**デジタル市役所運用支援業務委託に関する情報提供依頼（RFI）**

１　情報提供依頼の趣旨

　　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）」「ぴったり（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。

　　このデジタル市役所の取り組みの第一弾として、２０２３年１０月よりノーコード・ローコード開発プラットフォームであるServiceNowを導入し、住民の応対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>）を開設しました。今後はこの取り組みをさらに拡大・発展させ、他の行政サービスへ波及させていくことで、住民と行政のタッチポイントを一つのプラットフォーム上に集約していく姿を実現したいと考えております。

　　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　導入の背景及びビジネスゴール

　　当市がデジタル市役所の実現を目指す背景や最終的な到達点について、イメージがしやすいよう別紙１「背景およびビジネスゴール」のとおり、簡単な資料を作成しております。ここでは子育て分野を事例として取り上げておりますが、他の分野でも基本的な考え方は同一です。

３　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）年間の出生届出数

　　約3,000件

（４）藤沢市が契約しているServiceNowライセンス

Customer Service Management Standard - Fulfiller User v7　183ID

Business Stakeholder User v4　150ID

　　※現在はコンタクトセンターの業務（問い合わせ対応、ナレッジ蓄積）で使用しており、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。

４　デジタル市役所運用支援業務委託内容

（１）ライセンス調達計画策定・調達支援

　　　今後のデジタル市役所拡張を見据えたときに、令和６年度時点で既にライセンスの追加調達が必要になると考えている。当市が実現したいことを叶えるためには、どのようなライセンス形態が望ましいか、コストと実現サービスのバランスを鑑みたうえで、計画を策定し、そのうえで、令和６年度に必要なライセンスについては、調達を行うこと。なお、デジタル市役所の実現については、シングルプラットフォームを前提としておらず、ServiceNow以外のSaaS等を利用し、マルチプラットフォームとして構築するなどの提案も広く受け入れる。

（２）住民マイページ作成・住民マスタ運用支援

　「どこでも」「ぴったり」「簡単」な住民サービスを提供するためには、オプトイン形式で住民情報をデジタル市役所上に登録する必要があると考えているため、住民マイページ機能を実装するとともに、住民情報を登録するマスタを作成するものとする。現状の想定は氏名・住所（住まいの地区）・生年月日・口座情報・家族情報（氏名・住所・生年月日）、興味関心とする。

（３）ID連携環境構築支援

　SNSサービス等のシングルサインオン機能の実装を支援すること。

　連携想定はLINE、Facebook、Google、xIDとし、既存のアカウントに対してどのソーシャルサービスからもシングルサインオンができるものとする。

　なお、導入するプラットフォームをIDプラットフォームとするか、別のIDPを検討すべきか提案するとともに、環境構築に係る費用については、SNSサービス等側で発生する費用も含めて本提案の中で示すこと。

（４）アプリケーション開発業務

「５　実装想定機能」の開発を行うこと。また、予算の範囲内で実現できるサービスも検討の上、提案すること。

（５）アプリ開発支援業務

　本市職員を含む他の開発主体がプラットフォーム上でアプリを開発する際の住民マスタの利用ルールの提供や各種調整支援を行うこと。

（６）バージョンアップ対応支援業務

　　バージョンアップに関する影響調査、対応支援を行うこと。

（７）プラットフォーム利用教育業務

　　デジタル市役所の構築・拡大にあたっては、従来のシステム開発手法のように、ベンダー依存ではなく、ノーコード・ローコード開発プラットフォームの特色を生かし、職員による内製開発・保守運用に注力したいと考えており、将来的には開発運用保守支援のウェイトを減らし、内製部分を増やしていきたいと考えているため、そこに資する教育計画について提案を行うこと。

５　実装想定機能

（１）妊娠・出産伴走支援機能

　ア　想定機能

1. 妊娠届事前作成機能（妊娠登録機能）

妊娠時の情報を入力することで妊娠届を印刷することができる機能

1. 出産応援ギフト申請・審査・ギフト付与機能

出産応援ギフトの付与に関する機能。ギフトの付与はAPI連携による他サービスの利用又は付与決定者のCSV出力機能を想定する。

1. 面談予約機能

妊娠時の面談予約が可能なこと。面談受付場所は、本庁舎・南保健センター・北保健センター・オンライン面談の４つとし、オンライン面談はWebexMeeting等の固定の会議室に招待するものとする。

1. ８か月アンケート通知機能

妊娠日から８か月経過した対象者に対してアンケートを送付する機能。

1. 子育て応援ギフト申請・審査・ギフト付与機能

（イ）と同様のものとする。

イ　利用想定職員数

　健康づくり課職員１００人

　子育て給付課職員２人

　支所福祉窓口職員１３人

ウ　参考ＵＲＬ

　[**https**://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/kenko-z/syussankosodate.html](https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/kenko-z/syussankosodate.html)

（２）保育園入園支援機能

　ア　手続き案内

　利用者に対してわかりやすく、手続きを案内するページ

　※参考

[**https**://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/nagare.html](https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/nagare.html)

[**https**://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/shorui.html](https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/shorui.html)

　イ　点数計算

　保育園入園の点数計算を行い、保存することができる機能

　点数の結果により、過去の入所状況と比較が可能なこと

　※参考

[**https**://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/documents/00navi6.pdf](https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/documents/00navi6.pdf)

19ページ

　ウ　保育園空き状況

　　　保育園の空き状況を月別に登録し、可視化する機能。

　　　可視化にあたっては地図情報を利用してわかりやすく表示すること。

※参考

　　　[**https**://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/nyushojokyo.html](https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/nyushojokyo.html)

　エ　保育コンシェルジュ予約

　　　保育コンシェルジュの利用予約ができる機能。

　　　（３）の汎用的予約機能で対応可能なことを想定。

　　　※参考

　　　[**https**://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/hoikuconcierge.html](https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/hoikuconcierge.html)

　オ　保育園見学調整

　　保育園見学の申請が可能なこと。市立保育園については、ケース管理（チャット等による希望日調整）が可能なこととし、その他の保育施設についてはメールが送付できるものとする。

カ　その他

　　申請受付については翌年度以降の課題として検討する。

（３）汎用的予約作成機能

　ア　想定機能

　（ア）予約カテゴリ作成機能

　（イ）予約可能枠作成機能

　（ウ）予約機能

　（エ）予約承認機能

　（オ）キャンセル機能

　（カ）リマインド機能

　イ　利用対象職員

　　全庁職員が利用（各部署に受付者と承認者を設置する想定）

（４）汎用プッシュ通知機能

　ア　想定機能

　　住んでいる地区、興味・関心、子どもの生年月日などから抽出した対象者に対してテキストベースのプッシュ通知が可能なこと。

　　イ　利用対象職員

　　　　全庁職員が利用（各部署に発信者と承認者を設置する想定）

６　コンタクトセンターシステムとの連携について

　導入するサービスはISMAP対応サービスであることを前提とし、ServiceNowとの連携方法について提案をしてください。

　提案パターンは、以下のとおりを想定してます。

　・画面連携方式

住民ポータルを他システムで構築し、FAQ情報などをServiceNowから呼び出す形式やServiceNowの画面から各システムへ遷移する方式

　・シングルサインオン連携方式

ソーシャルログイン機能などを利用してシングルサインオン機能によりServiceNowと連携する方式

　・データ連携方式

　　ServiceNow上に住民ポータルを構築し、データ連携を行う方式

７　予算の目安

　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１億５千万円程度を想定しているため、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。

８　プロジェクトのスケジュール

　令和６年４月初旬に運用事業者を決定し、順次機能を提供していくものとします。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。

９　情報提供依頼項目

（１）施工体制の基本情報(別紙２「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について、情報をご提供ください。

（２）関連実績(別紙２「施行体制・関連実績」)

　　貴社において、本業務に類似する業務の過去の実績がある場合、情報をご提供ください。

（３）システム構成（任意様式）

　　本業務の受託を想定した場合において、想定されるシステム構成について、情報をご提供ください。

（４）貴社が利用するシステムの概要（任意様式）

　　本業務の受託を想定した場合において、貴社が使用を想定するシステムの概要について情報をご提供ください。なお、ISMAP認証のデータセンターを選択する場合は以下の項目の情報は必要ない。ただしその場合、国内リージョンを利用するものとする。

ア　立地（所在地、アクセス、自然災害リスク）

イ　建物（耐震、耐火・耐水、耐雷、電源・通信設備の状況、非常用電源設置状況、空調設備、防犯設備・入退館管理状況）

ウ　マシン室（防犯設備・入退室管理状況、消火設備、ラックの管理状況）

エ　取得している認証（ISO27017等）

（５）本企画に対する提案（任意様式）

　　本企画に対する、貴社の提案をご提供ください。

（６）スケジュール（任意様式）

　　本業務の受託を想定した場合において、貴社が考えるスケジュール（要件定義、設計、開発、テスト、移行、サーバ調達・納入　等の各工程の必要期間）について、情報をご提供ください。

（７）概算費用（任意様式）

　　本業務の受託を想定した場合における、概算費用及びその内訳について、情報をご提供ください。翌年度以降はビジネスゴール達成に向けた予算感をご提供ください。

（８）前提とした事項、懸念事項（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。

（９）その他提案事項（任意様式）

　　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。

１０　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、２０２３年（令和５年）１１月２７日（月）午後５時までに「１１　情報提供提出期限及び提出方法」に記載のアドレスに別紙３「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、２０２３年（令和５年）１１月２９日（水）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。

１１　情報提供提出期限及び提出方法

　（１）情報提供提出期限

　　　　２０２３年（令和５年）１２月１１日（月）午後５時

　（２）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

１２　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。

１３　連絡先

　藤沢市企画政策部デジタル推進室

　担当：羽鳥、宇田川

　電話：0466-50-8261（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