

本R F Iは、2026年8月21日にHP上で公開を開始しましたが、より広範な事業者様から情報提供をいただくため、提出期限を延長して、2026年9月11日に再掲出しました。修正箇所は以下のとおりであり、その他の箇所に変更はありません。

<変更箇所>

(1) R F I 提出期限

(変更前) 2026年9月25日(金)午後5時

(変更後) 2026年10月9日(金)午後5時

(2) 質問書提出期限

(変更前) 2026年9月2日(水)午後5時までにあった質問に対する回答を
2026年9月4日(金)午後5時にHP上で公開予定

(変更後) 2026年9月30日(水)午後5時までにあった質問に対する回答を
随時HP上で公開予定

(3) 質問書の提出方法

(変更前) 様式2「質問書」の提出による

(変更後) 様式2「質問書」の提出による。ただし、質問項目が多岐にわたる場合には、様式2には「質問内容は別紙のとおり」と記載し、任意のエクセルデータ等で具体の質問内容を送付いただくことも可能。

「ふじまど」再整備に向けた情報提供依頼（RFI） （共通 R F I 依頼書）

1. 本情報提供依頼（RFI）の背景

（1）デジタル市役所「ふじまど」の目指す姿

藤沢市では、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・発展を計画しています。これにより、市民の皆様の暮らしやすさ（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、まちのさらなる発展へとつなげていくことを目指しています。

これまで本市では、市民や事業者の皆様とのデジタル上の主要なタッチポイントとなるサービス群を「市民ポータルサイトふじまど」（以下「ふじまど」）と総称し、中核となる「市民ポータル機能」、問い合わせ対応を行う「コンタクトセンターシステム」、および施設予約を管理する「公共施設予約システム」などのサービスを順次リリースし、拡大してきました。

（2）第 1 回 RFI の実施と「シングルプラットフォーム化」への方針決定

これまでは機能ごとに別途事業者を選定し構築を行ってきたため、市民ポータル機能は「Salesforce」、コンタクトセンターシステムおよび公共施設予約システムは「ServiceNow」を採用するマルチプラットフォーム方式（異なる複数の製品基盤を併用する構成）で運用してきました。

この体制のもと、今後のデジタル市役所の完全実現や、更新期を控える各システムの最適なあり方を検討するため、本市は 2026 年春に第 1 回目の RFI（全体構成に関する情報提供依頼）を実施いたしました。この時点においては、フロントヤード側とバックヤード側で別々のプラットフォームツールを採用する構成など、マルチプラットフォーム方式の維持・継続を想定したご情報提供も広く受け付けておりました。

しかしながら、第 1 回 RFI において、参加した事業者各社より、現状の構成をそのまま維持・拡張していくにあたっての構造的な課題（ライセンス費用の二重投資、システム間連携や将来のバージョンアップに伴うテストコスト、タッチポイントや職員操作画面を極力集約化するにあたっての制約、データ分散に伴う将来的な AI 活用への制限など）が具体的に指摘されました。

そして、「市民利便性を極大化し、行政運営を最適化するためには、単一のシングルプラットフォームに集約して再整備すべきである」との強力な推奨をいただくに至りました。

本市として、これらの高度な知見を総合的に判断した結果、今後の「ふじまど」の発展において、市民利便性の追求とコスト・運用負荷の最小化を同時に達成するため、「今後の『ふじまど』は単一のシングルプラットフォームへ集約して再整備する」という全体方針を決定いたしました。

(3) 本 RFI における再整備のコンセプト

シングルプラットフォームへの移行・再整備を推進するにあたり、本市は以下3つの再整備コンセプトを掲げます。事業者様におかれましては、本コンセプトおよび下記に示す重要な但し書きの意図を深くご理解のうえ、情報提供をお願いいたします。

【コンセプト1】継続的改善（リリース後の柔軟かつ迅速な改善サイクル）の確立

これまでの「ふじまど」の一部機能においては、リリース後に市民や職員から使い勝手やわかりづらさに関する改善要望が寄せられた際に、それらを足回り軽く、迅速かつ低コストで改善をすることができない状況が散見されました。これは、採用プラットフォームが本来持つ「ローコード・ノーコードによる迅速な拡張性・保守性」という最大の強みを十分に活かしきれない状況であり、今回再整備で解消したい大きな課題の一つです。再整備後の新たなシングルプラットフォーム環境においては、システムを導入して完成とするのではなく、市民や現場職員の声を迅速に反映して「小さく、素早く、継続的に進化し続ける」継続的改善プロセスを前提とします。事業者様におかれましては、リリース後の小規模な改修や業務プロセスの変更に対しても、高額な追加開発費用や長期の調整期間を要することなく、足回り軽く対応できるような柔軟なシステムアーキテクチャ（標準機能を活かした設計）および、それらを可能にする保守運用体制（アジャイル開発アプローチなど）を情報提供してください。

【コンセプト2】現行機能の「見た目」や「操作感」の継承

これまで段階的にリリースし、市民や職員への浸透が進んでいる機能については、利用者の混乱を避けるため、使い慣れたユーザーインターフェース（UI）やユーザーエクスペリエンス（UX）の操作性を原則として継承・維持します。

● 【市民側 UI・UX に関する但し書き（基本踏襲とわかりやすさの向上）】

すでに一定の利用実績とユーザー基盤が存在する「市民（事業者・団体含む）側のマイページ、各種申請、および『公共施設予約システム』等の予約画面フロント環境」については、市民の混乱を避けるため、現行の操作感や流れを基本として踏襲・再現することをベースとします。市民フロント画面は基盤となるプラットフォームの種類に関わらずデザインの踏襲が可能であると認識しています。

- ただし、現行画面において「わかりづらい」と指摘されている部分や、プラットフォームの標準機能を活かしてより直感的かつシンプルに改善できる部分（「【コンセプト1】の要素」）については、盲目的なコピーにこだわらず、市民の利便性をさらに高めるための「意欲的な UI・UX の改善に関する情報提供」を歓迎します。

● 【職員側（バックヤード）再現開発における但し書き（標準機能の優先）】

見た目や操作感の継承を優先するあまり、プラットフォーム固有の長所（製品が本来持つ優れた標準機能、ノーコード・ローコードによる高い保守性・迅速な拡張性など）を潰す必要はありません。特に、市職員が作業を行うバックヤード画面（審査、決裁、管理画面等）において、現行と異なるプラットフォームへ移行する際、前プラットフォームの画面レイアウトや独自のボタン配置等の「完全な1対1の再現」にこだわりすぎると、不要なカスタムコ

ード（独自プログラム開発）の肥大化を招き、シングルプラットフォーム化の最大のメリットである「コスト削減や将来のバージョンアップ対応の容易さ」が損なわれます。職員側画面等については、製品標準機能（アウトオブザボックス）の長所を活かしたよりスマートな画面構成・業務プロセス（Fit to Standard）を積極的に情報提供してください。

【コンセプト 3】各機能の課題点の解消

この間の運用において生じている各機能の課題について、本 RFI の中で解決のための情報提供を受け付けます。

(4) 開発・運用ロードマップと将来の PMO 統制への準拠

シングルプラットフォーム上でマルチベンダーによる効率的なシステム拡張を進めるため、本市は今後のガバナンス体制と調達に関して、以下のロードマップを定めています。事業者様におかれましては、この段階的な体制移行に適合できる、標準的かつ透明性の高いシステム設計を強く求めます。

【令和 9 年度：再構築・移植期】 システム構築・移植に「専念・集中」する期間

- ・ 構築・移行のミッションに 100%専念する期間と定義。
- ・ 全体監理（PMO）業務は市（デジタル戦略課）が直接主体となり内製で直接管理。
- ・ 技術統制（CoE）業務は、市民ポータル機能と一体調達とし、現行の CoE 事業者が支援・担当。

【令和 10 年度以降：自立的運用期】 独立 PMO による全体最適のハンドルに「準拠・身をゆだねる」期間

- ・ 構築ベンダーと PMO・CoE ベンダーを完全に別調達（分離発注）し、「相互排除規定」を適用。
- ・ 別調達された中立な外部 PMO・CoE 事業者が、市とともにプラットフォーム全体のガバナンス（共通データモデルのルール、本番リリース環境、共通 API など）のハンドルを握る。
- ・ 構築ベンダーは将来的にこの独立 PMO・CoE の統制ルールや品質管理に身をゆだね、その統制下で開発・運用を行う。

※なお、この場合の「PMO」は、単なる短期的なシステム間調整や進捗管理にとどまらず、藤沢市の中長期的な地域ビジョンや市民サービスの未来像を共に描き、持続可能なプラットフォーム構想を推進する『伴走型パートナー』としての役割を担うものです。

【令和 9 年度：市による PMO 管理のもと、システム構築・移植に専念・集中する期間】

令和 9 年度は、3 つの調達区分の再整備とシングルプラットフォーム化（Salesforce または ServiceNow の決定および構築）を一気に推進する極めて重要な「構築・移行期」となります。令和 9 年度においては、プロジェクト全体の進捗や調整などの全体監理（PMO）業務については新規外注せず、本市（藤沢市デジタル戦略課）が直接主体となって管理・コントロールを行います。一方、シングルプラットフォームという「一つの大きな基盤」を壊さずに美しく使い続けるための

技術統制（CoE）支援業務については、事業継続性のリスクを排除するため、市民ポータル機能の調達と「一体」として現行 CoE 事業者が支援・担当することを予定しています。したがって、各機能の構築担当事業者様におかれましては、本市の PMO による進捗管理および CoE による技術統制のもと、令和 9 年度においては「シングルプラットフォーム上での高品質な機能移植および確実なシステム構築」に 100%専念・集中していただきます。

【令和 10 年度以降：独立 PMO による全体最適のハンドルの「身をゆだねる」期間】

シングルプラットフォーム化が完了する令和 10 年度以降は、特定のベンダーに依存しない健全なマルチベンダー環境を維持するため、「システム構築ベンダー」と「全体監理（PMO）・技術統制（CoE）ベンダー」を完全に別調達（分離発注）いたします。この「PMO・CoE」業務の調達においては、利益相反を完全に回避するため、システム構築およびライセンス調達を担当するベンダーの参入を制限する『相互排除規定』を適用します。

令和 10 年度以降は、この別調達された中立な外部 PMO・CoE 事業者が、藤沢市とともにプラットフォーム全体のガバナンス（共通データモデルのルール、本番リリース環境の統制、共通 API 仕様など）のハンドルを握ります。構築ベンダー様は、将来的にこの独立 PMO・CoE による統制ルールや品質管理のガバナンスに身をゆだね、その統制下で追加開発や運用保守を行っていただくことになります。

【重要：現行プラットフォーム基盤をそのまま継続利用する場合のガバナンス準拠】

このロードマップは、新プラットフォームへの「機能移植」を行うシステムだけでなく、「現行稼働しているシステム基盤をそのまま継続利用する（移行を伴わない）」場合であっても、完全に同様のガバナンスを適用する予定です。現行システムを継続利用する場合においても、令和 10 年度以降の独立 PMO・CoE による全体最適化ルール（標準オブジェクトの適用、不要な独自カスタムの廃止、データの一元性維持、他ベンダー連携用 API の開示など）に例外なく準拠していただきます。そのため、令和 9 年度の調達に関する RFI 提出の段階において、将来的なガバナンス適合、引き継ぎ、およびオープンな拡張に耐える、標準機能を徹底的に活かした美しいドキュメント・システム設計であることを必須要件とする前提で情報提供ください。

（5）第 2 回 RFI（本情報提供依頼）における本書の位置づけと個別 RFI 依頼書

シングルプラットフォームへの集約を具体的に推進するにあたり、最大の論点となるのが「Salesforce」または「ServiceNow」のいずれのツールを基盤として一本化（集約）すべきかという点です。

1 回目の RFI において、事業者各社からは、Salesforce（既存の約 44 万人の市民ユーザー基盤の最大活用）、ServiceNow（既存コンタクトセンターシステムの問い合わせナレッジや実績の活用）、それぞれの強みが提示されました。いずれに集約する場合でもデータの移行が必要であり、市民へ

の影響や、ふじまどがコンセプトの一つとしている「ピッタリ（一人ひとりにあった情報発信）」の実現可否、および構築・ライセンスコスト等について、より詳細かつ具体的な検証が必要です。

そこで本市では、直近で再整備を予定している「市民ポータル機能」「公共施設予約システム」「コンタクトセンターシステム」の3つの調達区分それぞれについて、具体的なシステム要件、移行手法、ライセンス構成、およびコスト見積もりを深く比較検討するため、機能毎に情報提供を求めます。本書は、それら3つのRFIの共通的なRFI依頼書です。

【各資料の構成と説明】

（本書以外は、後述の「参加表明書県秘密保持同意書」をご提出いただいた事象者様にのみ提供させていただきます。）

1. 「ふじまど」再整備に向けた情報提供依頼（RFI）（共通RFI依頼書）【本書】

⇒ふじまど再整備の一連のRFIの背景及び目的に関する概要とRFIの実施概要（資料提出方法等）の説明資料。

2. ふじまど市民ポータル機能 情報提供依頼（RFI）仕様書

⇒ふじまどの構成要素であるふじまど市民ポータル機能に関する個別要件と情報提供要請事項を定義した資料。

＜付属資料＞

- 2_1. 市民ポータル機能_機能要求一覧（既実装機能）
- 2_2. 市民ポータル機能_機能要求一覧（R8実装予定許認可部分）

3. 公共施設予約システム情報提供依頼（RFI）仕様書

⇒ふじまどの構成要素である公共施設予約システムに関する個別要件と情報提供要請事項を定義した資料。

＜付属資料＞

- 3_1. 公共施設予約システム_RFI機能要件

4. コンタクトセンターシステム情報提供依頼（RFI）仕様書

⇒ふじまどの構成要素であるコンタクトセンターシステムに関する個別要件と情報提供要請事項を定義した資料。

＜付属資料＞

- 4_1. コンタクトセンター内部ステータス遷移図
- 4_2. コンタクトセンター移行データサンプル（FAQ）
- 4_3. コンタクトセンター移行データサンプル2（問い合わせ履歴）

(6) 見積提示（技術的シナリオ）

RFI 提出にあたっては、実装に必要な初期開発・移植費用、および全庁的な職員ユーザー想定に基づくライセンス構成を踏まえた、最適かつ安価な運用保守費用（ランニングコスト）をご提示いただきます。

- **【※見積もり提示に関する備考（プラットフォーム決定に伴うシナリオ設定）】**

本 RFI は「Salesforce」または「ServiceNow」のいずれかに集約・再整備を行うための判断材料とすることを目的としています。見積もりのご提示にあたっては、以下の 2 つの技術的シナリオが想定されます。どちらのシナリオに基づき RFI 提出をいただくか（または双方をご提示いただくか）は、事業者様のこれまでの強みや対象プラットフォームの製品特性に応じて、ご自由にご提示ください（片方のみのご提示でも差し支えありません）。

・ **シナリオ A（現行プラットフォームを継続利用する場合の想定）**：情報提供対象機能の現行稼働プラットフォーム（Salesforce または ServiceNow）がそのまま最終統合プラットフォームとして選定される想定。大がかりな機能移植やデータ移行の再開発が発生しない（または設定変更等に留まる）ため、初期構築費用を 0 円、あるいは現行運用の延長線上の極小化されたコストメリットの高い費用感にてご提示ください。（※ただし、シナリオ A を選択される場合であっても、令和 10 年度以降の独立 PMO・CoE ガバナンスに適合させるための改修やドキュメント整理のコスト等がある場合は、それらを反映させてください。）

・ **シナリオ B（他方プラットフォームへ機能移行・再構築（移植）する場合の想定）**：現行とは異なる他プラットフォーム（例：市民ポータル機能を ServiceNow 上に構築、またはコンタクトセンターシステムを Salesforce 上に構築）へ機能を移植・再現する想定。この場合に必要となる「再現（移植）構築費用」および「データ移行・アカウント移行費用」について、現実的な見積もりをご提示ください。

【見積積算をいただくにあたっての組織規模等情報】

(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

【通常ユーザー】

<定義> ふじまど各機能（市民ポータル機能、公共施設予約システム、コンタクトセンターシステム）の情報閲覧と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、市民ポータル機能上で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。ライセンス数に関しては、「(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情報提供をお願いします。

【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。本調達に

においては、プラットフォーム全体の包括ライセンス契約等の兼ね合いから、「ライセンス費用の別調達（一括調達）」を予定しています。そのため、事業者様からご提示いただく見積価格においては、必ず「初期構築・導入費用（データ移行費用含む）」と「職員ライセンス費用（5年間のランニング費用）」を、明確に内訳で分離いただきます。

2. 情報提供依頼の実施概要

本RFIに付随する各種書類の提出方法、連絡先、質問の受付等については以下の通りとします。詳細な資料の提供を希望される事業者様は、まず「参加表明書兼秘密保持同意書（別紙）」をご提出ください。

(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、様式1「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。

(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**9月30日（水）**午後5時までに以下メールアドレス宛に様式2「質問書」を送付してください。質問及び回答内容は、**随時**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。

なお、質問項目が多岐にわたる場合には、様式2には「質問内容は別紙のとおり」と記載し、任意のエクセルデータ等で具体的な質問内容を送付いただくことも可能です。

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。

(3) 提出資料

本 RFI では、3つの調達区分毎に Salesforce 又は ServiceNow で構築するプランの情報提供をそれぞれ受け付けています。必ずしも3つすべての調達区分について RFI 回答をいただく必要はありません。また、1つの調達区分について、Salesforce で構築する場合、ServiceNow で構築する場合の双方を提出いただくことも可能です。提出書類は次のとおりです。

【提出資料】

	Salesforce で構築の提案	ServiceNow で構築の提案
ふじまど市民ポータル機能	・提出様式 3 (回答様式) ・提出様式 6 (見積)	・提出様式 3 (回答様式) ・提出様式 6 (見積)
公共施設予約システム	・提出様式 4 (回答様式) ・提出様式 6 (見積)	・提出様式 4 (回答様式) ・提出様式 6 (見積)
コンタクトセンターシステム	・提出様式 5 (回答様式) ・提出様式 6 (見積)	・提出様式 5 (回答様式) ・提出様式 6 (見積)

※各事業者、最大6つ（3 調達区分 × 2 プラットフォーム）の RFI 回答をしていただけます。

(4) 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10月9日（金）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/84490211715a49e5a13136f140b0f6b8>

(5) 提供情報提出期限及び提出方法

(ア) 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。

(イ) ご提供いただいた情報・資料等は返却しません。

(ウ) 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。

(エ) 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。

(オ) 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。

(カ) 本件の資料等が、そのまま調達仕様等となるものではありません。

(キ) 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。

(ク) 本 RFI で頂戴した情報やその他検討材料を総合的に比較・評価し、本市における最適なシングルプラットフォーム（Salesforce or ServiceNow）の最終決定を行うとともに、2027 年 1 月頃に予定している更新プロポーザルの仕様策定および調達計画に反映させてまいります。

(6) 連絡先

藤沢市企画政策部デジタル戦略課

担当：大滝、久野

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