来庁者受付システムの構築・導入委託

情報提供依頼　実施要領

令和8年11月2日

中野区
区民部区民サービス課

1 本依頼の目的

中野区本庁舎では、現在、フロアマネージャーが来庁者の用件を伺い、発券機の操作や職員の呼出しを行うことで窓口案内を実施しています。来庁者受付について、現在の運用実態や各フロアの来庁者特性等を踏まえ、来庁者の利便性向上及び効率的な窓口運営の実現に向けた受付方法の見直しを検討しています。

検討に当たっては、来庁者自身による受付操作、Microsoft Teams を活用した職員への円滑な来庁通知、受付順の適切な管理などを実現し、来庁者の待ち時間の短縮及び窓口サービスの向上につながる受付環境の構築を目指しています。

本件は、来庁者受付システムに関する最新の技術動向やサービス内容について広く情報を収集するとともに、区が想定する運用に必要な機能及び導入条件を整理し、今後の調達に向けた仕様要件を明確化するため、情報提供依頼を実施するものです。

2 業務内容

（1）来庁者受付システムの構築及び導入

※導入を検討しているシステムの機能要件は、「別添1 機能要件」をご確認ください。

（2）その他

ア システムを運用するネットワークは、区のネットワークを使用するものとするが、不正アクセス対策やコンピューターウイルス対策等のセキュリティ対策を行うこと。

イ 機器の画像等を用い、分かりやすいマニュアルを作成し、提供すること。

ウ 操作説明会や実機を用いたリハーサルを区が実施する際には、立ち会うこと。

エ 障害対応等のサポート体制を整えること。

3 スケジュール

令和9年4月～6月　システム構築、運用準備

7月～　本庁舎7、8階にて試行導入、導入効果検証

令和 10 年度　本格導入

4 情報提供依頼内容

（1）企業概要

（2）提供サービスの概要

（3）Microsoft Teams との連携方式（チャット通知、チャネル通知、Webhook 利用、Power Automate 利用など）及び前提条件

（4）他自治体における導入実績

（5）業務内容にかかる概算経費（初期導入経費及び年間運用経費）

（6）業務内容等にかかる提案

5 情報提供要領

（1）提出資料

・【様式1】来庁者受付システムの構築・導入_情報提供依頼_回答書

・その他別紙、補足資料等（任意）

（2）提出方法

提　出　方　法　：　5(1)の提出資料を電子メールにて送信してください。

メール送付先：中野区　区民部　区民サービス課（区民サービス企画調整係）　宛

メールアドレス：madogutiservice@city.tokyo-nakano.lg.jp

メール表題　：【中野区　区民サービス課　情報提供依頼】回答提出　事業者名

※事業者名　の箇所には、貴社の名称を記載してください。

（3）提出期限

令和8年11月20日（金）　17 時までに中野区必着

（4）質問受付

受　付　期　間　：令和8年11月2日（月）～令和8年11月13日（金）17 時まで

受　付　方　法　：「【様式2】来庁者受付システムの構築・導入_情報提供依頼_質問票」に記入し、電子メールにて送信してください。電話での質問はお受けできません。上記受付期間までに寄せられた質問に対する回答は、電子メールにて送付します。

※送付先・メールアドレスについては、(2)を参照のこと。

メール表題　：【中野区　区民サービス課　情報提供依頼】問合せ　事業者名

※事業者名　の箇所には、貴社の名称を記載してください。

6 情報提供依頼に関する留意事項

（1）本依頼の実施をもって、中野区が調達を行なうことを約束したり、回答者に特別の地位を約束したりするものではありません。

（2）資料提供いただいた回答者に対し、必要に応じて、後日ヒアリングの実施、追加資料の提供を依頼する場合があります。

（3）回答いただいた内容については、今後の仕様等に反映する場合があります。

（4）本依頼書の実施に要する一切の費用は、回答者の負担とします。

（5）提出された資料は、返却しません。

（6）本依頼書に係る情報は、貴社から中野区への情報提供を行なうためにのみ利用し、第三者への開示や他の用途への流用は行いません。

（7）中野区は、提出された情報を来庁者受付システムを導入するための参考としてのみ利用し、他の用途には利用しません。

（8）提示資料に記載された内容は 作成日現在で当課が把握、想定している情報等に基づくもので、変更される可能性があります。不明点について確認が必要な場合は、上記5（4）に

より、電子メールにて送信してください。

（9）本情報提供依頼は、今後の調達仕様の検討を目的として実施するものであり、本依頼の回答をもって将来の調達への参加資格又は優位性を付与するものではありません。なお、現時点（令和8年11月2日時点）においては、提案依頼書（RFP）の実施は予定しておりません。

7 お問合せ先

住所：〒164-8501 中野区中野4丁目11番9号
中野区　区民部　区民サービス課　区民サービス企画調整係 水野、早尾
直通　03-3228-5568
代表　03-3389-1111
E-mail：madogutiservice@city.tokyo-nakano.lg.jp

以上