戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託　募集要項

1 件　名

戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託

2 プロポーザル方式実施の趣旨

本委託業務の遂行には、住民基本台帳法をはじめとする関係法令に関する専門知識に加え、地方自治体の窓口業務に精通し、手続きの正確性と迅速性を確保できる経験が不可欠である。また、多数の個人情報を取り扱うことから厳格な情報管理体制を備え、来庁者の多様なニーズに対応できる接客力や説明力も求められる。さらに、窓口サービスの向上や待ち時間短縮に向けて、繁閑に応じた柔軟な人員配置や業務運営の工夫を行い、窓口業務運営の実績を通じて蓄積した知識と経験を活用してサービス品質向上と業務効率化を継続的に実現できる事業者である必要がある。

さらに、本業務は、「板橋区 DX 推進計画 2030」における「窓口での行政手続における利便性の向上」の実現に資するものであり、人にやさしい窓口の実現に向けて、窓口の利便性向上と庁内業務プロセスの改善を一体的に推進することが求められる。そのため、住民サービスの向上と業務効率化を同時に実現する必要があり、従来型の対面中心の窓口対応に加え、デジタル技術の活用を前提とした運営が重要となる。具体的には、キャッシュレス決済の定着、オンライン手続きの拡充、窓口 DX の推進による窓口運営の最適化など、DX 推進の観点からの取組が必要である。

これらを着実に推進するためには、制度理解に加えて、デジタル技術を実務に適用する企画力や提案力、それらを現場に定着させる運営力を兼ね備えた事業者を選定する必要がある。また、利用者視点に立ったサービス改善や、継続的な業務改善に関するノウハウを有していることも重要な要件となる。

このため、本業務は価格のみで事業者を選定するのではなく、業務履行体制、サービス向上に資する具体的方策、DX 推進に関する提案内容、デジタル対応の実効性等について、複数事業者から幅広い提案を受け、その内容を総合的に評価する必要があることから、プロポーザル方式を実施することが、本業務の目的達成及び課題解決にとって最も効果的な選定方法である。

3 区が求める提案内容

⑴ 基本コンセプト

区の動向及び戸籍住民課を取り巻く環境（窓口需要の変化、デジタル化の進展、区民ニーズの多様化等）を踏まえた現状分析を行い、その分析結果に基づく本業務の基本コンセプトを提案すること。

⑵ 実施方針

自治体窓口業務の受託実績等を踏まえ、本業務を効果的かつ効率的に遂行するための事業・業務ノウハウについて提案すること。また、現行の窓口環境、業務量及び業務フロー等を踏まえ、安定的かつ適正な業務運営を実現するための業務遂行体制及び支援体制について提案すること。また、窓口混雑の緩和や業務効率化に向けた取組についても提案すること。

⑶ 実施体制及び支援体制

業務の実績や具体的な数値等の根拠を示し、本業務を継続的かつ安定的に遂行できる能力に

ついて提案すること。また、現場責任者の配置及びバックアップ体制について提案すること。また、業務の正確性及び迅速性を維持・向上させるための品質管理手法、品質目標及び達成状況の管理方法について提案すること。加えて、従事者に対する研修計画、業務知識の習得方法、定着支援及び継続的な能力向上に向けた取組について提案すること。

⑷ 開始までのスケジュール

契約締結後から業務開始までの準備工程、従事者の確保・研修、業務引継ぎ等を含めた具体的なスケジュールを提案すること。

⑸ 情報セキュリティ及び個人情報保護

区の情報セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性を踏まえた管理体制並びに具体的なセキュリティ対策について提案すること。

⑹ キャッシュレス決済への対応

交付・会計窓口におけるキャッシュレス決済の安定的な運用に向けた体制及び具体的な運用方法について提案すること。

⑺ デジタル・DXへの対応

「書かない窓口」等の窓口DXの推進に向け、区民サービスの向上及び業務効率化に資する具体的な提案を行うこと。

⑻ 区民事務所への対応

下赤塚区民事務所及び高島平区民事務所における業務開始を踏まえ、安定した業務運営を実現するための人員配置、支援体制及び運営方法について提案すること。

⑼ 危機管理

災害、感染症の流行、システム障害その他の緊急事態が発生した場合における業務継続計画（BCP）、応援体制及び復旧対応について提案すること。

⑽ 独自提案

上記のほか、区民サービスの向上、業務効率化、窓口環境の改善、DX推進等に資する独自の提案がある場合は提案すること。

4 委託予定期間

令和9年 11 月 1 日～令和14年 10 月 31 日

※ただし、契約は単年度ごとに締結し、該当年度の予算が議決され、かつ履行状況が良好な場合に限り、5 年間を限度に 1 年度単位で契約の更新を行うことができます。

※契約締結日から事業実施（令和9年 11 月 1 日）までの期間は準備期間とし、準備期間において必要となる経費については受託者の負担とします。

5 提案上限額（5年間）

3，014，074，800円（消費税相当額10％を含む。）

（内 訳）

令和9年度	298，834，800円	令和10年度	592，416，000円
令和11年度	592，416，000円	令和12年度	592，416，000円
令和13年度	592，416，000円	令和14年度	345，576，000円

※提案上限額を超えた見積金額の提案は、無効とします。
※当該契約は、「東京都板橋区公契約条例」の適用対象です。区が毎年度定める「労働報酬下限額」以上の労働報酬を、受注事業者が当該契約に従事する労働者へ支払うことが契約上の約定事項となりますので、提案金額の算出に当たっては、今後の労働報酬下限額の上昇を見込んだ金額としてください。
※毎月のキャッシュレス決済手数料については、受託者が決済代行会社からの請求を受けて支払った額と同額(月額税込 64,000 円程度を想定)を毎月区が受託者に支払います。このため、上記提案上限額にはキャッシュレス決済手数料は含まれません。

6 委託内容

別紙「戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託仕様書(案)」(以下「仕様書」という。)のとおりとします。

7 参加資格要件

戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託のプロポーザル方式(以下「プロポーザル方式」という。)の参加者は、以下の項目を全て満たしているものとする。

(1) 東京都板橋区競争入札参加資格(東京電子自治体共同運営電子調達サービスにおける物品買入れ等競争入札参加資格取得者)を有していること。
(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) 東京都板橋区競争入札参加有資格者指名停止要綱(平成 17 年 3 月 31 日区長決定)による指名停止を受けていないこと。
(4) 参加者又はその役員等が以下の項目に該当しないこと。
① 暴力団員等である、又は暴力団員等が経営に事実上参加している。
② 暴力団員等を雇用している。
③ 暴力団又は暴力団員等と社会的に非難される関係を有している。
(5) 提出された書類の記載事項に虚偽がないこと。
(6) 提案金額が提案上限額(5か年)及び各年度の内訳額の範囲内であること。
(7) 法人住民税及び法人事業税を延滞していないこと。
(8) プライバシーマークの認定を得ていること。

※契約締結までの間に上記(1)から(8)までの参加資格要件を満たさなくなった場合は、その時点で参加資格を失います。提案採用者となっていた場合は、その決定を取り消します。

8 参加申込手続

(1) 提出書類(提出された書類は返却しません。)
① 「プロポーザル方式参加申込書」(様式 1)
② 会社基本情報(様式 7)
③ 令和6年4月から令和8年9月までの期間において、契約期間の全部又は一部が当該期間に含まれる同種業務の契約書の写し(ただし、板橋区における受注は除く)
※契約書表面(契約者が証明できる部分)及び仕様書等のみとし、約款等の記載部分は不要

とします。

④ 企画提案書（様式 8）

文字サイズは 11 ポイントで 50 ページ以内とします。また、用紙は原則A4 版を使用してください。ただし、A3 版を使用する場合はA4 版の大きさに合わせてはさみ込みをしてください。

※「企画提案書記載項目（様式 8-(2)）」を参考に作成してください。

⑤ 見積書（様式 9）

⑥ 会社概要（会社案内パンフレット等） ※会社名は伏せてください。

⑦ 法人住民税及び法人事業税の納税証明書（原本）又は領収書の写し（直近1年分）

⑧ 直近3か年の財務状況

記述要素は、以下のとおりとします。（様式自由。百万円以下は切捨て処理）

決算年度	売上高	営業利益	経常利益
○○年度	百万円	百万円	百万円

※上記記述要素に対応する直近3か年の損益計算書の写しも添付してください。

⑨ プライバシーマーク登録証の写し

⑩ ISO マネジメントシステム（ISO9001・ISO14001・ISO27001）認証証明書の写し

⑪ 板橋区内の営業活動拠点の有無に関する事業開始等の届出書等の写し

※上記⑩については初回認証年月が分かるもの（認証取得の有無及び継続年数を評価資料として使用するため）、⑪については該当事業者のみ提出してください。

（2） 提出部数

① 正本 1 部（上記①から⑪までの書類）

② 副本 10 部（上記①から⑪までの書類）※（1）⑦の納税証明書については写しを添付してください

※正本・副本とも、提出書類への社印・代表者印の押印は不要です。

※副本には事業者名及びロゴマーク等事業者が特定、類推されるような記述は掲載しないでください。

（3） 審査結果通知送付用封筒

長 3 封筒（2部）に宛名・結果通知先の住所を記載し、切手を貼付してください。

（4） 提出先

板橋区区民文化部戸籍住民課管理係（板橋区役所南館 1 階）

（5） 提出期限

令和8年11月 16日（月）正午（必着）

※事前に電話予約して、直接持参してください。

※持参される方には社員証をご提示いただき、名刺を頂戴いたします。

※受付時間は平日の午前 9 時から午後 5 時までです。

※土日、祝日は受付できません。

9 選定方法

本選定は、「戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託事業者選定委員会」（以下、「選定委員会」という。）による 1 次審査（書類審査）及び 2 次審査（プレゼンテーション）の 2 段階で

実施します。

（1）１次審査（書類審査）

「参加資格要件」の審査を行います。参加事業者が5者以下の場合は、参加資格要件を満たした全ての事業者を1次審査通過者とします。参加事業者が6者以上の場合は、参加資格要件に加え、別表1に基づく書類審査を実施し、評価点の高い者から順に上位5者を1次審査通過者として選定します。

なお、見積書の提案金額が提案上限額（5年間）及び各年度の内訳額の範囲を超えている場合は２次審査に進めません。

（2）２次審査（プレゼンテーション）

① １次審査通過者を対象に、２次審査（プレゼンテーション）を実施します。２次審査の詳細につきましては、１ 次審査通過者に対し、「戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託1次審査結果通知及び ２ 次審査実施通知（様式 ２）」にてお知らせいたします。また、1次審査不通過者には、「戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託1次審査結果通知（様式 ３）」にてお知らせいたします。

② 別表2に基づく審査を実施し、２ 次審査に出席した選定委員会委員の合計点数が最も高い事業者を提案採用者として選定します。２ 次審査の結果については、「戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託２次審査結果通知（様式４）」（提案採用者）、「戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託 ２ 次審査結果通知（様式 ５）」（次点以降の提案採用候補者）、「戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託２次審査結果通知（様式６）」（評価点が満点の2分の1を超えなかった提案不採用者）にてお知らせいたします。

（3）委託事業者選定日程（予定）

募集期間	令和8年11月2日（月）から 令和8年11月 16日（月）正午まで
参加申込書、企画提案書等受付締切	令和8年11月 16日（月）正午
１次審査結果通知発送	令和8年11月下旬
２次審査（プレゼンテーション）	令和8年12月18日（金）
２次審査結果通知発送	令和8年12月下旬

10　質問と回答

本プロポーザルに関する質問については、次のとおり取り扱います。ただし、当業務の応募に必要と判断される質問のみ受付します。

（1）　質問方法

質問書（様式 10）を作成し、電子メールで送付してください（質問1件につき質問書1枚をご提出ください。質問書は複数提出可能です。）。また、提出後は必ず電話連絡をしてください。なお、電子メール以外の方法による質問は受付しません。

（2）　質問送付先

①電子メール: kb-kanri@city.itabashi.tokyo.jp

②連絡先：戸籍住民課管理係　03-3579-2201

（3）質問受付期限

令和8年11月9日（月）正午まで

（4）回答方法

質問受付期限までに送付された質問については、11月11日（水）までに質問者あてに電子メールにて回答するとともに、ホームページに質問と回答を掲載します。

11 留意事項

（1） 失格要件

以下の①から④のいずれかの条件に該当する事業者は失格とします。

① 審査の公平な執行を妨げる行為を行った者、虚偽の提案を行った者又は公正な価格の成立を害す、若しくは、不正な利益を得るために連合した者

② 書類の一部又は全部が前記7（5）の提出期限を過ぎて提出された場合

③ 1 次審査通過者が 2 次審査に欠席した場合

④ 契約締結までに前記6（1）～（8）に掲げた参加資格要件を満たさなくなった場合

（2） 著作権・特許権等

提出書類の内容に含まれる著作権・特許権その他の日本国以外の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている事業手法等を使用した結果生じた一切の責任は、参加事業者が負うものとします。

（3） 参加費用

本選定の参加に係る一切の費用は、参加事業者の負担とします。

（4） その他

① 提出の際は事前に電話連絡（03－3579-2201）をして、直接持参してください。

② 提出された書類等は一切返却しません。また、提出期限後の提出書類の訂正、削除、再提出及び差替え、並びに見積金額の変更は認められません。

③ 参加申込み手続き終了後に本選定への参加を辞退する場合は、辞退届（様式 11）を持参又は郵送により提出してください。郵送する際は、必ず電話連絡をしてください。

④ 委託事業者として選定された事業者の提案内容により、協議の上、委託業務内容・仕様書を決定します。

⑤ 区が提供した全ての資料等は、本選定の実施以外の目的に使用しないでください。

12 プロポーザル方式結果の公表について

2 次審査終了後に、2 次審査の審査項目、審査基準、審査結果（順位、評価点等）及び評価点の内訳を公表します。また、提案採用者については、事業者名、提案金額も公表します。

【提案書等の情報公開について】

プロポーザル方式への参加申込手続以降に、区に提出された書類については、東京都板橋区情報公開条例に基づき公文書公開請求（情報公開）の対象となります。条例第 6 条第 1 項第 1 号から第5号に該当する事項以外は公開となることから、あらかじめ了承のうえ提出してください。

なお、区から要請がある場合には、事業者は提案書の補足説明書の作成を概ね 2 週間以内に行うものとします。補足説明書は公文書公開請求（情報公開）により開示した提案書の内容を補足する必要があった場合に作成するもので、どのような提案がなされているか想起できる具体的

な内容のものとします。

13　予算措置について

本プロポーザル方式案件は、各年度の予算の成立（板橋区議会で 3 月下旬議決予定）を前提として行うものであり、予算が成立しなかった場合には契約締結を行わない場合があります。また、予算金額が提案金額に満たなかった場合は、金額、仕様内容に関して協議をさせていただく場合があります。

14　個人情報保護措置の遵守について

受託者が個人情報・特定個人情報等を取り扱う場合は、東京都板橋区個人情報保護施行条例・東京都板橋区個人番号及び特定個人情報等の取扱いに関する条例の規定により、東京都板橋区情報公開及び個人情報保護審議会の承認が必要となる場合があります。受託者は、同審議会で承認された際の個人情報保護措置を遵守してください。

15　お問い合わせ

板橋区役所南館 1 階　区民文化部戸籍住民課管理係　担当：渡邉
電話：03-3579-2201