



藤沢市斎場等予約システムに係る情報提供依頼  
( R F I )

---

令和4年8月  
藤沢市

## 目次

1	概要	1
1 - 1	調達の目的	1
1 - 2	情報提供依頼（RFI）の目的	1
1 - 3	現行業務の概要及び課題	1
2	システム導入の前提	3
2 - 1	システムの概要	3
2 - 2	サービス提供開始時期	4
2 - 3	予約システムに搭載したい機能	4
2 - 4	その他留意事項	5
3	調達範囲	6
3 - 1	構築環境	6
3 - 2	システム構築作業	6
3 - 3	保守サービス	6
3 - 4	運用サービス	6
4	情報提供をお願いする事項	6
4 - 1	施工体制の基本情報	7
4 - 2	関連実績	7
4 - 3	ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク構成	7
4 - 4	貴社システムの機能、帳票	7
4 - 5	貴社が利用するデータセンタの概要	7
4 - 6	貴社が提供できるサービス内容	7
4 - 7	現行業務に対する課題の解決提案	8
4 - 8	スケジュール	8
4 - 9	概算費用	8
4 - 10	システム移行時の手順・スケジュールと役割分担	8
4 - 11	前提とした事項、懸念事項	8
4 - 12	その他提案事項	8
5	回答要領	8
6	特記事項	9
7	RFIの提出について	9
7 - 1	RFI提出期限	9
7 - 2	RFI提出方法	10
8	質疑	10
9	資料の提出先及び連絡先	10

# 1 概要

## 1 - 1 調達の目的

現在藤沢市では、火葬場である藤沢聖苑及び、斎場である藤沢市斎場を管理運営し、市民等の人生の終焉を心安らかに迎えることのできる環境を用意しています。しかしながら、現在、この火葬場と斎場の予約は、対面や電話でのアナログな手法での予約を行っているところであり、DX推進の一環として予約状況を可視化し、またオンラインで予約が可能となるシステムの導入を検討することで、利用者の利便性の向上及び内部事務の効率化を図るものです。

## 1 - 2 情報提供依頼（RFI）の目的

この情報提供依頼（RFI）は、斎場等予約システムの新規導入検討にあたり、どのようなシステムが市場にあるのか、機能面や導入に向けたメリットデメリットの把握とともに、本市の実態に即した仕様書作成に必要な情報を収集したいと考えております。また、システム導入に伴う費用対効果の予測や予算検討等の参考にするため、複数の事業者に対して各種提案等を求めるものです。

## 1 - 3 現行業務の概要及び課題

### （1）現行業務の概要

#### ① 藤沢聖苑（火葬場）における予約方法について

藤沢聖苑においては、平日8：30～17：15までは市民窓口センター戸籍担当にて、夜間や土日祝日においては中央監理室（守衛室）にて電話のみでの予約受付をしており、予約情報については、紙媒体にて、日ごとの予約台帳に予約者の情報を職員が記入し、管理しています。なお、毎日福祉総務課の職員が予約台帳をコピーし、藤沢聖苑にFAXを送信することで情報共有しています。その後、藤沢聖苑では当該予約情報及び葬祭業者等からFAXにて送信される予約確認書に基づいて会葬者が利用する控室の割り当てや火葬炉の運用方法等もアナログ管理にて行います。

#### ② 藤沢市斎場（式場）における予約方法について

藤沢市斎場においても、電話のみの予約受付（通夜、告別式、法事、安置室）を行っており、予約情報は所定の予約台帳に手書きで紙媒体に記入し、管理しています。藤沢聖苑とは異なり、予約の受付業務を外部に委託しており、土日祝日も開場、夜間のみ本市の中央監理室（守衛室）にて予約を受け付けています。予約は条例の定めにより、市内在住及び藤沢市大庭台墓園利用者の方は利用日の90日前から、市外は30日前から可能となっています。

### ③ 藤沢聖苑の予約受付業務の流れ

藤沢聖苑の予約業務の流れは、以下ア～エの通りです。

ア 葬祭業者または遺族から電話もしくは対面で、以下 a～c の 3 パターンの問い合わせが入る。(カッコ内は所要時間)

a. 藤沢聖苑の空き状況の確認 (1～2 分)

藤沢聖苑予約受付簿 (以下：受付簿) を確認しながら予約状況を伝える。

b. 藤沢聖苑の予約受付 (2～3 分)

受付簿へ、鉛筆を使用し予約内容の記入を行う。電話での聞き取り内容は以下のとおり

- ・ 予約日時
- ・ 氏名 (よみかた及び漢字表記)
- ・ 故人が藤沢市在住か否か
- ・ コロナ等に関わる死因か否か
- ・ 業者名及び担当者名 (または遺族氏名)
- ・ 必要に応じて連絡先電話番号

c. キャンセルや予約日時の変更 (2～3 分)

キャンセルの場合は予約内容を消しゴムで消去する。予約日時の変更の場合は、旧日時を消去し、新日時で聞き取り内容を転記する。いずれの場合も、状況の変動について予約簿に記録する。

イ 死亡届受付時に藤沢聖苑の予約内容を聞き取りし、受付簿の内容と照合確認を行う。

ウ 藤沢聖苑使用許可証の出力および聖苑使用料の清算を行う。

エ 聖苑使用許可証を交付する。

### ④ 藤沢市斎場の予約受付業務の流れ

藤沢市斎場の予約業務の流れは、以下ア～ウの通りです。

ア 葬祭業者または遺族から電話もしくは対面で以下 a～c の 3 パターンの問い合わせが入る。(カッコ内は所要時間)

a. 藤沢市斎場の空き状況の確認 (3～4 分)

斎場予約受付簿及び予約情報が記載されたホワイトボードを確認しながら予約状況を伝える。

b. 藤沢市斎場の予約受付 (5～6 分)

斎場使用予約受付票に基づき、以下をヒアリングして、鉛筆を使用し予約内容の記入を行う。ヒアリング終了後、予約簿とホワイトボードに予約情報を転記。

電話での聞き取り内容は以下のとおり。

- ・ 予約日時
- ・ 故人もしくは喪主が藤沢在住か否か
- ・ 業者名及び担当者名（または遺族氏名）
- ・ 会葬者数
- ・ 利用施設（大ホール、小ホール、家族ホール、安置室、控室）
- ・ 申込者が藤沢市大庭台墓園の利用者か否か
- ・ 式の内容（仏式か神式か）
- ・ 氏名（よみかた及び漢字表記）
- ・ 使用用途（通夜、告別式、法事）
- ・ 連絡先電話番号
- ・ 食事の有無

c. キャンセルや予約日時の変更（2～3分）

キャンセルの場合は予約内容を消しゴムで消去する。予約日時の変更の場合は、旧日時を消去し、新日時に聞き取り内容を転記する。いずれの場合も、状況の変動について予約簿に記録する。

イ 予約確認書を葬祭業者及び利用者からFAXにて送信してもらい、電話にてヒアリングした予約内容と照合する。

ウ 必要事項を手書きで記載した藤沢市斎場使用許可証の交付と使用料金の精算をする。

## （2） 現行業務の課題

現行業務では、以下の問題が生じています。

- ① 市民等や職員が予約状況を確認できないことから、葬儀等を行う一連の流れの中で、予約状況の確認業務において、市民等は空き状況の確認のためだけに電話を一度行う必要があること、職員は市民窓口センターで管理している紙台帳1つのみであるため、予約情報の共有作業が負担となっている。
- ② 予約は対面又は電話で行っているため、対応に係る人件費が生じている。
- ③ 予約台帳が紙管理であり、施設の使用状況の把握のため火葬者や死亡者の情報等をExcelに入力して管理している。
- ④ 夜間の予約受付は本市の中央監理室（守衛室）が行っており、市民窓口センター及び藤沢市斎場の委託業者と中央監理室（守衛室）での情報共有においてミスが生じる可能性がある。
- ⑤ 電話での問い合わせ、予約の所要時間は1回で約2～3分程度で件数としては1日20～30件程度だが、職員が窓口対応中でも電話を受けざるを得ないことがあり、来庁者の待ち時間が伸びてしまうケースがある（市民窓口センター）。
- ⑥ 藤沢市斎場の委託先の職員及び本市の中央監理室（守衛室）においては、高齢者が多く、パソコン等で行う予約作業が困難である。斎場等予約システム導入後の作業ミスリスクが高いため、高齢者が操作することを前提に操作性を考慮するほか、PC以外での予約も検討することが望ましい。

## 2 システム導入の前提

### 2 - 1 システムの概要

#### (1) システム環境

Web アプリケーションによる提供、SaaS 又は LGWAN ASP サービスによる提供が望ましい。

#### (2) アクセス回線

藤沢市及び藤沢市斎場事務室・藤沢聖苑事務室より、インターネット又は LGWAN 回線でアクセスすることを想定しています。上記各拠点からインターネット及び LGWAN へのアクセス回線は市が既存のものを用います。なお、藤沢市斎場及び藤沢聖苑においては、アクセス回線が未整備であるため、別途導入時にアクセス回線の接続工事が必要となります。

#### (3) 市側利用 PC 台数及び利用者数

斎場等予約システムを市側で利用する PC 台数及び利用者数は以下のとおりです。PC は既存のものを利用しますが、藤沢市斎場のみ PC が無い為、別途調達が必要となります。

ロケーション	利用 PC 台数	利用者数
市民窓口センター戸籍担当	10台	10人
福祉総務課	4台	4人
本市中央監理室(守衛室)	2台	9人
藤沢聖苑	1台	2人
藤沢市斎場	1台	3人
合計	18台	28人

#### (4) 利用 PC スペック

斎場予約システムを利用する PC のスペックは以下のとおりです。

CPU:Core i3、メモリ：4GB、HDD：500GB、OS：Windows 10

ブラウザ：Microsoft Edge

#### (5) 年間予約件数

藤沢聖苑の年間予約件数は4、486件、藤沢市斎場の年間予約件数は2、250件です。

## 2 - 2 サービス提供開始時期

2024年4月より、サービスを開始することを想定しています。ただし、藤沢聖苑のみ先行導入する可能性もあります。

## 2 - 3 予約システムに搭載したい機能

提案する情報システムについて以下の機能を希望しています。実現可能かどうか回答してください。

- a. 予約管理簿のシステム内帳票化と紙への出力機能。
- b. 藤沢市斎場及び藤沢聖苑へFAXしている予約確認書の入力、送付のオンライン化。
- c. 該当の火葬予約の進捗段階が確認できる機能（予約済、使用許可証交付済など）。
- d. キャンセルや日時変更等が発生した際、新旧で変動内容を記録できる機能。
- e. 必要項目の入力がなければエラーで予約できないようにする機能（漢字表記が分からないまま予約だけを取り、その後連絡がない葬祭業者が多いため）。
- f. 氏名の漢字で俗字（所謂「旧字体」）が入力できる機能。
- g. 対応していない字体がある等、説明が入れられる『備考欄』の設定。
- h. 使用許可証発行後にキャンセル・日時変更が発生した場合、市民窓口センター戸籍担当宛に連絡が届く機能。
- i. 予約システムで新たなハードは増やしたくないため、各職員のパソコン等からインターネット上でログイン等ができて、管理できること。
- j. 窓口で死亡届とあわせて予約状況を確認することから、タブレット端末のように持ち運び可能なハードの用意（市民窓口センターにおいて2台程度）。
- k. 藤沢聖苑の予約電話の際に、藤沢市斎場の使用に関すること及び藤沢聖苑の控室（お茶菓子）・骨壺や棺に関する問い合わせも受けることが多い。Webアプリケーション上に案内用のリンクを貼れると良い。
- l. 予約システム以外の機能として、施設の利用実績や施設運営に付随する決算報告等、事務効率化のためのデータ作成機能や火葬場の会葬者控室管理機能等の補助機能。
- m. 予約を念のためとってしまう等の行為が防止できる機能やペナルティ機能（例：月に一定程度キャンセルを行った登録業者の予約権限を制限する等）。
- n. 福祉総務課において管理ユーザーの作成ができる機能
- o. 市民窓口センターと運営委託事業者及び本市の中央監理室（守衛室）において、自身の管理する予約以外の予約状況の閲覧を制限する機能
- p. 葬儀業者が、画面からユーザー登録できる機能。
- q. 上記登録において、ユーザー登録の際は、霊柩車のナンバー写真を添付するなどにより、実在性を確認できる機能。
- r. 上記実在性確認のうえ、管理者において登録の可否を決定できる機能。
- s. 一般市民の予約において、虚偽の予約を防止するための本人確認機能。（詳細はご提案下さい。）

- t. 市民窓口センターと運営委託事業者においても、申請者の予約情報を新規入力及び追記、修正等が可能な機能。
- u. 藤沢市斎場においては、条例の中で暴力団関係者の利用は禁止されているため、予約段階で暴力団関係者ではないことの宣誓させるチェック式機能等

## 2 - 4 その他留意事項

### (1) サービス管理者について(2-3 n及びoの解説)

本業務のとりまとめは、福祉総務課において行っていますが、実際の予約の受付について、火葬場である藤沢聖苑については市民窓口センター、藤沢市斎場については運営委託事業者が行っています。夜間土日祝日はいずれも本市の中央監理室（守衛室）です。このため、福祉総務課において管理ユーザーの作成ができ、火葬場である藤沢聖苑と藤沢市斎場の予約状況は、市民窓口センターと運営委託事業者及び中央監理室（守衛室）で自身の管理する予約状況以外を閲覧できない環境が必要となります。

### (2) 予約者について(2-3 p～tの解説)

本予約を行う方の多くは葬儀業者であるため、葬儀業者としてユーザー登録を行うことができることが望ましいです。ユーザー登録の際は、霊柩車のナンバー写真を添付するなどにより、管理者において登録の可否を決定できる機能が必要となります。

また、一般市民の予約もあるため、虚偽の予約を防止するための本人確認機能を付与したいと考えています。本人確認機能についてどのような方法があるかは御提案ください。

そして、WEB予約をできない方のために、市民窓口センターと運営委託事業者において電話等でヒアリングした内容を代理入力し、予約が可能となるような機能も必要となります。

### (3) 藤沢聖苑と藤沢市斎場の仕様を分けて検討することについて

火葬場である藤沢聖苑と式場である藤沢市斎場はそれぞれ車で20分～30分程離れた別の場所にあり、施設の利用も連携していないため、システム開発においては施設ごとに分けて仕様を検討する必要があります。

## 3 調達範囲

### 3 - 1 システム構築作業

以下①～④の事項を実施します。



- ① SaaS 等の開発又は提供。
- ② 2 - 1 (3)に記載した市側利用 PC における設定、接続確認。
- ③ 2 - 1 (3)に記載した市側利用者に対する研修。
- ④ マニュアルや設定書等、完成図書の納入。

### 3 - 2 保守サービス

SaaS 等に対する保守サービスを実施します。(対ユーザーに対して明示的に保守サービスを提供していないのであれば、それでも結構です。)

### 3 - 3 運用サービス

SaaS 等に対する運用サービスを実施します。例えば以下の運用サービスを想定しています。(対ユーザーに対して明示的に提供していないのであれば、それでも結構です。)

- ① サーバ、ネットワークの死活監視
- ② CPU、メモリ、HDD、ネットワーク等 リソースの利用状況管理
- ③ サーバのイメージバックアップ
- ④ データ領域のデータバックアップ
- ⑤ ウィルス監視、外部からの不正アクセス監視
- ⑥ サーバに対するアクセスログの取得

## 4 情報提供をお願いする事項

### 4 - 1 施工体制の基本情報

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(別紙 1 施工体制の基本情報にご記入ください)。

### 4 - 2 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(別紙 2 関連実績にご記入ください)。

### 4 - 3 ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク構成

本業務の受託を想定した場合において、貴社のシステムで必要と想定されるシステムの構成について、情報をご提供ください(任意様式)。

#### 4 - 4 貴社システムの機能

パッケージがある場合、貴社パッケージの機能について、情報をご提供ください。

パッケージがない場合は、想定する機能情報をご提供ください。

(「2 - 3 予約システムに搭載したい機能」について可否を回答して下さい。詳細な内容をご提案頂いて結構です。)

#### 4 - 5 貴社が利用するデータセンタの概要

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データセンタの概要について情報をご提供ください(任意様式)。とくに以下の点についてお願いいたします。

- ① 立地(所在地、〇〇市からのアクセス、自然災害リスク)
- ② 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)
- ③ 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)
- ④ 取得している認証(ISO27001等)

#### 4 - 6 貴社が提供できるサービス内容

とくに以下の内容について、情報をご提供下さい(任意様式)。

- ① SLA  
(稼働率、レスポンスタイム、RTO・RPO等)
- ② 運用・保守サービス  
(リソース管理、死活監視、バックアップ、ログ取得・分析、パッチ適用、ヘルプデスク、定例会実施等)
- ③ セキュリティ対策  
(不正アクセス、ウィルス対策、ユーザ認証等)
- ④ 契約形態(委託契約かサービス利用契約か)
- ⑤ 契約期間(5年毎か毎年更新か)

#### 4 - 7 現行業務に対する課題の解決提案

「1 - 3 (1) 現行業務の」に挙げた課題に対して、「2 システム導入の前提」を踏まえた貴社の提案があれば、情報をご提供ください。(任意様式)。

#### 4 - 8 スケジュール

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（任意様式）。

#### 4 - 9 概算費用

本業務の受託を想定した場合における、概算費用について、情報をご提供ください（別紙 3 見積様式にご記入ください）。

#### 4 - 10 システム移行時の手順・スケジュールと役割分担

新システムに移行する際に必要な手順・スケジュール、構築事業者、市との役割分担について情報をご提供ください。

#### 4 - 11 前提とした事項、懸念事項

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（任意様式）。

#### 4 - 12 その他提案事項

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。とくに市民の身近な人が亡くなった際に、迷わずに手続きができるようなプラットフォーム機能の提供を求めています。現状本市では「お悔やみガイドブック」

(<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/mado-c/kurashi/koseki/shussho/documents/okuyami2021.pdf>)を公開しているところです。

### 5 回答要領

「4 情報提供をお願いする事項」に記載の各項目について、次の様式にご記入ください。

表 5-1 回答様式参照表

No.	項目	回答様式
1	施工体制の基本情報	別紙 1
2	関連実績	別紙 2
3	ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの構成	任意様式
4	貴社システムの機能	任意様式
5	貴社が利用するデータセンタの概要	任意様式
6	貴社が提供できるサービス内容	任意様式

No.	項目	回答様式
7	現行業務に対する課題の解決提案	任意様式
8	スケジュール	任意様式
9	概算費用	別紙3
10	システム移行時の手順・スケジュールと役割分担	任意様式
11	前提とした事項、懸念事項	任意様式
12	その他提案事項	任意様式

任意様式への回答については、以下の形式で簡潔に作成ください。

- ① A4（縦・横双方可。図表については、A3も可。）横書き10ポイント以上のフォント
- ② 「Microsoft Word 2013」、「Microsoft Excel2013」、「Microsoft PowerPoint2013」等で読み込み及び編集が可能な形式

## 6 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。

## 7 RFIの提出について

### 7 - 1 RFI提出期限

令和4年8月31日（水）17時

### 7 - 2 RFI提出方法

電子データにてご提出ください。電子データについては必ず最新のウイルスパターンファイルによるウイルスチェックを行ったうえで、ZIP形式にて圧縮する際にパスワードを付与してください。なお、ファイル本体にはパスワードをかけないでください。

電子データは電子メールでお送りいただくか、郵送又は市に持参いただく場合は、CD-R

又はDVD-Rにてご提出ください。

郵送の場合は、提出期限までに届くよう、ご配慮ください。なお、市に持参される場合は、事前に「 9 資料の提出先及び連絡先」に連絡し、上記期間中の平日の午前9時から午後5時までの間をお願いします。

## 8 質疑

ご質問がある場合には、適宜電話又はメールにて受け付けますので、平日の午前8時30分から午後5時までの間に「9 資料の提出先及び連絡先」へ御連絡ください。

## 9 資料の提出先及び連絡先

〒251-8601 神奈川県藤沢市朝日町1番地の1 藤沢市福祉総務課 担当：須田  
e-mail: fj-hoken-i@city.fujisawa.lg.jp  
電話：0466-50-8258 内線 3127

以上