

郵便請求管理システム導入業務  
仕様書

令和4年8月  
広島市

## 目次

1	業務名	3
2	業務の目的	3
3	業務内容	3
4	履行期間	3
5	履行場所	3
6	対象施設及び利用者数	3
7	システムの導入	4
8	導入スケジュール	8
9	システム導入に係るプロジェクト管理	8
10	納品成果物	8
11	業務の引継ぎ	9
12	留意事項	9
13	その他	9

1 業務名

郵便請求管理システム導入業務

2 業務の目的

本市では令和4年度に戸籍・住民票に係る証明発行事務のうち、郵便請求に関する事務を一括処理する戸籍・住民票事務センターを設置した。

本業務は証明交付について、各区市民課・出張所及び戸籍・住民票事務センターへ郵送で請求書が届いた場合、受付入力を行い、証明を作成したのちに、交付入力を行う。

それにより、これまで手書きにより管理していた受付簿、明細書作成をシステムで行い、入力後所属別、全体の集計表を出力できるようにすることで、事務の効率化及び正確性を確保することを目的とする。

3 業務内容

本システムの導入を行う。

4 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和5年3月31日までとする。

5 履行場所

企画総務局区政課、東区役所内戸籍・住民票事務センター及びその他本市が指定する場所

6 対象施設及び利用者数

対象施設及び本システム利用者数の概要については表1のとおりである。

表1 対象施設及び利用者数

対象施設	利用者数 (想定)	利用場所所在地
企画総務局 区政課	6人	広島市中区国泰寺町一丁目6番34号
戸籍・住民票事務センター	27人	広島市東区東蟹屋町9番38号
中区役所	5人	広島市中区国泰寺町一丁目4番21号
東区役所	5人	広島市東区東蟹屋町9番38号
南区役所	5人	広島市南区皆実町一丁目5番44号
西区役所	5人	広島市西区福島町二丁目2番1号
安佐南区役所	5人	広島市安佐南区古市一丁目33番14号
安佐北区役所	5人	広島市安佐北区可部四丁目13番13号
安芸区役所	5人	広島市安芸区船越南三丁目4番36号
佐伯区役所	5人	広島市佐伯区海老園二丁目5番28号
温品出張所	5人	広島市東区温品五丁目1番18号
似島出張所	5人	広島市南区似島字家下752-74
佐東出張所	5人	広島市安佐南区緑井六丁目29番28号
祇園出張所	5人	広島市安佐南区祇園二丁目48番7号
沼田出張所	5人	広島市安佐南区伴東七丁目64番8号

対象施設	利用者数 (想定)	利用場所所在地
白木出張所	5人	広島市安佐北区白木町大字秋山 2391-4
高陽出張所	5人	広島市安佐北区深川五丁目 13 番 7 号
安佐出張所	5人	広島市安佐北区安佐町大字飯室 3052-1
中野出張所	5人	広島市安芸区中野三丁目 20 番 9 号
阿戸出張所	5人	広島市安芸区阿戸町 6257-2
矢野出張所	5人	広島市安芸区矢野東五丁目 7 番 18 号
湯来出張所	5人	広島市佐伯区湯来町大字和田 166

※利用者数は令和4年6月現在の人数であり、小規模な変動があり得る。概ね、上限は200人程度を想定している。

## 7 システムの導入

### (1) 一般的要件

#### ア 基本要件

- (ア) 本システムは、以下の条件で本市が提供する仮想化基盤（以下「統合用サーバ」という。）での運用が可能であること。なお、OS 環境に関しては、本市と十分に協議したうえで、本システムを導入すること。
- (イ) バックアップは、統合用サーバで取得する。
- (ウ) 本システムはクライアントサーバ方式及び Web 方式いずれも可であるが、バージョンアップやバグ対応の都度、端末個々にプログラムを配布する作業を低減する等の工夫を図ること。

#### イ 導入環境

本システムは、表 2 の条件で本市が提供する統合用サーバ上に構築し、運用すること。なお、割り当てられるリソース及び OS に関しては、本市と十分に協議したうえで、本システムを構築すること。また、本システムを本市の統合用サーバ上に構築するため、統合用サーバ全体分のライセンスが必要となるようなソフトウェアを導入する場合などは注意すること。

なお、当該サーバは令和 5 年 2 月に更新を予定しているため、本市と協議の上、更新に係る必要な動作確認等を実施すること。

表 2 統合用サーバ仕様

項目	仕様
統合用サーバから割り当てられるリソース	原則、以下を最大値とし、最小のスペックで運用を開始すること。 CPUコア数：2コア（※1） メモリ：4GB ハードディスク：300GB
OS	原則として、Windows Server 2019とすること。 （※2）
稼動サービス	Webサーバ、データベースサーバ

※1：現在の統合用サーバの CPU のスペックは Intel Xeon 2.5GHz である。

※2: Windows Server 2019 Datacenter Edition(64bit)は、本市で準備する。

#### ウ 端末環境

本システムを利用する端末環境は、以下の表3の機器である。なお、端末に関しては、本市が用意する。

表3 庁内LAN 端末環境

区分	種別
CPU	Intel Core i3 又は AMD Ryzen 3
メモリ	4GB
OS	Windows 10 Pro
ブラウザ	Edge *Chromium版

#### エ スキャナ要件

本システムで利用するスキャナは以下の表4の機器を調達しているため、所要の設定を行うこと。

表4 スキャナ要件

メーカー	機種	台数
富士通	fi-8190	2台

#### オ バーコードリーダー要件

本システムで利用するバーコードリーダーについて以下の表5の機器を想定している。当該バーコードリーダーを調達の上、初期設定を行うこと。なお、同機能を有する製品であれば、想定機種以外の製品でも可とする。その際は、本市の承認を得た上で調達を行うこと。

表5 バーコードリーダー要件

タイプ	想定機種	接続方式	読み取りバーコード	台数
定置式	Genesis 7580g	USB接続	1次元/2次元バーコード	2台

#### カ 機能要件

本システムが備えるべき機能要件は別紙1「機能要件一覧」を参照のこと。

なお、開発にあたっては、別紙2「郵便請求フロー」を理解した上で開発すること。また、本システムの開発に当たっては画面構成や帳票等について、利用者によるレビューの機会を多数設けたうえで、利用者の意見を取り入れて設計・開発を行うこと。

#### キ データ移行要件

現在はEXCELファイルによって、郵便請求に係る事務を行っている。当該EXCELファイルのデータを本システムに移行すること。

ファイルの概要は以下のとおり。

##### (ア) 受付内容

受付日、受付番号、申請者情報、受領金品内訳等

(イ) 交付内容

交付日、交付する証明の内訳（種類、通数、件数）、手数料、返送郵送料等  
上記ファイルは公示時点の想定である。戸籍・住民票事務センターの運用状況によって、  
ファイルのレイアウト等に変更が生じる可能性があることに留意すること。

ク ネットワーク要件

- (ア) 各利用者の本システムへの接続は、庁内 LAN を利用すること。
- (イ) 個人情報を含むすべてのデータは利用者端末側に保持せず、統合用サーバで保持すること。
- (ウ) ネットワークの接続に当たっては、発注者及び庁内 LAN メンテナンス業者と協議の上、設計作業等を実施すること。

ケ セキュリティ要件

- (ア) 本システムについて、機密性・完全性・可用性に配慮し、情報の漏えいや障害の発生  
の防止、データの消失の防止を図った構成とすること。
- (イ) 特定のデータ項目については、カラム単位で暗号化すること。
- (ウ) データにアクセス許可された利用者だけが、情報にアクセスすることができるよう、  
機密性を確保するために、本システムのサーバに実装している「Windows ファイアウォール」  
機能等を活用し、特定の IP アドレスやセグメント単位に通信制御を行うこと。なお、IP  
アドレス等が変更になったときに備えて、メンテナンスマニュアルを作成すること。
- (エ) 誤操作を行った場合に、安易にデータが削除されないことがないよう、必要な措置を講  
ずること。
- (オ) 本システムの運用中に何らかの障害やトラブル等が発生した際に、その原因が受注者  
により追跡可能となるよう、各種ログを5年以上記録及び管理するとともに、必要なロ  
グを出力可能とすること。
- (カ) 不正プログラム対策として、発注者が用意する不正プログラム対策ソフトウェアをイ  
ンストールし、発注者指定の設定を行うこと。ただし、Windows Server OS 以外を使用  
する場合は、受注者において不正プログラム対策ソフトウェア（5年以上ライセンス）  
を用意すること。
- (キ) 本システムについて、OS やミドルウェア等のサポート切れとなるようなソフトウェア  
を用いないこと。

コ 信頼性要件

システム稼働率について、保守等による点検時間を除き 99.95%を満たすことを考慮し  
た構成であること。

サ システムレスポンスに関する要件

- (ア) 表 6 の要件を満たすこと。

表 6 システムレスポンス

項目	対象件数	測定内容	速度
画面遷移	—	登録処理や操作画面の切替え時間	概ね 1 秒以内
データ入力	1 件	登録ボタン押下～ 登録完了までの時間	概ね 1 秒以内
データ照会	1 件	検索ボタン押下～ 結果表示までの時間	概ね 1 秒以内

項目	対象件数	測定内容	速度
対話的帳票印刷	1 件	印刷プレビューボタン押下～ プレビュー表示までの時間（なお、 PDF 形式出力の場合は、当該 PDF の 表示までの時間）	概ね 1 秒以内
バッチ処理（日 計表等の印刷 時）	1,000 件	プリンタへスプールするまでの時間 （なお、PDF 形式出力の場合は、当 該 PDF の出力完了までの時間）	概ね 10 秒以内
一括データ出力	1,000 件	ファイル出力までの時間	概ね 10 秒以内

※ローカルネットワークは 100Mbps 環境下による要件とする。

(イ) 最大 50 台の端末 (PC) が同時接続した場合でも上記の要件を満たすこと。なお、想定した要件を満たさない場合（ネットワーク及び利用者端末に起因するものを除く）には原因の切り分けを行い、必要な対応について発注者や関係事業者と連携し、必要な支援を行うこと。

シ 拡張性に関する要件

履行期間において、リソースの増加を行う必要のないシステムとすること。

(2) 各種テスト

ア 運用テスト

(ア) 受注者において運用テストを実施すること。

(イ) 発注者が運用テストの結果から本システムが本業務仕様に適合しないと認めるときは、速やかに機能等の見直しを行うこと。

(ウ) 利用開始後であっても、運用テスト不足と合理的に認められる場合には、必要な運用テストを実施すること。

(エ) また、その結果、本システムが本業務仕様に適合しない事実が発見されたときは、速やかに、機能等の見直しを行うこと。

(オ) ただし、機能等の見直しに当たっては、稼働中のシステムの運用に最も影響の少ない方法をもって実施すること。

イ ユーザ受入テスト

受注者は発注者が指定する職員とともにユーザ受入テストを実施すること。

ウ 報告等

受注者は各種テストの結果について、速やかに発注者に報告すること。

(3) 研修

ア 受注者はシステム利用者に対し、発注者が指定する場所で本システムの操作方法に係る研修を実施すること。研修は発注者と協議の上、1 回実施すること。なお、研修は Web 会議等の利用も考慮するものとし、効果的な研修方法について、発注者と実施方法等を協議すること。

イ 受注者は上記アの研修で利用するシステム操作マニュアルを作成し、対象職員分を準備すること。

ウ 研修については対象職員が十分理解できるように実施すること。なお、研修の対象職員が本システムの操作について効果的に習得するために、研修時までに本番環境に近い状態でシステムを試用できるようにすること。

## 8 導入スケジュール

本システムは、以下の予定で導入する。

- 契約締結日～令和4年12月：協議、開発、各種調整等
- 令和5年1月：テスト環境による調整、研修
- 令和5年2月：システム運用開始

## 9 システム導入に係るプロジェクト管理

- (1) 受注者は、業務を実施するに当たり、本業務の責任者としてプロジェクト全体を十分に管理可能な者（統括責任者等）を配置すること。
- (2) 本契約締結後、速やかに実施計画書、実施体制図及び実施スケジュール管理表を作成し、発注者の承認を得ること。
- (3) 実施計画書で定める管理項目及び管理手法に従って、プロジェクトの進捗、課題管理、品質管理状況等の管理を行うとともに、発注者に適宜、報告すること。
- (4) 報告はWeb会議の利用も考慮すること。
- (5) プロジェクトの進捗の遅れや重要な課題が発生した場合は、速やかに発注者に報告し、対応方針について協議すること。

## 10 納品成果物

本業務における成果物は表7のとおりとする。その他、追加で提出が必要な資料等がある場合は、発注者と協議の上、本業務の費用の範囲内で対応可能な範囲で作成に協力すること。

成果物の作成に当たっては、業務の流れ図（フロー図）や画面展開ごとのハードコピー、説明項目のマークなどを使用し、視覚的にわかりやすいものとする。

受注者は提出時期に各成果物を提出する他、令和5年3月31日までに成果物一式を紙及び電子媒体（CD等、正副2枚）により納品すること。なお、電子媒体による納品について、Microsoft Word 2016、同 Excel 2016、同 PowerPoint2016 で読み込み可能な形式、又はPDF形式で作成し納品すること。また、納品後、発注者において利用が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

納品後に検収を受け、発注者の承認を得ること。発注者の承認が得られない場合、受注者は速やかに修正し、発注者の承認を得ること。



表 7 成果物一覧

納品成果物	提出時期
システム一式	研修実施までに
実施計画書	契約締結後、速やかに
実施体制図	契約締結後、速やかに
実施スケジュール管理表	契約締結後、速やかに（内容は随時更新）
システム設計書	令和4年12月中旬
テスト計画書・テスト結果報告書	令和4年12月中旬
システム操作マニュアル	操作研修時7日前までに
議事録	打合せや協議実施後、速やかに
業務実施報告書	業務完了時

### 11 業務の引継ぎ

- (1) 受注者は、本業務に係る契約が満了し、又は解除されたときは、引き継ぐべき業務の内容の詳細を記録した業務引継書を作成し、発注者に提出するとともに、十分に説明を行うこと。

### 12 留意事項

- (1) 受注者は、プライバシーマークまたは、ISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得していること。
- (2) 開発環境等に個人情報等を記録することがないように留意すること。
- (3) 受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、若しくは委任してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、当該委託業務の一部を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。
- (4) 受注者は、本業務を通じて知り得た情報の取扱いに十分留意し、ほかに漏洩等が行われないようにすること。また、知り得た機器構成の内容、発注者のシステムの概要、データ等については、第三者に公表してはならない。機密保全、情報公開に関わる全ての事項については発注者の指示に従うこと。このことは、本契約が終了した後においても同様である。
- (5) 受注者は発注者の情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守して業務を実施すること。
- (6) 受注者は、業務上個人情報を取り扱うに当たり、別紙3「個人情報取扱特記事項」の定める事項に従って業務を行うこと。

### 13 その他

- (1) 本業務における全ての納品成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条を含む。）及び所有権は発注者に帰属する。
- (2) 本業務に付随した業務として、発注者の現状を鑑みた結果、機能要件に記載がない事項であっても追加費用なく導入できる機能について検討すること。
- (3) 本仕様書に明記されていない事項でも、本システム等を適切に動作させるために当然備えるべき性能、機能（構造）等については整備すること。
- (4) 本仕様書に記載のない事項については、その都度、発注者と受注者双方が協議し決定することとする。

以上