

葛飾区情報システム運用業務委託
提案依頼書

令和8年6月
葛飾区

目 次

第1	提案依頼概要	2
1	事業名称	2
2	委託期間	2
3	履行場所	2
4	委託目的及び概要	2
5	委託内容	3
	(1) 運用業務内容	3
	(2) 運用時間	3
	(3) その他	5
6	主な使用システム、機器及びユーザ数	6
7	機器等の提供	6
8	運用体制	6
	(1) 運用体制	6
	(2) 責任者及び各業務リーダーの資格、スキル及び経歴	6
	(3) その他	7
9	提案者の実績	7
10	その他提案	7
第2	提案にあたっての留意事項	7
1	提案書の作成要領	7
2	提案書評価視点（目次）	8

第1 提案依頼概要

1 事業名称

葛飾区情報システム運用業務委託

2 委託期間

令和8年10月1日から令和13年3月31日まで

- ※ 令和8年10月1日から令和8年12月31日までは、現行業者からの引継期間とし、令和13年1月1日から令和13年3月31日までは、次期業者への引継期間とする。

3 履行場所

葛飾区立石五丁目13番1号 葛飾区総合庁舎

ほか出先機関192箇所（別紙4-1「出先施設一覧表」のとおり）

及び葛飾区の指定する場所

- ※ 履行場所は令和8年6月時点のものであり、委託期間中に変更となる場合がある。

4 委託目的及び概要

本区の情報システムについては、運用に係る処理効率の向上及び職員の業務負荷削減を目的に、情報システム等に係る専門的知識を持つ事業者による業務委託を行っており、平成29年1月からは現行事業者へ委託している。

主な業務内容は、本区の情報システムの運用業務や端末、情報システム等に関する各種問い合わせへの対応業務（ヘルプデスクサービス）等の運用である。

しかし、運用業務委託の実施に当たっては、いくつかの課題が生じている。令和7年度には、端末及びプリンタの入替を実施するとともに、業務環境をαモデルへ移行し、さらに業務効率化を目的としてM365やBOXといったクラウドサービスを導入するなど業務環境や運用方法の大幅な見直しを行ったところである。

しかし、これらの見直しに伴い、DX戦略課職員が問合せに個別対応するケースが従来より増加しており、職員の業務負荷が高い状況である。また、端末及びプリンタについては、5年間のリース期間満了後に再度入替が必要となるほか、将来的には業務システムの更改、新庁舎移転やゼロトラストセキュリティの考え方を踏まえたβモデルへの移行も検討しており、委託期間中においても業務環境の更なる変化に伴う問合せ件数の増加が見込まれている。

今回、令和8年12月に現行事業者との契約期間が終了することから、現行運用業務の委託に加え、上述の課題を解消し、さらなる運用に係る処理効率の向上や職員の業務負荷削減を目的とし、新事業者をプロポーザル方式で選定するものである。

5 委託内容

(1) 運用業務内容

ア 運用業務及び対象システム

委託内容については、本区が想定している作業である別紙4-2「システム運用業務内容」及び参考資料に記載されている体制・実績数を参照し、委託業務を履行できる体制を提案すること。また、提案者は委託内容及び「第2 提案にあたっての留意事項 2 提案書評価視点（目次）」の「評価の視点」に沿って提案を行うこと。

(2) 運用時間

ア 運用時間

原則的な運用時間は以下のとおりとし、業務を履行できる体制を提案すること。

運用時間	
平日	8時00分から19時45分
土、日、祝日	8時00分から17時00分
※年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）並びに第3土曜日及びそれに続く日曜日を除く。	
※システム運用上あらかじめ想定される処理、システム障害時等による不測の事態が生じた場合は、運用時間外に業務を履行すること。	

イ ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務は葛飾区行政系ネットワーク等の各種問い合わせ受付を行うものとする。受付時間は以下のとおりとし、業務を履行できる体制を提案すること。

区分	受付時間
開庁日	8時00分から19時45分 ※12時00分から13時00分を含む
土・日・祝日	8時00分から17時00分 ※年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）並びに第3土曜日及びそれに続く日曜日を除く。 ※システム運用上あらかじめ想定される処理、システム障害時等による不測の事態が生じた場合は、運用時間外に業務を履行すること。

ウ 税務システムの Pufure 対応業務

税務システムの Pufure 対応業務は、Pufure を用いて税務システムの納付情報登録ファイルの送付を行うものとする。対応時間は以下のとおりとし、業務を履行できる体制を提案すること。

区分	対応時間
通常	17時30分から18時00分 ※土、日、祝日、年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く
窓口延長日	19時45分から20時30分 ※窓口延長日は毎週水曜日。
日曜開庁日	12時00分から12時30分 ※日曜開庁日は年12回。

エ 個人番号カード臨時交付窓口開設対応

個人番号カード臨時交付窓口開設対応は、システム稼働確認・障害対応及び監視等を行うものとする。業務時間は以下のとおりとし、体制を提案すること。

業務時間
毎週土曜日、日曜日8時30分～17時30分 ※第3土曜日とその翌日の日曜日、祝日及び年末年始を除く。

オ 障害対応業務

運用時間外に障害等による不測の事態が生じ、アラート通報された際は、その事態に対応できる体制を提案すること。なお、区が別途契約を締結している統合運用管理補助事業者※との連携を前提とし、障害対応及び問い合わせ対応等については、相互に協力しながら実施するものとする。具体的には、運用開始にあたり、業務運用設計の中で体制、役割分担及び責任分界点を明確化し、両事業者間で協議・調整の上、実効性のある運用を構築すること。また、運用開始後においても、インシデント対応状況や運用実績を踏まえ、必要に応じて役割分担や対応フローの見直しを行い、継続的な改善を図ること。

※ 本区はガバメントクラウド、その他クラウド等のシステムや各システム事業者の運用を一括して統合的な管理をしている。統合運用管理補助事業者はそれを補助する事業者である。また、システム事業者間における統一的な調整や監視、管理、本区としての統一的な方針やルールの方針等を補助し、標準準拠システムを中心にアラート通報の障害一次受けなども行う。

カ フィールドワーク

ヘルプデスクから連携された際、本庁舎及び出先機関での現地対応作業（端末機等設置、LAN 修繕・配線等）を行うものとする。受付時間は以下のとおりとし、体制を提案すること。

区分	受付時間
開庁日	8時00分から19時45分 ※12時00分から13時00分を含む
土・日・祝日	8時00分から17時00分 ※年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）並びに第3土曜日及びそれに続く日曜日を除く。

	※システム運用上あらかじめ想定される処理、システム障害時等による不測の事態が生じた場合は、運用時間外に業務を履行すること。
--	---

キ 選挙時における対応

葛飾区で執行される各種選挙時において、葛飾区役所及び各出先機関の期日前投票所の設営作業日、期日前投票期間内及び選挙日当日に本庁舎で待機し、障害等発生の際は速やかに対応できる体制を提案すること。

区分	対応時間
期日前投票所設営作業日	対応時間については、区担当者と協議の上決定する。
期日前投票期間	7時30分から20時00分
選挙日当日	6時30分から20時00分

ク 緊急時における対応

葛飾区 ICT 部門業務継続 (ICT-BCP) <地震編>計画の発動をはじめとした災害発生時やシステムに係るセキュリティインシデント発生時などに伴う緊急時の協力体制について提案をすること。

(3) その他

本運用業務を履行するにあたり、以下の事項を遵守すること。

ア DX戦略課担当者と打ち合わせの上で作成されたシステム運用ツールの所有権は区に帰属し、区及び提案者が自由に使用できることとする。

イ この契約を履行するため、業務従事者を直接指揮管理する権限を有する管理者（プロジェクト責任者）を置くものとする。

ウ 著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次的著作物の利用に関する原著者の権利）に規定する権利は区に帰属する。

エ 区は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、仕様書等で指定する物件の改変を行うことができるものとする。

6 主な使用システム、機器及びユーザ数

本業務の対象となるのは別紙4-3「業務システム一覧」に記載されたシステム及びそのネットワークに関連する機器等を対象とする。なお、契約期間中に新しいシステムや機器等の追加及び変更がある場合は、そのシステムや機器等も対象として含むものとするため、これに対応できる体制等について提案すること。

区分	数量
端末	利用台数約 4,400 台、予備約 600 台
プリンタ	利用台数約 470 台、予備約 30 台
ユーザ数	約 5,050 人（会計年度職員や委託事業者等含む）

※ 記載した数値は、令和8年6月時点のものであり、委託期間中に変更となる場合がある。

7 機器等の提供

受託者が業務を履行するために必要とする機器、机等什器類、事務用消耗品及び光熱水道費等は、区が提供するものとする。ただし、出先機関への修理対応や物品の搬出入で使用する移動手段やそれに係る経費及び受託者が占有的に使用する物品等は受託者の負担とする。

※受託者側で出先機関への修理対応や物品を搬出入するための方法（移動手段）について、具体的に提案すること。

8 運用体制

(1) 運用体制

ヘルプデスク業務及び運用業務を適切に履行できる体制を提案すること。運用体制には業務責任者（実作業者を監督する者）のほか、ヘルプデスク業務及び運用業務それぞれにリーダーを配置すること。また、別紙4-4「令和5～7年度作業実績」は、現行委託事業者の業務内容及び実績を示したものである。提案事業者はこれを参考に、平常時の体制及び業務環境の変更等により繁忙となった際の体制に対する考え方をそれぞれ提案すること。あわせて、当該実績に基づき繁忙が発生している時期等を分析し、その分析結果を踏まえた体制強化策及び対応方針について具体的に示すこと。

(2) 責任者及び各業務リーダーの資格、スキル及び経歴

本件の業務責任者及びヘルプデスク業務リーダー、運用業務リーダーの資格、スキル及び経歴を提案書に記述すること。なお、提案書に記載する資格及び経歴は様式3「実作業の実績票」で記載した内容と整合性を合わせること。

(3) その他

本業務委託に係る運用は、原則として葛飾区総合庁舎に常駐して行うものとする。

9 提案者の実績

提案者は、自治体（特別区、中核市（令和8年4月1日現在。施行時特例市を含む。）並びに政令指定都市（令和8年4月1日現在））におけるシステム運用の実績を具体的に記載すること。なお、提案書に記載するシステム運用の実績は、様式2「業者実績票」で記載した内容と整合性を合わせること。

10 その他提案

上記委託内容以外に、本区の事業の目的に適合した追加の提案がある場合は、具体的に記載すること。

なお、追加提案は提案限度額内に収めること。

第2 提案にあたっての留意事項

1 提案書の作成要領

- (1) 提案者は、「葛飾区情報システム運用業務等委託提案募集要項」に基づき、かつ、「2 提案書評価視点（目次）」の「評価の視点」を踏まえて、「評価内容」の順番に記載すること。
- (2) 各項目の内容は具体的に記載し、専門用語の使用はできるだけ避けて標準的な用語を用い、わかりやすく表現すること。
- (3) 提案書の書式等は、A4判横書きとし、表紙を含めて50ページ以内で作成すること。なお、50ページを超えた場合、超過したページは評価の対象外とする。
- (4) 提案書の表紙は、下記の項目以外表示しないこと。
 - ア 正本・・・作成日、件名、会社所在地、会社名、代表者名
 - イ 副本・・・作成日、件名
- (5) 提案内容に提案者の社名の表示をしないこと。また、社名を特定・類推されるような記述をしないこと。
- (6) 本提案依頼書で、具体的に提案を指示している項目は、提案内容を詳しく記載すること。
- (7) 別紙4-2「システム運用業務内容」の業務を履行するにあたり、条件や制限がある場合、その理由と代替案等を提案書に記載すること。

2 提案書評価視点（目次）

評価項目		評価内容		評価の視点
1	基本事項	1	提案者の基本的な考え方	本業務の目的や課題をどのように認識しているか具体的に記載されており、それが葛飾区の認識と乖離がないか。
		2	作業への取組み	本業務への取組み方や業務の遂行について具体的に記載され、主体性や積極性が感じられるか。
		3	業務環境等の変化に対する考え方	業務環境等の変化に対して柔軟に対応できる体制等について具体的に記載され、安定的な運用に資する内容であることが提案から読み取れるかどうか。
2	ヘルプデスク業務	1	ヘルプデスク業務の運用	ユーザ ID 管理業務に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、利用者側への配慮と業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。特に、職員の異動や新規配属などにより繁忙期となる年度切り替え作業については具体的な提案が示され、利用者への業務影響が最小限のものであることや、業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。
				ハードウェア（パソコン、プリンタ、サーバ、ネットワーク機器等）管理業務に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。
				インシデント（問い合わせ、障害等）管理業務に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容、受付からクローズまでの運用フロー、対応範囲）が示されており、本業務を迅速かつ安定的に運用できる内容であることや業務の

			<p>効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。</p>
			<p>出先機関の現地対応やDX戦略課からの作業依頼に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容、受付からクローズまでの運用フロー、対応範囲）が示されており、本業務を迅速かつ安定的に運用できる内容であることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。</p>
			<p>セキュリティ及びウイルス対策の管理・運用に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容、受付からクローズまでの運用フロー、対応範囲）が示されており、本業務を迅速かつ安定的に運用できる内容であることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。</p>
			<p>電算センター配置機器の稼働確認や各種マニュアル整備に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であること、作成される手順書等が本区にとって資するものであることが提案内容から読み取れるか。</p>
3	電子計算機処理オペレーション業務	1	<p>電子計算機処理オペレーション業務の運用</p> <p>バッチ処理の管理及び運用に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。</p> <p>帳票処理の管理及び運用に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であること</p>

			<p>や業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。</p>	
			<p>その他の電子計算機処理オペレーション（AI・OCR・RPA等）業務の管理及び運用に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であること、業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。</p>	
			<p>各種運用手順書の作成及び整理に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であること、作成される手順書等が区にとって適切なものであることが提案内容から読み取れるか。</p>	
		2	<p>システム処理スケジュールの調整及び作成</p>	<p>システム処理スケジュールの調整及び作成に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であること。また、処理時間増大への対処等の障害発生時のリスクについて考慮されていることが提案内容から読み取れるか。</p>
4	障害対応業務	1	<p>障害対応業務の運用</p>	<p>ハード（パソコン、プリンタ、サーバ、ネットワーク機器等）障害時の対応に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を迅速に実施できる内容であることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。</p> <p>システム障害（各業務システムのバッチ処理の異常終了、サービス停止等）時の対応に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を迅速に実施できる内容で</p>

				あることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。
				休日・夜間の障害対応について、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を迅速に実施できる内容であることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。
5	定期業務	1	定期業務の考え方	定期業務に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であること、業務内容に改善を加えていく姿勢が見られることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。
6	帳票印刷代行業務	1	帳票印刷代行業務の運用	帳票印刷代行業務に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。
7	その他作業	1	その他作業に係る運用	その他作業（作業立会い、総合庁舎計画停電対応等）に係る運用に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、本業務を正確かつ安定的に運用できる内容であることや業務の効率向上に資する内容が提案から読み取れるか。
8	運用体制	1	運用体制の考え方	運用上における本区の課題を把握し、体制の面から解決できる課題とその対応策が示されており、本区の運用業務が改善される内容であることが提案から読み取れるか。
		2	繁忙期における運用体制	実績に基づき繁忙が発生している時期等を分析し、平常時及び繁忙期において本

				業務を履行するために必要な体制が確保されることが提案から読み取れるか。
		3	責任者及び各業務リーダーの資格、スキル及び経歴	本業務に従事する責任者及び各業務リーダーが、業務に活用できる資格やスキル、経歴を有していることが提案内容から読み取れるか。
9	災害発生時における運用	1	災害発生時の考え方・体制	災害発生時の対応に関して、目的を正しく把握した上で具体的な提案（業務内容）が示されており、運用要員が速やかに参集して対応できる体制を確保できること、情報システムの復旧及び事業継続をするための流れが提案内容から読み取れるか。
10	セキュリティ	1	セキュリティポリシー実現方法	本業務を履行するにあたってのセキュリティポリシーの実現にあたり、セキュリティポリシーや機密保持を遵守するための取り組みが具体的に記載されており、運用効率を下げない内容となっていることが提案内容から読み取れるか。
11	実績	1	自治体実績	<p>受託実績のある自治体の人口が30万人以上（令和8年4月1日時点）であるか。</p> <p>マルチベンダーの環境下における運用業務実績があるか。また、複数の実績があるか。</p> <p>過去5年間に自治体における運用業務実績があるか。また、複数の実績があるか。</p>
12	追加提案	1	本区に対する支援（運用業務一覧外の業務）	追加提案の内容が本区にとって有効であることが提案書から読み取れるか。