

デジタル市役所構想に関する企画公募手法に関する情報提供依頼について

1 情報提供依頼の要旨

現在藤沢市においては、デジタル技術を活用し新たな価値を生み出すDX（デジタル・トランスフォーメーション）施策の一環として、「どこでも（市役所に行かなくて済む）」「ピッタリ（一人ひとりのニーズにあった）」「簡単（一度で手続きが済む）」を基本コンセプトとしたデジタル市役所の構築・発展を計画しているところです。これにより、市民が暮らしやすい状態（ウェルビーイング向上）を実現することはもちろん、持続可能な取り組みとするため、職員が働きやすい仕組み（ムダの排除、働きがいの向上）も合わせて実現していくことで、まちの発展（スマートシティ、定住人口増加）につなげていきたいと考えております。

デジタル市役所を構成するサービスについては順次リリースをしているところですが、この間の状況や、運用しながら得られたナレッジを踏まえ、令和9年度以降のデジタル市役所推進体制のより一層の体制強化を予定しています。

デジタル市役所の完全実現にあたっては、高度な知見を有する事業者の協力支援が必要不可欠と考えており、デジタル市役所構築の運用支援業務の設計や仕様の参考とするため情報提供依頼を行うものです。

2 デジタル市役所の取り組みの現在位置

当市では、市民などとのタッチポイントとなる「デジタル市役所」の一連のサービス群を「市民ポータルサイトふじまど」（以下「ふじまど」という。）と称し、次のとおり順次拡大をしてきました。

<市民ポータルサイトふじまどの構成要素>

① ふじまどの市民ポータル等（以下「市民ポータル機能」という。）

【概要】

ふじまどの中核をなす「市民ポータル機能」（市民や事業者がマイページ上で、自分が過去・現在行っている手続きの進捗や、自分にあった情報をうけとれるなど、市民などひとりひとりに対して個別最適化されるもの）や、オンライン上でエンドツーエンドに市民が申請（市民が申請、職員が收受決裁、市民に決定通知発送）や窓口予約などの行政手続きができる仕組み（<https://fujisawacity-portal.jp/ctz>）を構築。当該行政手続きは、職員側で追加搭載可能な仕組み。

市民個人に「ふじさわID」をアカウント登録してもらい、市民一人ひとりのマイページ的な使い方ができる。令和8年度に、個人だけではなく団体アカウント登録もできるようにする予定。

2025年12月には、それまで課題であった「藤沢市が関わるイベントの集約化」を達成するために、イベントプラットフォーム機能をリリース。

【初期リリース日等】2024年10月（SalesForce上に構築）

【運用事業者】合同会社デロイトトーマツ

② コンタクトセンター機能

【概要】

住民の対応管理からナレッジの蓄積を行うコンタクトセンター (<https://fujisawacity-portal.jp/ctz>) を開設。

【初期リリース日等】 2023年10月 (ServiceNow上に構築)

【運用事業者】

(システム構築・運用) 株式会社Blueship

(コールセンター業務) 株式会社ベルシステム24

③ 公共施設予約機能

【概要】

公共施設に関する予約 (体育館の利用予約をする、市民センターの会議室の利用予約をするなど) をするための機能 (https://fujisawacity.service-now.com/facilities_reservation)。市民個人アカウントと団体アカウント (サークル等) で市民側ユーザーを登録させ、登録状況に応じて利用できる施設を制御。予約にあたっては、一部抽選による選定機能を具備。市民側アカウントについては現在、個人登録はSalesForce側で「ふじさわID」として管理。団体登録はServiceNow側で管理。将来的に、市民側アカウントを同一のプラットフォーム上で管理することも選択肢であると考えている。

【初期リリース日等】 2025年1月 (ServiceNow上に構築)

【運用事業者】 株式会社NTTデータ北海道

3 デジタル市役所の現在の総論的課題

(1) 構築プラットフォームについて

現在、当市のデジタル市役所の採用プラットフォームは、「市民ポータル機能」についてはSalesForce、「コンタクトセンター機能」、「公共施設予約機能」についてはServiceNowを採用し、マルチプラットフォーム方式を採用しております。

これまでは「2」の①～③の機能ごとに別途事業者を選定 (マルチベンダー) し、構築を行ってきました。今後は、デジタル市役所構想の基本の一つである「市民のタッチポイントを一つにする」点と併せて、職員の作業導線も極力集約することにより、機能ごと縦割りではなく、全体として有機的なつながりを持った真の「ふじまど」の理想像に近づけていきたいと考えています。

(ふじまどの理想像のイメージは、別紙1「こうなりたいな ふじまど (ビジネスゴール)」のとおり)

それにあたって、プラットフォームツール (SalesForce、ServiceNowなど) の長所短所を踏まえた上で、フロントヤード側 (インターネット上での申請・予約などの市民マイページ・団体マイページ) とバックヤード側 (市民・団体からの申請等に対する市職員の審査、決裁 (=稟議)、紙申請があったものの

職員代理入力、決定通知内容決定など)で、それぞれ別のプラットフォームツールを採用する提案も可と考えています。

(2) 公共施設予約システムについて

2025年1月にリリースした公共施設予約システムの更新予定時期は2029年12月ですが、本RFIにおいて、公共施設予約システムの更新(再構築)を前提とした提案をいただくことが可能です。

4 今回の情報提供依頼事項

(1) 将来を見据えたふじまど全体の調達範囲等の提案

別紙2「現在のふじまどの構成・業務フローと今後の理想像」のとおり、現在の構成・業務フローと今後の理想像をお示しします。

今回の情報提供依頼では、俯瞰的なふじまどの再構築の提案を受け付けます。

特に、フロントヤード(市民側)とバックヤード(職員側)のタッチポイントをそれぞれ統一すること、将来を見据えたライセンス調達の考え方(最適な費用対効果)に重きをおいた上でご提案ください。

提案にあたっては、別紙2のうち「提出用スライド」に必要事項を入力してご提案ください。

今回皆様から頂戴した企画内容を踏まえた上で、「2」の①～③のそれぞれの調達の是非、調達単位の分割の是非、調達の内容を検討し、2027年1月ごろに、必要に応じて各機能の更新に関するプロポーザルを行う予定です。

(一括で調達するか、分割して調達するかは、今回の皆様からの企画内容を踏まえて今後判断する予定です。)

なお、必ずしも1者で今回の情報提供依頼の範囲の調達をすべて請け負う必要はありませんので、調達単位毎に可能な範囲で対応の可否をお教えください。

また、必要に応じて、今回の情報提供内容について、個別に打合せを申し入れる場合があります。

(2) AIの活用

ふじまどにAIを活用し、市民の利便性や、職員の業務負担軽減ができる可能性について情報提供いただきたいと考えています。別紙2にAIの活用提案を盛り込んで情報提供をお願いします。

(3) 庁内各課によるふじまどへの行政手続き搭載の推進

市民に、ふじまどの便利さを感じていただくためには、より多くの「市民にとってあってほしい」コンテンツ(=行政手続き等)が掲載されていることが重要になってきます。デジタル戦略課が中心となってふじまどの拡充を進めて

いるところですが、「各課が行政手続きをふじまどに載せたくなる」仕掛けを良い提案がある場合、別紙2に盛り込んで情報提供をいただきたいと考えています。

5 現状

(1) 人口及び世帯数

約440,000人 約200,000世帯

(2) 18歳未満の人口及び世帯数

約70,000人 約42,000世帯

(3) 職員ユーザー想定

【ライトユーザー】

<定義>

ふじまど各機能の情報閲覧などができるユーザー

<ユーザー数> 約4,000ユーザー

<ログイン頻度> 月1~3回程度

【通常ユーザー】

<定義>

ライトユーザーができることに加えて、受け付けた申請の審査などができるユーザー

<ユーザー数> 約500ユーザー

<ログイン頻度> 月10~20回程度

【ヘビーユーザー】

<定義>

通常ユーザーができることに加えて、コンタクトセンター機能へのQ&Aの追加、市民ポータル機能・建設事業者向けプラットフォームへの新たな行政手続きの追加などができるユーザー

<ユーザー数> 約150ユーザー

<ログイン頻度> 月50回程度

【システム管理者ユーザー】

<定義>

ヘビーユーザーができることに加えて、各機能のアカウント管理等ができるユーザー

<ユーザー数> 約5ユーザー

<ログイン頻度> 月50回程度

(4) 現状藤沢市が契約しているSalesForce及びServiceNow等ライセンス

以下のライセンス数は、あくまでも現状のライセンス数を参考にお示ししているものです。ライセンス数の提案にあたっては、「(3)」の職員ユーザー想定を踏まえ

て、最小の費用で当市のめざす姿が実現できるライセンス構成の提案をお願いします。

【SalesForceライセンス】

(職員) EX4PS Members	70ID
(職員) EX4PS Logins	6 (想定 : 1,240ログイン)
(市民) LP CC Logins	20,000ログイン/月
(市民) Add. Object CCLP	20,000ログイン/月
(システム管理者) PSFA UE	5
(ログ集積) CRM Analytics	2
(セキュリティ強化) Event Monitoring	1

【ServiceNowライセンス】

Customer Service Management Standard - Fulfiller User v7 183ID

Business Stakeholder User v4 150ID

※全庁各課（150課）にFulfiller UserとBusiness Stakeholder Userを1つずつ割り当てしている。Fulfiller Userの残り33ライセンスはコンタクトセンターの運営受託者にて使用している。

【（参考1）Boxライセンス】

当市では、一部部署でストレージサービスBoxを利用しています。

ふじまどのファイルストレージ部分をBoxに担わせる提案をされる場合の参考として、現在のライセンス数をお伝えします。

Enterprise Advance 86ID

【（参考2）kintoneライセンス】

当市では、一部部署でノーコードツールKintoneを利用しています。

参考情報として現在のライセンス数をお伝えします。

一般ユーザー 229ID

ゲストユーザー 26ID

導入済みプラグイン

- ・Formbridge（トヨクモ社）
- ・Kviewer（トヨクモ社）
- ・Kmailer（トヨクモ社）
- ・プラグインセット（スタンダードプラン）（Crena社）
- ・地図表示プラグイン（Pons社）
- ・画像圧縮プラグイン（Pons社）

6 システム構築の前提

システムの構築は、インターネットASPであるノーコード・ローコードツールを用いることを原則とします。構築ツールは、現在藤沢市が採用しているSalesForceもしくはServiceNowなどを用いた提案を原則としてください。

職員側操作画面は、LGWAN環境から操作できることを原則としてください。ただし、当市の主な業務のネットワークについては、近い将来にLGWAN環境以外になる可能性もあるので、あくまでもシステム構築先はインターネット領域とし、LGWANへの接続は時限的であることを前提に提案してください。

7 ふじまどの各機能の現在の仕様等

別紙3「参加表明書兼秘密保持同意書」をご提出いただいたのちにご提供します。

8 積算の範囲

初年度はイニシャルコストとランニングコストを合計して現時点では3億円程度を上限として想定しているため、原則としてその範囲内で提案してください。必要なライセンス料についても調達に含みます。ただし、コンタクトセンター機能のうち、コールセンター業務委託部分（電話対応オペレータやコールセンターの施設に係る費用等）については、当該想定金額の他で積算いただいてもかまいません。

9 プロジェクトのスケジュール

2027年4月初旬に運用事業者を決定し、2028年1月から運用開始することを想定しています。なお、翌年度以降も継続して機能を拡張していくことを想定しております。

10 情報提供提出様式

(1) 別紙2「現在のふじまどの構成・業務フローと今後の理想像」提出用スライド

「4 今回の情報提供依頼事項」に掲げる各事項について、別紙2の提出用スライドでお示してください。

(2) 別紙3「施行体制・関連実績」

本業務の受託を想定した場合における貴社及び協力会社の体制等、及び本業務に類似する業務の過去の実績について、情報をご提供ください。

(3) 前提とした事項、懸念事項やその他提案事項（任意様式）

今回の情報提供にあたり、前提とした事項や懸念事項がありましたら、お知らせください。また、その他、貴社よりサービス内容等について提案がございましたら、情報をご提供ください。

1.1 参加表明書兼秘密保持同意書の提出

本情報提供依頼に関して必要となる、現状システムの機能要件などは、別紙4「参加表明書兼秘密保持同意書」の提出が確認されたのちに、個別に提供させていただきます。提出は、RFIの提出期限の範囲内であれば随時受け付けます。

【参加表明書兼秘密保持同意書の提出方法】

電子メールにより以下アドレスまで送付

fj-dxs(at)city.fujisawa.lg.jp

※(at)を@に変えて送信してください

メールの件名を「【藤沢市DPF】参加表明」（”DPF”は全角）としてください。

1.2 質問書の提出

本情報提供依頼に関して、ご質問がある場合には、2026年3月25日（水）午後5時までに以下メールアドレス宛に別紙5「質問書」を送付してください。質問については集約した上で、2026年3月27日（金）午後5時までに質問及び回答内容をホームページにて公開する予定です。

【質問書の提出方法】

電子メールにより以下アドレスまで送付

fj-dxs(at)city.fujisawa.lg.jp

※(at)を@に変えて送信してください

メールの件名を「【藤沢市DPF】質問書」（”DPF”は全角）としてください。

1.3 提供情報提出期限及び提出方法

(1) 提供情報提出期限

2026年4月15日（水）午後5時

(2) 提出方法

Boxによるファイルアップロード

送付先

<https://fujisawacity.ent.box.com/f/0d59bc5cd7f2441f8e8f64afa80e677e>

1.4 特記事項

- (1) ご提供いただいた情報については、市の関係者及び市が調達支援を委託する事業者のみが閲覧できることとし、貴社に断りなく、関係者以外に提供しません。
- (2) ご提供いただいた情報・資料等は返却しません。
- (3) ご提供いただいた情報に関して、後日改めてご説明をお願いする場合があります。

- (4) 本件は、技術や費用等の各種情報を得るための手段として実施しています。今回の情報提供により貴社が拘束されることや貴社の評価に影響を与えることはありません。
- (5) 本件は各種要件を検討する際の情報としてのみ利用します。
- (6) 本件の資料等が、調達仕様等となるものではありません。
- (7) 本件の情報提供に際して、費用が発生する場合は、貴社にてご負担ください。

1 5 連絡先

藤沢市企画政策部デジタル戦略課

担当：大滝、寺村、入江、平野

電話：0466-50-3505（直通）

メール：fj-dxs(at)city.fujisawa.lg.jp

※(at)を@に変えて送信してください

以 上