(1)基礎事項から(6)セキュリティ対策、の項番順に構成し、記述すること。各項番の表題・目次の見出しについても同様とする。

#### (1) 基礎事項

会社概要、システムに対する品質管理や情報セキュリティに関する認証取得状況について記述すること。

##### 記載内容・記載上の留意事項

- ア 社名、本店所在地、代表者名(職名・氏名)、社員数を記述すること。なお、パッケージソフトの販売元と開発元が異なる場合はそれぞれ記述すること。
- イ 開発体制、本区に対するサポート体制について記述すること。
- ウ 情報漏えい防止、守秘義務、情報セキュリティに係る取組を記述すること。また、これらに係る社内基準・体制および公的認証・認定の取得状況を記述すること。
- エ 品質管理についての考え方や、実施方法を記述すること。また、これらに係る社内基準・体制および公的認証・認定の取得状況を記述すること。
- オ 練馬区に本社、支社を有する場合は記述すること。

#### (2) 構築作業の体制や方法、開発スケジュール、研修

仕様書「10 システム構築作業の体制および方法」、仕様書「8 研修に関する要件」を踏まえたうえで、構築作業の体制やスケジュール、研修の内容について記述すること。

##### 記載内容・記載上の留意事項

- ア 本システムの開発体制図および開発スタッフの人数等を記述すること。
- イ プロジェクトマネージャー等の開発体制の考え方およびプロジェクトマネージャー・プロジェクトリーダーの業務経歴（導入実績、導入経験年数、資格等）について記述すること。
- ウ 仕様書「10.2 プロジェクト管理」の考え方について記述すること。また、構築中の情報共有、品質向上、進捗遅延等に適切に対処するための貴社としての工夫・方法等があれば、具体的に記述すること。
- エ 各作業工程におけるリスク発生時の対処、セキュリティ管理方法について、具体的に記述すること。
- オ 仕様書「4.2 スケジュール」を踏まえたうえで、想定するスケジュール案について記述すること。
- カ スケジュールの進捗管理方法について記述すること。
- キ 仕様書「8 研修に関する要件」を踏まえたうえで、研修についての考え方を記述すること。
- ク 実施する研修の内容および実施担当者に関して具体的に記述すること。

### （3）サーバーやネットワーク等の物理的な構成等

仕様書「5.1.5 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）」、仕様書「6.1 規模要件」の要件を踏まえ、提案するサーバー等の構成の概要について記述すること。また、システムの今後の拡張性等について記述すること。

#### 記載内容・記載上の留意事項

- ア 仕様書「5.1.5 サーバー等の構成」を踏まえ、提案するシステムの基本的な考え方や構成を、図表などを用いて記述すること。
- イ サーバーの設置場所を記載すること。クラウドサーバーによる場合は、サーバーの設置場所が国内にあること、自社サーバーかデータセンターか、外部サービスか、等を記載すること。
- ウ その構成を取ることのメリットを提示し、貴社の考え方やアピールポイントを記述すること。
- エ 障害時などにシステム停止しにくい仕組みなど、システムの信頼性について記述すること。
- オ 仕様書「6.1 規模要件」を踏まえ、提案するシステムの規模や性能について具体的に記述すること。
- カ 規模要件に対するサーバー等の構成上の余裕度を具体的に記述すること。
- キ 本システムが良好なレスポンス、安定性等を保つための工夫を記述すること。
- ク この他、今後のシステム利用者数増加や業務量増加への対応など、システムの拡張性、発展性等を記述すること。

#### (4) 窓口情報提供システム機能の概要と特徴

仕様書「5 窓口情報提供システム要件」の要件を踏まえ、提案する窓口情報提供システムの各機能の概要について記述すること。

##### 記載内容・記載上の留意事項

- ア 提案するシステムの各機能の基本的な考え方、基本構成を記述すること。
- イ パッケージ機能の概要について、図表などを用いてわかりやすく記述すること。  
また、実際の操作感が理解できるよう、システムの画面展開などを記載して、わかりやすく記述すること。記述に際しては、利用者（来庁者）側の操作や画面展開と、職員側の操作や画面展開の、いずれも説明すること。
- ウ 区が求めるシステムの方向性を踏まえ、貴社の考え方やアピールポイント、パッケージの特徴（操作性・優位性・独自性など）を記述すること。また、本機能についてすでに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。
- エ 仕様書「5.1 システムの概要と構成の要件」に記載した、別調達の機器類一式（製品名：型番、消費電力など）を提示すること。なお、機器類についてはその記載内容を証明する資料（製品紹介、パンフレット、比較表等）を事業提案書とは別に添付すること。  
記載内容を証明する書類については、提案書のページ数には含まない。  
提案書作成時点で想定していた機器が、導入時に欠品となっていた場合は、同等の機能を持つ機器を選定すること。  
メーカーが消費電力等を公表していない機器は、記載を不要とする。
- オ 窓口でのハードウェアの設置状況を具体的にイメージできるよう、例として、練馬区民事務所と大泉区民事務所の平面図に、各機器の設置場所をプロットして示すこと。合わせて、プロットした機器の写真やイメージ等も平面図に掲載すること。
- カ 仕様書「5.3 統計機能と設定変更機能」を踏まえたうえで、提案するシステムの統計機能や設定変更機能について具体的に記述すること。
- ク 仕様書「5.4.5 案内用モニター」に記載の、利用者の待ち時間の心理的な緩和策の提案や、案内用モニターの容易な増設等について提案がある場合は提示すること。  
その他、区に有益と思われる独自の提案があれば提示すること。

#### (5) 運用・保守業務

仕様書「7 運用、保守に関する要件」を踏まえたうえで、運用・保守業務の概要について記述すること。

##### 記載内容・記載上の留意事項

- ア 運用・保守体制について、人的サポート体制、体制図、各担当の役割を明示し、その考え方や根拠について記述すること。
- イ 貴社と区との役割分担について明確にした上で、本区の職員が関わる運用業務の内容および本区職員の運用負荷軽減策について記述すること。
- ウ 運用・保守に関する、アピールポイントについて記述すること。
- エ 各拠点から直接問い合わせのできる窓口(ヘルプデスク等)の設置について記述すること。
- オ 障害発生時の対応、手順および体制について具体的に記述すること。

#### ( 6 ) セキュリティ対策

仕様書「9 セキュリティに関する要件」を踏まえたうえで、セキュリティ対策の実施方法について記述すること。

##### 記載内容・記載上の留意事項

- ア セキュリティに対する考え方、想定しているリスク、具体的なセキュリティ対策方法について記述すること。
- イ 仕様書で提示している項目以外にも、システムに対して施しているセキュリティ対策がある場合、その内容について記述すること。

### 5 見積書および見積内訳(費用見積シート)の作成

#### 5.1 様式

A4版の見積書(様式は問わない)に5年間に必要となる総額を記載すること。

社印または代表者印を押印の上、作成すること。

見積の内訳は[様式5]「費用見積シート」を使用すること。

#### 5.2 費用見積シート記載内容および注意事項

- ( 1 ) 構築については令和8年5月末(予定)～令和9年1月末(予定) 運用保守管理、サービスの利用については令和8年11月から令和13年10月までの60か月にかかる費用を計上すること。
- ( 2 ) 提案内容および機能要件に記載した内容についてはすべて[様式5]「費用見積シート」に含めること。
- ( 3 ) 見積内容は詳細に記載すること。
- ( 4 ) 単位は円で、表内の金額は税抜きで記載すること。
- ( 5 ) 見積書には各年の経費と総額が求められるように計算式が組み込まれているが、提出前には必ず検算を行い、経費の合計には責任を持つこと。
- ( 6 ) 経費

### 構築経費

システム構築に係る費用として、要件定義、基本設計、詳細設計、システム構築、システム改修（カスタマイズ）、サーバー構築、端末構築・展開作業、システム切替え、システム操作研修の実施、プロジェクト管理、その他、本システムの構築に必要な役務の提供に係る費用を記入すること。

### ハードウェア経費

サーバーや端末等のハードウェアについては、区が別途入札等により決定した事業者とリース契約を締結する予定であるが、リース料率を2.1%としてリース料を含めて記載すること。端末以外のハードウェアを必要とする場合には、その経費も記載すること。

また、リース完了時の撤去費用もリース契約に含むものとして記載すること。

なお、本ハードウェア経費も、上限額の審査および価格点の算出時に使用する。

### ハードウェア保守

上記「ハードウェア経費」で入札により調達したハードウェアは、故障や不具合等が生じた際には、保守で対応する。

なお、スポット保守での対応も可とするが、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として実施し、[様式5]「費用見積シート」経費を含めること。

ただし、スポット保守の場合で、切り分けの結果、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し、様式5には含めないものとする。

### ソフトウェア経費

ソフトウェアとして購入する必要がある場合に記載すること。なお、ソフトウェアはリースすることはできないため、8年度に一括で購入する。

特にソフトウェアの購入が不要で、すべてサービス利用としている場合は、本欄の記載は必要ない。

### ソフトウェア保守、運用経費等

#### ア ソフトウェア保守、運用経費

仕様書「7 運用、保守に関する基本要件」を参照し、問合せ窓口の設置、障害対応、その他運用に係る経費について記載すること。

#### イ サービス利用料

仕様書「5 窓口情報提供システム要件」を満たすために、必要な有料サービスがある場合はその経費について記載すること。

#### ウ 回線利用料

回線利用料について記載すること。ただし、契約時はサービス利用料に含めて契約するものとする。

## 6 機能要件適合状況一覧表の作成

一覧表記載の各機能について、事業提案書提出時点において適合している場合は「  」、代替機能や運用により適合する場合は「  」、今後カスタマイズや新規構築で実現する場合は「  」を記載すること。なお、機能を持てない場合（一覧表に×がある場合）は失格となるため注意すること。

代替機能や運用、今後のカスタマイズや新規構築で機能を持つ場合は、備考欄にその旨を記載すること。