



## デジタル市役所運用支援業務委託仕様書

---

令和6年2月

藤沢市

## 目次

1. 概要.....	1
1.1. 業務名 .....	1
1.2. 業務委託の背景・目的.....	1
1.3. デジタルプラットフォームグランドデザイン.....	2
1.4. 当市がパートナーに期待するもの.....	5
1.5. 履行場所 .....	6
1.6. 委託期間 .....	6
2. 業務内容.....	6
2.1. クラウドサービス選定・ライセンス調達計画策定調達支援.....	6
2.2. 市民マイページ作成・市民マスタ構築運用支援.....	9
2.3. ID 連携環境構築運用支援.....	10
2.4. 疑問解決プラットフォーム連携構築支援.....	10
2.5. アプリケーション開発.....	11
2.6. デジタルプラットフォーム運用保守（バージョンアップ対応等）支援.....	13
2.7. デジタルプラットフォーム内製化教育・開発支援.....	13
3. パフォーマンス評価.....	13
3.1. パフォーマンス評価指標の策定.....	13
3.2. 中間評価 .....	13
3.3. 最終評価 .....	14
3.4. 次年度以降の契約継続可否.....	14
4. 開発プロジェクト推進体制.....	14
4.1. プロジェクト管理.....	14
4.2. アジャイル開発 .....	14
5. スケジュール.....	15
6. 成果品と納入方法.....	15
6.1. 成果品 .....	15
6.2. 納品ドキュメントの形式 .....	15
6.3. 納品ドキュメント.....	15
6.4. 検収 .....	16
6.5. 納入場所 .....	16
7. 再委託の禁止.....	16
8. 著作権 .....	16
9. その他 .....	17
9.1. 条例等に基づく事務の取り扱い.....	17
10. 担当.....	17

## 1.概要

### 1.1.業務名

デジタル市役所運用支援業務委託

### 1.2.業務委託の背景・目的

現在当市においては、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ある。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いる。

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、市民の問い合わせ対応業務に関する一連のワークフローをエンドツーエンドでデジタル化した。市民は市民ポータルサイト「ふじまど」(<https://fujisawacity-portal.jp/ctz>)を通じて行政全般に関するナレッジ検索や問い合わせ等を行うことができるようになり、コンタクトセンターや市職員側は同じシステムを利用して、問い合わせ対応、対応履歴管理やFAQナレッジ管理を行うことができるようになった。市民ポータルサイト「ふじまど」の誕生により、市民にとって「市役所に関する何らかの疑問が湧いたら、ポータルサイトに行けばいい」という状態を作り出した。今後は市民ポータルサイト「ふじまど」の認知向上はもちろん、今回作り上げた市民と行政をつなぐ仕組み「デジタルプラットフォーム」の取り組みをさらに拡大・発展、他の行政サービスへ波及させていき、組織縦割りで提供していた従来の行政サービスを改め、市民と行政のタッチポイントを1つのデジタルプラットフォーム上で表現していくことでデジタル市役所を創り上げていきたいと考えている。

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いるが、その道のりの中では、常に方針や構築物等に関して、当市と協議を重ねながら、アジャイル型で改善や場合により方向転換を図っていく必要がある。そのため、指示された業務をただ履行するだけでなく、「デジタル市役所の完全実現」というゴールに共感し、そこに向かって、どのように進むべきか、共に考え、伴走いただくパートナーを求めている。

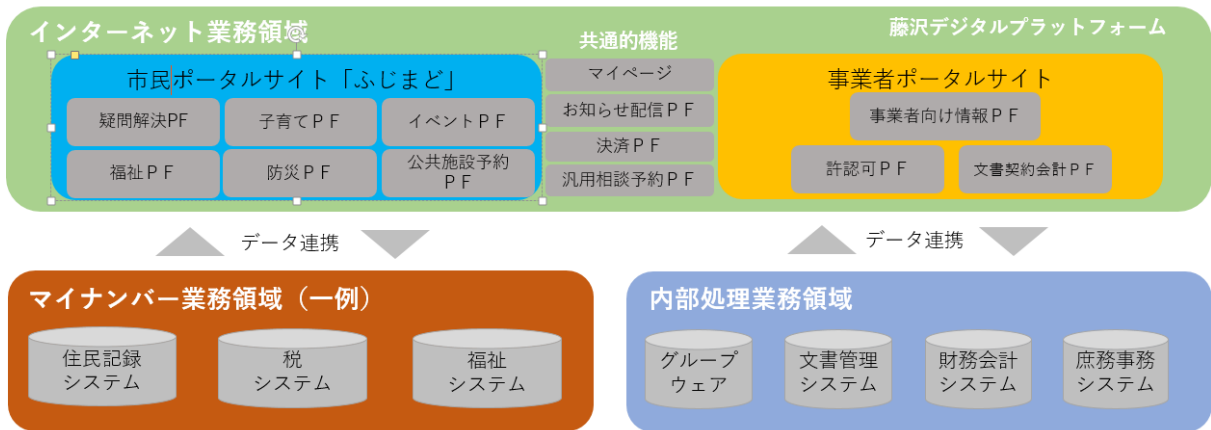
### 1.3.デジタルプラットフォームグランドデザイン

当市が現時点で想定しているデジタルプラットフォームの実現イメージ（グランドデザイン）及びスケジュール感については、下図のとおり。（PF=プラットフォーム）

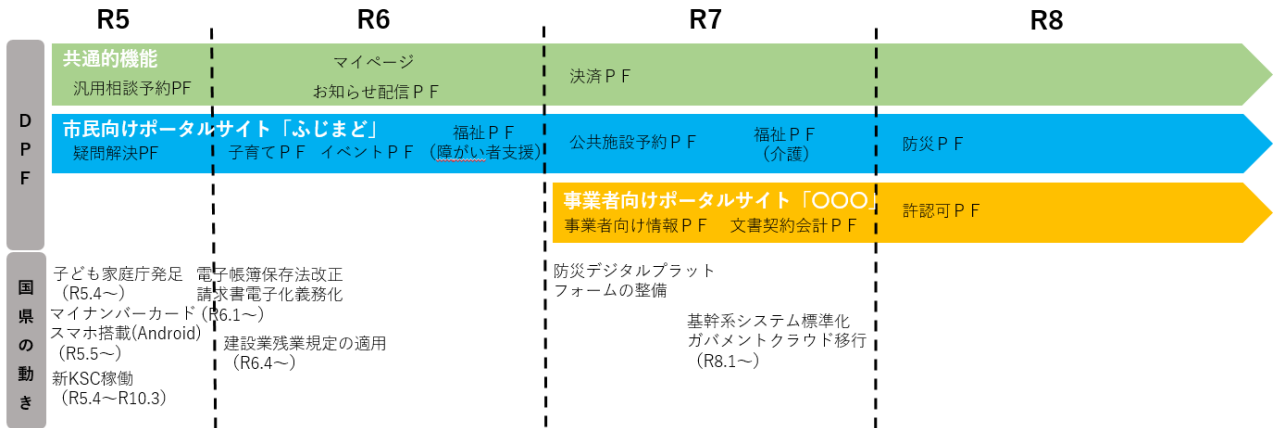
なお、市民向け、事業者向けフロントサービスの構築基盤については、当然にクラウドを想定しているが、バックヤード領域（マイナンバー業務領域、内部処理業務領域）については、庁内オンプレミス環境であることに加え、国が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、自治体情報セキュリティにおける「三層の対策」を講じていることから、これらの領域と図示しているとおりのデータ連携をするには、現状課題があるため、留意すること。

市民側のタッチポイント=市民ポータルサイト「ふじまど」  
事業者側のタッチポイント=事業者ポータルサイト  
を軸に各種サービス実装

両者に共通する機能については、個別PFとして開発するのではなく、「共通的功能」として汎用的なものを開発予定



### 各実装サービスの想定スケジュール



各実装サービスの簡単なイメージについては、次のとおりとするが、ここに掲げるサービス以外にも相談予約など汎用的に利用可能な機能を利用して、職員内製開発により、様々なサービスを展開していくことを想定している。また、ここに掲げているサービス以外にもデジタル市役所の完全実現に資する当市が考慮できていないサービスがあれば、積極的に採用する方針であるため、プロポーザル時に提案をお願いしたい。

①市民ポータルサイト「ふじまど」※実装の方向性が見えているもののみ

- ・疑問解決プラットフォーム【2023年10月実装済】

先述のとおり、市民の問い合わせ対応業務に関する一連のワークフローをエンドツーエ

ンドでデジタル化するもの。市民は市民ポータルサイト「ふじまど」(<https://fujisawacity-portal.jp/ctz>)を通じて行政全般に関するナレッジ検索や問い合わせ等を行うことができるようになり、コンタクトセンターや市職員側は同じシステムを利用して、問い合わせ対応、応対履歴管理やFAQナレッジ管理を行うことができるようになった。本プラットフォームはServiceNow Customer Service Managementをベースにして構築されており、市職員環境からプラットフォームへのアクセスは両備システムズが提供している「R-Cloud Proxy for ServiceNow」を利用している。また、プラットフォームの構築・運用保守事業者は株式会社 Blueship である。

・子育てプラットフォーム【2024年度中に運用開始】

組織縦割りで提供している子育て関係の諸手続き、相談業務、イベント等のお知らせ配信等について、ライフイベント（妊娠・出産・保育等）を軸にワンストップで提供していくことを目指している。これにより、保護者、各業務所管課、医療機関・保育園等の現場の3者にとってメリットのある「三方良し」の状態を実現したいと考えている。現在、関係各課を集め、ワーキンググループを開催し、諸課題の整理や実装に向けた方向性について議論を重ねているところである。本プラットフォームの問題意識については、別紙1「子育てプラットフォーム背景及びビジネスゴール」を参照されたい。

・イベントプラットフォーム【2024年度中に運用開始】

現状、イベント事業者等が市内でイベントを開催する場合、条件にもよるが、保健所、消防局、公園課、秘書課等、様々な関係部門に相談・調整の上、許認可申請等の手続きを行っており、申請者側の手間はもちろん、庁内の情報共有体制にも課題がある。また、イベントに参加したい市民にとっても、市内のイベントが集約されて閲覧できる場所がなく、市ホームページのイベントカレンダーや、民間事業者のイベントポータルサイトなど様々な場所に見に行っている状況である。こういった状況を打破し、イベント事業者からの相談や許認可申請について、プラットフォームにてワンストップで対応し、庁内の情報共有体制についても縦割りではなく横展開を図っていきたいと考えている。また、市民向けには市民ポータルサイト「ふじまど」上にて、集約されたイベント情報を確認でき、また個々の興味関心や住んでいる地域に応じて、適切なイベント情報をプッシュ型で届け、かつ申請まで行えるようにしたいと考えている。これにより、イベント事業者、イベント参加者、各業務主管課の3者にとってメリットのある「三方良し」の状態を実現したいと考えている。なお、イベントプラットフォームについても、現在、関係各課を集め、ワーキンググループを開催し、諸課題の整理や実装に向けた方向性について議論を重ねているところである。

・福祉プラットフォーム（障がい者支援）【2024年度中に運用開始】

障がい者やその援護者に対し、必要な情報が適切に提供され、支援サービスや社会参加につなげることで、多様性と包摂性のある地域共生社会を醸成することを目的とする。まずは、受給可能サービスの検索や受給サービスの状況が確認できる状態を目指し、次のステップとして、障がい者個々の状況に合わせた新規情報のプッシュ型配信や、サービス利用や相談の申込、行政手続の電子申請、利用実績登録ができる状態まで持っていく。

・公共施設予約プラットフォーム【2025年1月実装予定】

当市では、公民館施設やスポーツ施設等の公共施設における貸館業務について、公共施設

予約システムを導入し、市民サービスの向上及び職員の業務効率化を図っているが、キャッシュレスに対応していない、エンドツーエンドのデジタル化が実現できていないといった理由から抜本的にリニューアルし、システムへの利用者登録から抽選申込、利用申込、利用料の支払い、施設利用に至るまでの職員側の事務も含めた一連のワークフローについて、完全オンライン化を実現することで、市民サービスの向上及び職員の事務負担軽減を図り、新たな価値の創出=DXにつなげていきたいと考えている。本プラットフォームの構築については、現在公募型プロポーザルにて構築事業者を選定しているところであり、2025年1月に稼働予定である。したがって、システム構築自体は本業務委託の Scopeではないが、デジタル市役所の趣旨を鑑み、デジタルプラットフォームと絡めて考えていく必要があるため、グランドデザインの中に組み込んでいる。例えば、デジタルプラットフォームからアクセスできるようにする、デジタルプラットフォーム上で施設の予約情報がダッシュボードに表示される、デジタルプラットフォームからSSOで施設予約システムにログインできる等が考えられる。

## ②事業者ポータルサイト

- ・事業者情報プラットフォーム【2025年度以降、段階的に運用開始予定】

市内で事業をされている方やこれから市内で起業を考えている方をサポートする、事業者のためのプラットフォームを作りたいと考えている。具体的なサービスについては未定だが、国・県・市や各商工団体等が実施する支援策やイベント、相談窓口などの事業に役立つ情報を集約していきたいと考えている。なお、当市が事業者情報プラットフォームとしてイメージしているのは、渋谷区の渋谷マイポータル (<https://dcp.city.shibuya.tokyo.jp/biz/s/>) や東広島市の東広島事業者ポータルサイト「サポートビラ」 ([https://higashihiroshima.service-now.com/bp?id=bp\\_home](https://higashihiroshima.service-now.com/bp?id=bp_home)) である。

- ・許認可申請プラットフォーム【2025年度以降、段階的に運用開始予定】

建設部局で所管する複雑な手続きを窓口に来庁することなく、申請から許可等の一連の手続きを完了し、建設部局で申請情報を共有することができる仕組みを目指している。現在はスモールスタートとして建築指定確認の審査報告書等の確認業務から実証を始めている段階であり、コンテンツプラットフォームである「Box」を活用して、指定確認検査機関と行政庁との間で審査資料をやり取りする仕組みを構築している。この取り組みについては、引き続き継続しつつも、将来的に許認可申請全体に拡張していく際に、より複雑なワークフローが要求されることから、デジタルプラットフォームにて構築を行い、事業者ポータルサイト上にタッチポイントを設けていくことについて、検討していく必要がある。

- ・文書契約会計プラットフォーム【2025年度以降、段階的に運用開始予定】

事業者と当市との間で発生している契約手続きや請求手続について、デジタル上で完結させることを目指す取り組み。

## ③共通的功能

共通的功能については、市民ポータルサイト、事業者ポータルサイト内で展開するサービスのいずれにも適用できる汎用的なアプリケーションを想定している。ここで構築した汎用アプリケーションをベースに様々なサービスを構築していきたいと考えている。

- ・マイページ【2024年度中に運用開始】

組織縦割りで提供していた従来の行政サービスを改め、市民と行政のタッチポイントを1つのデジタルプラットフォームで提供していく上で必須となる機能。市民はデジタルプラットフォームを利用する際に、まずはユーザー登録を行い、氏名・住所・生年月日といった基本情報や興味関心などを登録するとともに、登録情報の利活用に関する同意をする必要がある。ユーザー登録後は、所定のID・パスワードやSSO連携を行い、ソーシャルログインやマイナンバーカード認証などのセキュアな認証手段を用いてデジタルプラットフォームにログインすることができるようになり、マイページ上から自分のニーズに合ったサービスを受けられるようになる。

・お知らせ配信プラットフォーム【2024年度中に運用開始】

市民のユーザー登録情報（住んでいる地域や興味関心等）に応じて、当市からプッシュ型で様々なお知らせや通知等を配信することができる機能。マイページ上からお知らせを受け取るか否かを設定できるようにする。

・決済プラットフォーム【2025年1月実装予定】

デジタルプラットフォーム上で手数料や使用料等の徴収が必要なサービスを展開する際に、サービスごとに異なるオンライン決済のプラットフォームを選定することは、ユーザーエクスペリエンスの観点から望ましくないため、あらゆるサービスにおいて発生する決済については、共通のオンライン決済プラットフォーム上で行いたいと考えている。共通のオンライン決済プラットフォームについては、2025年1月実装予定の公共施設予約プラットフォームの調達の中で、合わせて調達を行いたいと考えているため、デジタルプラットフォーム上で展開する他サービスについても、これに接続できるよう検討を進めていく必要がある。

・汎用相談予約プラットフォーム【2024年度中に運用開始】

行政事務全般において、市民や事業者から相談を受け、相談の結果、必要な行政サービスや申請手続等につなげていくというワークフローが非常に多いことから、ファーストタッチポイントとなる「対面／オンライン相談予約」にフォーカスを当て、空き状況の確認から相談後のフォローまでプラットフォームで完結するものを実現していきたいと考えている。

#### 1.4.当市がパートナーに期待するもの

デジタルプラットフォームグランドデザインの実現は容易ではなく、非常にチャレンジングなミッションである。様々な課題はあるが、特にコスト面は重要な課題であると捉えている。デジタルプラットフォームを拡大すればするほど、ライセンスコストが増大し、かつサービスを構築するためのSI費も増大するということになり、今までであれば、発生しなかったコストであることから、見方によっては単純なコスト増となる可能性がある。

そのため、当市として、本事業は、単純なコスト増ではなく、新たな価値を創出するための「戦略的な投資」と位置づけ、そこにITガバナンスを利かせることで、中長期的に経費削減を行い、費用対効果を最大化していきたいと考えているため、ライセンス費やSI費等、デジタルプラットフォームへの投資額が毎年右肩上がりに増えていってしまうことは避けたい。そこで、ノーコード・ローコード開発基盤を導入し、職員の内製開発体制を確立することで、SI費を経年的に低減させていき、総体としてのプラットフォームへの投資額は毎年一定額で、新たな価値の創出につなげたいと考えている。

この状態を実現するためには、世に多数ある中からコストと使い勝手の観点で適切なサービスを選定する「クラウドサービス選定スキル」、最小の調達で最大の効果を得る「ライセンスマネジメントスキル」、選定したサービスとライセンスを元に、市民、市域、職員にとって三方良しのサービスを組み立て、実現していく「サービス設計・構築スキル」、ノーコード・ローコード開発基盤を用いて、サービスや業務アプリケーションを職員自ら開発できるように指導する「内製化教育支援スキル」等といった多岐にわたるスキルが必要であり、こういったスキルを総合的に高いレベルで有している事業者を選定したいと考えている。

#### 1.5. 履行場所

藤沢市朝日町1番地の1 藤沢市役所デジタル推進室及び委託者が指定する場所

#### 1.6. 委託期間

契約締結日から2025年（令和7年）3月31日（月）

※ただし、業務履行実績が良好な場合、最長で令和8年度までの期間、継続して契約を締結する可能性がある。なお、当該予算が藤沢市議会にて承認されなかった場合はこの限りではない。

### 2. 業務内容

#### 2.1. クラウドサービス選定・ライセンス調達計画策定／調達支援

- (1) 当市が実現したいことを叶えるために、コストと実現サービスのバランスを最大限考慮した上で、いかなるクラウドサービスを選定し、そして、いかなるライセンス形態が望ましいか、クラウドサービス選定・ライセンス調達計画を策定すること。そして、令和6年度に必要なライセンスについては、本業務委託の中で調達を行うこと。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が、その場合は、余計なコスト増には繋がらないこと、あるいは多少のコスト増でもそれを差し引いてもなお余りあるメリットがある等、当市のコスト増に対する懸念を払しょくできる提案をすること。
- (2) 令和6年度のみならず、令和8年度までのライセンス調達計画についてコスト感含め、現時点での想定を示すこと。特に実施要領にて示している委託料の上限額については、令和7年度以降も一定額であることを大前提とし、ライセンス費用とシステム構築・運用等の S I 費用のバランスに十分配慮すること。例えば、令和6年度と比較し、令和7年度以降は、ランニング期間が1年間に延び、さらに拡大に伴い調達数も増えることが想定されるが、それによりライセンス費用が大幅に増大し、S I 費に投入できる費用が大幅に削減されることにより、サービスレベルが極端に低下することがないように計画し、その内容を提案すること。
- (3) 当市が保有している ServiceNow のライセンスについては、次のとおりである。本ライセンスについては、現行コンタクトセンターの業務委託契約（契約相手方：株式会社ベルシステム24）の中で契約している。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。

・ Customer Service Management Standard - Fulfiller User v7 183ID



## ・ Business Stakeholder User v4 150ID

これを活用する場合は、その旨提案を行うこと。また、ライセンスアップグレードや開発環境ライセンスの追加調達等が必要な場合はその旨明記し、既存ライセンス契約をどのようにするのか、手順等を含め、分かりやすく示すこと。

- (4) 調達したクラウドサービス・ライセンスによって、どのようにデジタルプラットフォームを構築していくのか、フロントヤード（市民側）とバックヤード（職員側）の区分が分かるよう、図等を用いながら、具体的な提案を行うこと。また、バックヤード側のアクセスについては、LGWAN 経由なのかインターネット経由なのか、アクセス手法についても示すこと。
- (5) 国のデジタル田園都市国家構想交付金の申請を予定していることから、デジタル庁が公開している市民ポータルに係るモデル仕様書 (<https://digiden-service-catalog.digital.go.jp/>) の必須機能（選択必須としているものを除く）に準拠すること。
- (6) クラウドサービスの選定にあたっては、別紙2「ウェブアプリケーションのセキュリティ対策に関する仕様書」を遵守するとともに、次に示す条件を満たすこと。
  - ・ 調達するクラウドサービスのデータセンターについては、国内かつ国内法の適用範囲に設置し、設置場所又はリージョンを報告すること。また、クラウド環境については、ISMAPP政府情報システムのためのセキュリティ評価制度のクラウドサービスリストに登録されているものを利用すること。データセンターを指定して契約する場合は、日本データセンター協会が制定するデータセンターファシリティスタンダードのティア3相当の基準を満たした環境とすること。
  - ・ 外部サービス上で取り扱う情報の改ざん、漏洩を防ぐための暗号化及び暗号鍵の保護並びに管理を確実に行うこと。暗号化を用いる場合は、「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTREC 暗号リスト)」に記載されている方法を採用すること。なお、利用する鍵長については、「暗号強度要件（アルゴリズム及び鍵長選択）に関する設定基準」の規定に合致した鍵長を用いること。
  - ・ クラウドサービス内の各データベースの保管場所については、データ保護の観点から、本業務のために個別に用意すること。
  - ・ 業務の性質に応じて冗長化を検討する。冗長化を行う場合は、地理的に離れた複数の地域に設置するなどの災害対策を講じること。
  - ・ 不正アクセス対策として、IP アドレスやクライアント証明書などによるアクセス制御を実施すること。
  - ・ バックアップデータは当該システムとは切り離された環境や上書き不可能な環境に保存するなどのランサムウェア対策を実施すること。
  - ・ クラウドサービスを構築するサーバに等にはマルウェア対策を実施すること。
  - ・ クラウドサービスに係るアクセスログ等の証跡を保存すること。なお、標的型攻撃に関し、攻撃の初期段階から経緯を確認する観点から、証跡は原則1年間以上保存すること。
  - ・ ファイアウォール等を導入するなどして必要な通信だけを許可するよう設定すること。また、利用するクラウドサービスとセキュリティ要件の異なるネットワーク間との接続点の通信の監視や、必要に応じて死活監視による機器の停止を検知すること。
  - ・ クラウドサービスにログインする際は、原則として個人ごとにIDを設け、パスワードは十分な長さ（8文字以上推奨）とし、文字列は想像しにくいもの（アルファベットの大文字

及び小文字の両方を用い、数字や記号を織り交ぜる等) 設定できること。

- ・クラウドサービスの中断や終了時に際し、円滑に業務を移行するための対策として、サービス中断時の復旧要件や、サービス終了又は変更の際の事前告知の方法・期限及びデータ移行方法等の対策を実施すること。

- ・クラウドサービスの契約を終了する場合、クラウドサービス上に保存されたデータについて、CSVデータなどの汎用性のあるデータ形式に変換して提供すること。また、クラウドサービス上において復元できないようデータを抹消し、証明書を提出すること。

- ・クラウドサービス提供者が、保守等のためクラウドサービスに接続する場合は、接続する端末を特定し、アクセス制御や通信の暗号化などの不正アクセス対策を実施すること。また、マルウェア対策を実施すること。

- ・クラウドサービスの構成要素の全てについて、脆弱性が発見され対応パッチが公開された際は、原則として1週間以内に適用させること。1週間以内に対応できない場合は、適用時期や適用までの暫定対応を検討し、本市の承認を得ること。

- ・デジタルプラットフォームでは、本人同意の元、個人情報を扱うことから、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和5年3月版）」の規定を参考に、人的、技術的、物理的セキュリティそれぞれの観点から対策を実施するとともに、クラウドサービスの選定についても、本ガイドラインに準拠すること。

(7) 調達するクラウドサービスについて、次に示すサービスレベルを確保すること。なお、サービスレベルを達成できないと判断された場合には、その事由を調査し、委託者に報告すること。状況が改善されずサービスレベルを達成できないと判断された場合には、直ちに改善策を講じること。

No.	項目	内容	要件
1	サービス稼働率	計画停止を除く、サービス期間における稼働率	99.5%以上
2	計画停止予定通知	点検・保守に係る定期的な停止に関する事前連絡	45日以前
3	臨時停止予定通知	臨時停止に関する事前通知	30日以前
4	オンライン応答時間遵守率	画面遷移時間が基準値内である割合	3秒以内 90%以上
5	障害対応	市民に重大な影響のある障害認知日時から、発生を本市へ通知するまでの時間	30分以内
		市民に重大な影響のある障害認知日時から、復旧予定日時を本市へ通知するまでの時間	2時間以内
		障害認知日時から、復旧を本市へ通知するまでの時間 ※復旧に6時間以上、かかる事象が発生した場合はその限りではない	6時間以内

		バックアップ	バックアップが正常に実施され、正しく取得されていること
		リカバリ	障害発生時に直前のデータまで復旧すること
6	セキュリティ	最新のウイルス定義ファイルが公開された日時からウイルスチェッカーサーバがウイルス定義ファイルを更新した日時までの時間	公開日時から 24 時間以内
		最新のセキュリティパッチが公開された日時からセキュリティパッチを適用した日時までの時間	公開日時から 120 時間以内
		IDS/IPS シグネチャの公開日情報をもとに基準日時を設定し、設定した基準日時から IDS/IPS シグネチャを更新した日時までの時間	基準日時から 24 時間以内

(8) 本項 (2.1) で要求している各要件の達成が難しい場合は、その詳細について明示したうえで、代替手段等について提案を行い、要件を達成している状態と同等もしくは達成していなくても問題ない旨を示すこと。

(9) 費用積算のために必要なデータについては、次のとおりとする。

- ・人口及び世帯数  
約 440,000 人 約 200,000 世帯
- ・18 歳未満の人口及び世帯数  
約 70,000 人 約 42,000 世帯
- ・年間の出生届出数  
約 3,000 件
- ・市職員数  
約 3,500 名

## 2.2.市民マイページ作成・市民マスタ構築運用支援

(1) 「どこでも」「ぴったり」「簡単」な市民サービスを提供するためには、市民同意に基づき、オプトイン形式で市民の情報をデジタルプラットフォーム上に登録する必要があると考えているため、市民マイページ機能を実装するとともに、その土台となる市民情報を格納する市民マスタを作成するため、その構築及び運用を支援すること。

(2) 市民マスタの現状の想定は氏名・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) 市民マスタについては、当然1つのマスタテーブルでの実現を要求しているものではなく、必要に応じて複数のマスタテーブルを作成し、紐づけていくことを想定している。
- (4) 市民マイページについては、市民ポータルサイト上で会員登録でき、市民がログインした際に、登録した情報の参照や変更ができる機能を想定している。
- (5) 市民マイページと市民マスタについて、どのクラウドサービスを利用し、構築していくのか、疑問解決プラットフォーム、子育てプラットフォーム、イベントプラットフォームといった実装サービスとの連携方法について、提案すること。

### 2.3.ID 連携環境構築運用支援

- (1) 他サービスへの SSO を容易にする観点と、サービスごとに ID 登録・管理をさせないという観点から IdP を導入し、市民マスタとの連携構築について支援すること。なお、デジタルプラットフォームそのものを IdP にするという提案も可とする。
- (2) 導入する IdP 及び連携の考え方について提案するとともに、IdP で保有する市民情報の正確性を高める観点から、xID 株式会社が提供するマイナンバーカードを利用したデジタル ID ソリューション「xID」との連携について提案すること。なお、xID は登録時に一度マイナンバーカード認証を行えば、原則として再度の認証が不要になり、独自で認証局を保有しているため、低コストで運用可能、かつ API 連携にも対応している。さらに、モバイルアプリを通じたセキュアなお知らせ配信等も可能な仕組みがあり、今後はデジタルを活用した資格証や証明書等への拡張を検討していることから、当市のデジタルプラットフォームの実現に非常に親和性が高いサービスとなっている。このことから 2023 年(令和 5 年)12 月 13 日に当市と xID 株式会社との間で包括連携協定を締結しており、デジタル ID 認証基盤の実現に向けた諸課題の整理、実証実験等について相互協力のもと実施しているところである。
- (3) xID にかかる費用（連携費用等も含む）については、xID 株式会社に事前確認の上、全て本業務委託の中に含めること。xID 株式会社の担当者連絡先は次のとおり。

・xID 株式会社 公共事業部 丸山 太喜 (まるやま たいき)

TEL:03-6550-8987 Mail: t-maruyama@xid.inc

※メール送付の際は◎を@に変更し送信してください。

- (4) その他、LINE についても、当市 LINE 公式アカウントの登録者数が多い観点から、Facebook、Google を含めたソーシャルログインによる SSO 連携構築について、どのような支援ができるか提案を行うこと。なお、これらに要する費用についても、全て本業務委託の中に含めること。

### 2.4.疑問解決プラットフォーム連携構築支援

- (1) 2.1~2.3 までの提案内容を踏まえたうえで、当市が現在運営している疑問解決プラットフォーム (ServiceNow) との連携手法や実装イメージについて提案すること。
- (2) 疑問解決プラットフォームで保有している FAQ データ (カテゴリ、記事タイトル、記事本文等が記録されているもの) について、市民ポータルの各サービス上に表示させたいと考えているため、実現手法について提案すること。
- (3) 疑問解決プラットフォームで保有している応対履歴管理データ (氏名・メールアドレス、問い合わせ内容等が記録されているもの) について、市民マイページや市民マスタと連携することで、市民に紐づく形で応対履歴を管理確認できるようにしたいと考えているため、その

実現手法について提案すること。

## 2.5.アプリケーション開発

デジタルプラットフォーム上に次に掲げるアプリケーションを開発し、実装すること。なお、詳細機能については、契約締結後、速やかに受託者と協議の上、要件定義を行ったうえで、開発に着手すること。また、本項で記載する各種機能については、あくまでも現段階での想定であり、当市内での議論、あるいは当市と受託者間での議論の経過によっては、想定工数の範囲内において、ここに記載していないアプリケーションの開発を依頼する場合がある。

### (1) 妊娠・出産伴走支援機能【子育てプラットフォーム関係】

#### (ア) 運用開始予定

- ・ 2024年10月1日

#### (イ) 想定機能

- ・ 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。
- ・ 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。本調達には API 連携先の費用及びギフト費用は含まないものとする。
- ・ 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。
- ・ 8か月アンケート通知機能  
妊娠日から8か月经過した対象者に対してアンケートを送付する機能。
- ・ 子育て応援ギフト申請・審査・ギフト付与機能  
出産応援ギフトと同様のものとする。

#### (ウ) 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

#### (エ) 参考URL

<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/kenko-z/syussankosodate.html>

### (2) 保育園入園支援機能【子育てプラットフォーム関係】

#### (ア) 運用開始予定

- ・ 2025年4月1日

#### (イ) 想定機能

- ・ 点数計算機能  
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

※参考

<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/documents/00navi6.pdf> (19 ページ参照)

- ・ 保育園空き状況確認機能

保育園の空き状況を月別に登録し、可視化する機能。保育施設の空き情報は、月1回の更新でその時点の空き状況及び過去の空き状況が確認できる形を想定している。

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>

- ・ 保育コンシェルジュ予約機能

日時を指定して、保育コンシェルジュの利用予約ができる機能。

市役所での相談は8-10月までの期間は子ども1人あたり1回まで、出張相談は年度内に1回までの制限がある。自動的に制限をかけることが理想だが、予約状況を確認して審査で却下することでも可とする。

※参考

<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/hoiku/kenko/kosodate/hoikuen/hoikuconcierge.html>

- ・ 保育園見学調整機能

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。

- ・ その他

入園申請受付については2025年(令和7年度)以降の課題として検討する。

#### (ウ) 利用対象職員

- ・ 保育課職員50人
- ・ 市立保育園28人

### (3) 汎用的予約作成機能

#### (ア) 想定機能

- ・ 予約カテゴリ作成機能
- ・ 予約可能枠作成機能
- ・ 予約機能
- ・ 予約承認機能
- ・ キャンセル機能
- ・ 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

市民マスタで保有している住んでいる地区、興味・関心、子どもの生年月日などの情報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。LINEとSSO連携が可能な場合、SSO連携しているユーザーに対しては、Messaging APIを活用する等して、LINE公式アカウントからプッシュ通知が配信できる仕組みを講じること。

## (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）

### 2.6.デジタルプラットフォーム運用保守（バージョンアップ対応等）支援

- (1) 本業務委託において導入するデジタルプラットフォーム、及びその中で開発したアプリケーションについては、監視、インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理、保守及び定期報告を行なう体系化された体制を確立し、当市との協力体制や役割分担を明確にした上で、運用保守を行うこと。
- (2) デジタルプラットフォームに係るバージョンアップ対応について、各アプリケーションへの影響度調査を行うこと。あるいは当市が実施する際に支援を行うこと。
- (3) デジタルプラットフォームに係るバージョンアップ対応を実施すること。あるいは当市が実施する際に支援を行うこと。
- (4) 障害や不具合対応等、緊急時連絡対応体制を確立すること。また、利用者への影響が生じるなど重大な事案の場合、本市と協議の上、夜間又は土日祝日の対応をすること。ただし、システムの稼動に影響の無い場合はこの限りではない。なお、受託者は24時間365日連絡が取れる体制を確保すること。

### 2.7.デジタルプラットフォーム内製化教育・開発支援

- (1) 導入するデジタルプラットフォームについて、職員内製によるアプリケーション開発・運用保守を段階的に実現していくための教育研修体制をどのように確立するか提案すること。なお、当市として、委託初年度はデジタル推進室職員及びその他意欲のある職員、計10名程度への教育研修を想定しているため、研修内容、研修方式、研修スケジュール等について示すこと。
- (2) 習得したアプリケーション開発スキルを利用し、職員自らがDX推進につながるアプリケーションを開発することになるが、開発に行き詰った際などに技術的な支援が受けられる相談サポート体制について、提案すること。

## 3. パフォーマンス評価

### 3.1.パフォーマンス評価指標の策定

本業務の趣旨に鑑み、当市と受託者の信頼関係のもと、デジタル市役所の完全実現に向けて、相互協力をしながら、最大の成果をあげていく必要がある。したがって、契約途中や契約満了時において、どの程度成果をあげることができたのかパフォーマンス評価として測定を行い、その結果を元にパフォーマンスレベルの向上につなげる、あるいは次年度以降の契約継続可否について判断を行う必要があると考えている。なお、パフォーマンス評価の詳細内容については、本仕様書「2.業務内容」を元に当市と受託者の間において協議の上、決定するものとし、受託者はパフォーマンス評価で求める内容を達成するために、最大限の努力をしなければならない。なお、当市としてはパフォーマンス評価の内容として、各業務の達成進捗など、何らかの評価軸を設けたうえで、中間時と契約満了時に評価を行う手法を想定しているため、その想定に沿って次項以降記載をしているが、受託者が考える最適なパフォーマンス評価について、提案すること。

なお、本業務委託の性質上、成果指標については、状況に応じて見直しを行うこととする。見直しの際は、当市と受託者の合意のもと行う。

### 3.2.中間評価

パフォーマンス評価指標については、2024年（令和6年）4月から2024年（令和6年）9月

までの期間で区切り、その時点でのパフォーマンス評価指標に基づき、達成度について当市が中間評価を行う。中間評価の段階で達成度が当初の想定より大きく劣る場合、受託者は当市に対して、理由の説明及び今後の対応方針を提案すること。その上で、当市受託者合意の上、パフォーマンス評価指標の軌道修正を行うこととする。

### 3.3.最終評価

成果物の納品後、その時点でのパフォーマンス評価指標の達成度について当市が最終評価を行い、受託者に通知する。

### 3.4.次年度以降の契約継続可否

中間評価及び最終評価の内容については、次年度以降の契約継続可否の判断に影響を与えることとなるため、受託者は留意すること。

## 4.開発プロジェクト推進体制

### 4.1.プロジェクト管理

- (1) 各種プロジェクト管理手法に基づき、管理体系に準拠したプロジェクト管理を実施すること。
- (2) サービス選定・ライセンスマネジメント業務、アプリケーション開発業務、アプリケーション運用保守業務、デジタルプラットフォーム内製化教育業務といった業務カテゴリごとにプロジェクト推進体制を確立し、それらを取りまとめる統括責任者を配置したうえで、全体の管理を行なうこと。なお、プロジェクト推進体制については、兼務を可とするが、それが分かるよう体制図を提案すること。
- (3) 統括責任者は、PMP 又は情報処理技術者試験のうちプロジェクトマネージャ試験の合格者の資格を有すること。ただし、当該資格保有者等と同等の能力を有することが経歴等において明らかな者をアサインする場合は、その旨提案すること。
- (4) プロジェクト開始前に、体制、スケジュール、進捗管理方法、コミュニケーション方法、セキュリティ管理方法、品質管理方法、課題管理方法を記したプロジェクト実施計画書を作成し、委託者の承認を得ること。
- (5) ガントチャート等による進捗状況管理を行なうこと。
- (6) 想定されるリスクについて分析し、影響が大きいものは緊急時対応計画（コンティンジェンシープラン）を作成してリスク対応を検討すること。
- (7) プロジェクトの全体進捗及び後述するアジャイル開発の進捗について、毎月最低1回は定例報告会を開催すること。定例報告会の日時については、当市と受託者で協議の上、決定する。

### 4.2.アジャイル開発

本業務委託におけるアプリケーションの開発体制については、アジャイル型方式を採用する。具体的には以下を想定しているため、受託者はアプリケーションの開発体制の詳細について提案すること。なお、当市の想定はスクラム開発手法であるが、他の開発手法の方が望ましい等あれば、望ましい理由を示したうえで、提案すること。

- (1) アジャイル開発体制については、契約締結後、直ちに体制構築を行うこととし、契約締結中、その体制を継続すること。対象業務については、「2.2.市民マイページ作成・市民マスター運用支援」、「2.3.ID 連携環境構築支援」、「2.5.アプリケーション開発」を想定している



ため、契約期間内にこれらの開発を完了する想定で工数を積算し、体制を構築すること。なお、契約期間途中においても、契約締結時に想定していた工数の範囲内であれば、当市と受託者合意の上、開発内容を変更することができる。なお、工数については、受託者にて管理を行い、毎月末費やした工数について当市に報告すること。

- (2) アジャイル開発体制における役割（ロール）を明確にすること。具体的にはプロジェクトオーナー（当市）、スクラムマスター、開発チーム、ステークホルダーを想定しているが、開発体制図について、提案すること。スクラムマスターについては、アジャイル開発での開発経験を5年以上有する者をアサインすること。ただし、難しい場合は、同等の能力を有する者をアサインし、同等と考えられる理由について、示すこと。
- (3) アジャイル開発のスクラムは1～4週間をスプリントとして、プラン～開発～レビューを繰り返す体制を構築すること。スプリントプランニング、開発業務、デイリースクラム、スプリントレビュー、スプリントレトロスペクティブ、プロダクトバックログリファインメントを実施すること。なお、スプリントの期間については、対象業務の性質に応じて、当市と受託者で協議の上、決定すること。
- (4) アジャイル開発体制における当市と受託者のコミュニケーションを円滑に行うため、コミュニケーションツールの導入など、受託者は何らかの手段を用意すること。

## 5.スケジュール

「2.業務内容」で示した各業務について、どのようなスケジュールで実施するか提案すること。

## 6.成果品と納入方法

### 6.1.成果品

以下を成果品とする。なお、納品ドキュメントの内容は「6.3 納品ドキュメント」に定める。

- (1) 構築した情報システム一式
- (2) 構築した情報システムに伴い必要となったデータ一式
- (3) 納品ドキュメント類一式

### 6.2.納品ドキュメントの形式

A4版で印刷製本したもの2部及びMicrosoft Office Word・Excel・PowerPoint形式等による電子ファイル一式を用意すること。

### 6.3.納品ドキュメント

本仕様書にて定める納品ドキュメントは以下のとおりを想定している。なお、本仕様書に付随する仕様書等において規定されているドキュメントについては、ここに掲載していないが、対応すること。

No.	カテゴリ	納品ドキュメント	納期(詳細は委託者と協議の上定めること)
1	プロジェクト管理	プロジェクト実施計画書	契約締結後2週間以内
2		ガントチャート (進捗状況管理表)	随時、 及び全体進捗定例報告会実施時
3		緊急時対応計画	契約締結後2週間以内

4		課題管理表	随時、 及び全体進捗定例報告会実施時
5	アジャイル開発	全体進捗定例報告会資料	報告会開催後 5 営業日以内
6		全体進捗定例報告会議事録	報告会開催後 5 営業日以内
7		工数管理状況報告書	報告会開催後 5 営業日以内
8	運用・保守	運用・保守計画	運用・保守開始前
9		運用・保守マニュアル (システム管理者向け操作 マニュアルと同一でも良い)	運用・保守開始前 及び改定後速やかに提出
10		課題管理表	随時、及び 運用・保守報告会実施時
11		運用・保守報告書	運用・保守報告会実施時
12		障害対応結果報告書	障害対応終了後速やかに
13		定期点検報告書	定期点検終了後速やかに
14		(運用・保守)	運用・保守体制図
15	作業体制	運用・保守報告会議事録	会議開催後 5 営業日以内

#### 6.4.検収

成果品について、委託者が検査を行う。検査を行った結果、不備があった場合には、善管注意義務およびパフォーマンス評価指標の範囲において、適正な処理を施し、再度検査を受けること。

#### 6.5.納入場所

委託者が別途指定する場所とする。

#### 7.再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請負わせてはならない。ただし、一部でかつ、業務の主要な部分を除き、あらかじめ本市の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。本市の承諾を得たうえで、その役務の一部で再委託を行う場合は、これにより生ずる脅威に対して情報セキュリティを十分に確保するとともに、市の求めに応じて再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を本市に提供し、承諾を受けること。

#### 8.著作権

- (1) 本調達作業により作成する成果物に関し、受託者が本調達による情報システム開発の以前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ提案書等にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、著作権法（昭和 45 年 5 月 6 日法律第 48 号）第 21 条、第 23 条、第 26 条の 3、第 27 条及び第 28 条に定める権利を含むすべての著作権を委託者に譲渡し、委託者は独占的に使用するものとする。
- (2) なお、受託者は委託者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本調達の納入成果物に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、委託者と別途協議するものとする。
- (3) パッケージソフトウェアを利用してシステムの設計・開発を行った場合における本市独自

に開発した箇所についての知的財産権は、著作者人格権を除き、委託者に移転するものとする。また、この場合において、委託者は、当該パッケージソフトウェアについて、開示、利用及び改変することができるものとする（第三者への使用許諾権及び販売権は含まない。）

- (4) 成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている時は、委託者が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。なお、この時、受託者は当該著作権者の使用許諾条件につき、委託者の了承を得るものとする。
- (5) 本調達の作業に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が専ら委託者の責めに帰す場合を除き、受託者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。なお、当市は紛争等の事実を知った時は、速やかに受託者に通知するものとする。

## 9.その他

### 9.1.条例等に基づく事務の取り扱い

- (1) 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」、「藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例」、「藤沢市情報公開条例」、「藤沢市人権施策推進指針」に基づき業務遂行に努める。
- (2) 藤沢市情報セキュリティポリシー<基本方針>の趣旨を理解し、情報資産の適切な管理に努めること。
- (3) データの保護及び秘密の保持に関して別紙3「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」により実施しなければならない。
- (4) 「藤沢市地球温暖化対策実行計画」の趣旨を理解し、第5章の各取り組み項目を実施するよう努める。

## 10.担当

藤沢市企画政策部デジタル推進室

デジタル推進担当 宇田川

TEL 0466-50-8261（直通）

e-mail: [fj-dxs@city.fujisawa.lg.jp](mailto:fj-dxs@city.fujisawa.lg.jp)

※メール送付の際は◎を@に変更し送信してください。

以 上