

「令和7年度 三郷町クラウドPBX導入及び庁内電話のモバイル環境構築業務」 仕様書

1. 業務目的

本業務は、三郷町（以下、本町という。）が、令和6年4月に策定し、同年8月に改訂した「三郷町DX基本方針」の「導入するデジタル技術の活用」、「働き方改革の推進」に基づくものである。

クラウドPBXの導入は、庁舎外でも庁舎内と同様の電話環境を提供し、災害や障害発生時も安定した受電環境を確保し、業務継続性を向上することができるもので、職員用モバイル端末の導入は、庁舎内の窓口業務や庁舎内外の現場での活用により、業務効率化と住民サービスの向上が図れるほか、人事異動に伴う設定変更の負担軽減にもつながるものである。

また、クラウドPBXと職員用モバイル端末、それらに付随するアプリの活用により、場所にとらわれない働き方を実現し、テレワークを促進、コミュニケーションの活性化、デジタル化をはじめとする職員の業務改善・効率化や、住民サービスの向上を図るものとする。

2. 業務期間

(1) システム構築業務 契約締結日から令和8年1月14日

(2) 運用・保守業務 令和7年12月1日から令和12年11月30日（60ヶ月）

なお、各業務に係る期間は下記のとおりとする。

- ・ 構築期間 契約締結日から令和8年1月14日
- ・ 仮稼働及び検証期間 令和7年12月1日から令和8年1月14日
- ・ 本稼働日（予定） 令和8年1月15日
- ・ 運用保守期間 令和7年12月1日から令和12年11月30日（60ヶ月）

3. 調達範囲

本業務の調達範囲は下記のとおりとし、各項目における詳細は本仕様書に後述のとおりとする。ただし、公募型プロポーザルにより本業務の受注者が決定し、契約締結する場合は、受注者の企画提案内容などから、総合的によりよいものであると本町が判断した場合に限り、本仕様書の一部を変更する場合がある。

調達の範囲には、システムが稼働するために必要なハードウェア及びソフトウェアの調達、搬入、設置、設定及び保守、利用にあたっての説明会等を含むものとする。なお、職員用モバイル端末の回線に係る本稼働後に発生する経常費用については、保守費用に含むものとする。

(1) システム構築業務

(2) 運用・保守業務

4. 利用拠点

利用拠点は下記のとおりとする。

利用拠点：13 箇所

クラウドP B X移行後（外線番号数：29番号／チャンネル数：54チャンネル）

No.	拠 点	住 所
1	三郷町役場	三郷町勢野西1丁目1番1号
2	文化センター	三郷町勢野西1丁目2番2号
3	福祉保健センター	三郷町勢野西1丁目2番1号
4	ふれあい交流センター	三郷町立野北1丁目36番39号
5	下水道課	三郷町立野南3丁目11番13号
6	西部保育園	三郷町立野北1丁目45番5号
7	南畑幼稚園	三郷町信貴南畑1丁目2番58号
8	清掃センター	三郷町大字勢野2141
9	図書館	三郷町勢野西1丁目4番4号
10	給食センター	三郷町大字勢野5020番1
11	奈良サテライトオフィス35	三郷町立野南2丁目10番17号
12	竜田運動公園	三郷町立野北2丁目31番2号
13	三郷中央公園多目的広場	三郷町勢野東1丁目1番1号

※上記の他、施設数の増減については協議のうえ、決定する。

5. クラウドP B X・機器の仕様・要件

(1) クラウドPBX

- ①クラウドPBXは、稼働後最低5年以上の利用ができるシステムを提案すること。
- ②クラウド型のPBXサービスであること。
- ③現行PBX装置からクラウド型PBXに移行できること。
- ④現行の0 A B－J 番号（外線番号）が利用できること。ただし番号ポータビリティによる移行ができない番号については別途協議の上、対応すること。
- ⑤内線番号の変更は許容するものとし、既存の内線番号体系を鑑み、内線番号運用の移行影響を最小限にする設計をすること。
- ⑥アプリケーションを用いた発信は、Wi-Fi経由ではなくモバイル通信によるインターネット通信が利用できること。
- ⑦複数番号（複数端末）で代理応答グループ（ピックアップグループ）を組めること。
- ⑧番号ごとに着信方式（一斉着信方式）を選択できること。
- ⑨外線・内線通話の転送・保留ができること。
- ⑩転送された電話をさらに転送できること（再転送3回以上）。
- ⑪転送先が応答しない、話中等でつながらない場合、通話を引き戻して通話再開ができる

こと。

- ⑫発信履歴から相手先を選択して発信できること。
- ⑬職員用モバイル端末、固定IP電話機の内線・外線の着信音鳴動の変更が可能なこと。
- ⑭本業務で調達、導入する職員用モバイル端末および固定IP電話機（据置型SIPフォン）で外線発信ができること。また、発信先は携帯、固定電話を問わず通話ができること。
- ⑮本業務で導入する端末（職員用モバイル端末、固定IP電話機）からの発信時に当該端末が紐付けられている外線番号が相手方に表示されること。
- ⑯クラウドPBXで外線着信をさせない端末を設定できること。
- ⑰本業務で調達、導入する職員用モバイル端末間、固定IP電話機（据置型SIPフォン）ー同モバイル端末間および固定IP電話機間において、インターネット接続が可能な場所であれば、内線相互通話ができること。
- ⑱内線通話の料金はクラウドサービスの利用料金に含まれること（内線相互通話は追加課金されないこと）。
- ⑲閉庁時間中の外線着信に対し、外線電話番号毎に登録された音声メッセージを流す設定ができること。
- ⑳職員の異動や体制変更等に伴う電話番号の切り替えやグループの変更等を、管理者が適宜変更できるようにすること。
- ㉑一般職員が任意のタイミングで端末が鳴動しないように設定変更ができること（退勤、休暇時の対応）。
- ㉒不適切な利用を早期に検知できるよう、使用履歴を参照できること。また、概ね何日分の通話履歴が保存可能か提示すること。
- ㉓組織変更、異動に応じて、端末接続の構成を柔軟に変更できること。
- ㉔データセンターの物理的所在地は日本国内で、その運営母体は国内に法人登記のある企業であること。

(2) 職員用モバイル端末

- ①インターネット通信できるデータ通信機能を有するiPhone16eとすることとし、下記条件のものを195台導入すること。
- ②職員用モバイル端末は、5年契約の「レンタル」で調達することとし、故障、破損等発生時に回数の制限なく、本体が求償される補償オプションとすること。なお、求償の際に、同等品が用意できない場合は、同等品以上の機種を納入すること。
- ③端末と同数の充電器を提供すること。
- ④通話及びデータ通信は、国内において4G、5Gでの接続ができること。また、テザリングに対応していること。
- ⑤導入時点で最適のOSがインストールされていること。
- ⑥月間のデータ通信量が、1台あたり5GB以上のプランであること。

- ⑦通話は国内（固定・携帯含む）1通話あたり5分間の無料通話プランと同等以上のプランとすること。
- ⑧データ通信および通話のプランについては、運用開始後に使用状況の調査を行い、適正化に向けた変更ができること。
- ⑨本町として不要なアプリは可能な限り削除し、また、会議用アプリ(Teams、Zoom、Webex)やLoGoチャット等業務で必要となるアプリを協議の上導入ができること。
- ⑩災害時優先電話の契約は、本町が指定する回線を登録すること。

(3) MDM（Mobile Device Management）

- ①端末機器管理のためのMDMを導入し、必要な支援を行うこと。
- ②初期設定の仕様については、本町の意向に合わせて協議すること。
- ③管理者アカウントの設定および構築の支援を行うこと。
- ④本町が指定する機能制限設定の配布ができるようにすること。
- ⑤本町が指定するアプリケーションの配布ができるようにすること。
- ⑥管理者が自ら回線利用停止・遠隔ロック・遠隔初期化できる機能と、遠隔でアプリケーションをインストールおよびアンインストールできる機能を有すること。
- ⑦職員用モバイル端末の機能を制限することができる機能（未許可アプリケーションのインストール禁止、アプリケーションの削除禁止など）を有すること。
- ⑧職員用モバイル端末の位置情報を取得できること。

(4) 通話録音機能

- ①外線通話については録音機能を提供すること。
- ②録音内容を30日以上保存できること。
- ③外線着信時の通話開始前に「通話を録音する」などの自動音声メッセージを流す設定ができること。

(5) 固定IP電話機

- ①クラウドPBXと接続して使用する固定IP電話機を、下記条件に基づき、1台調達すること。
- ②据置タイプで日本語表示可能なディスプレイ付であること。
- ③機能キーが複数あること。
- ④100Base-TXの有線LANポートを有すること。
- ⑤ACアダプタによる給電及びPoEによる給電に対応し、ACアダプタを添付すること。
- ⑥IPアドレス設定、所定箇所への設置、管理用シールの貼付作業を行うこと。
- ⑦機能キーに内線グループ等の設定をすること。

(6) ネットワーク環境

- ①三郷町役場本庁以外の出先機関拠点とも通話、通信ができること。
- ②導入前に電波強度が良好でない箇所が発生した場合は、本町と協議の上、電波増幅器等による電波強度を維持できるように事業者負担で速やかに電波の改善対策を実施すること。なお、導入後においても、電波強度が良好でない事象が発生した際は、電波強度の調査を実施し、電波強度が弱い場合は本町と協議のうえ、電波増幅器等による電波の改善対策を実施すること。

(7) その他

- ①町が指定する管理用シールの貼付、協議の上決まったアプリ、クラウドPBXに接続する機能（アプリ）、初期導入時点の内線電話番号等のプレインストール及び設定等、P B X 端末として必要なキッティング作業を全端末に実施すること。
- ②キッティングにより導入、設定したシステム及びアプリ機能の確認、追加設定を行い、接続テストを行うこと。
- ③受注者決定後の打ち合わせにより、選定後において別途協議事項が生じた場合は、かかる費用を精査した上で、協議検討を行うこと。

6. 機密保持

本業務において知り得た情報（周知の情報は除く）は、本業務の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置をとること。また、個人情報の保護については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び三郷町個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年3月三郷町条例第2号）の規定によるものとする。

本町が提供する資料は、原則として閲覧のみとし、複写及び第三者への提供は行わないこと。

受注者は、データ移行等の際し本町からの貸与資料等があった場合、その資料等の取扱いに十分な注意を払うとともに、常にその管理状況を明らかにし、汚損、亡失等の事故のないようにすること。また、貸与資料等は作業後速やかに本町へ返納するものとする。

7. システム要件

(1) クラウドPBXの構築

- ・構築は、本町職員と調整の上、受注者の負担で本町が指定した日で実施すること。
- ・クラウドPBXの本番稼動に際して、初期設定の確認や、各機能等の正常な運用の確認、また、職員の操作習熟度が上がるまでの間（1か月間程度を想定。）は、本町からの問い合わせなどに関して、即時対応できる支援体制を整え、本稼働時の初期サポートを行うこと。

(2) 各種設計資料等の扱い

構築に関する打合せ等の結果は、開催の都度、議事録や設計書、導入手順書、クラウドPBXおよび端末の操作や運用に係わる全てのドキュメントを作成し、当町の承認を得ると共に共有、保管すること。

8. セキュリティ要件

(1) MDMにおいて、業務に不要なサイトの閲覧制限ができること。また、不要なアプリのインストール、SNS等のアプリの利用を制限できること。

(2) スマートフォンには、ウイルス対策ソフトを導入すること、または、他の方法によるスマートフォンのウイルス対策について提案すること。

(3) 詐欺電話やWeb、SMSによる詐欺行為等の脅威を検出、防止できることが望ましい。

(4) 担当事業者は、日本産業規格「JISQ15001個人情報保護マネジメントシステム要求事項」に準拠した「プライバシーマークにおける個人情報保護マネジメントシステム構築・運用指針」もしくは情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」が求める情報セキュリティ管理の運用ができること。

(5) クラウドPBXをはじめMDM機能など、本システムで提供されるすべてのクラウドサービスは、ISMAP認証を取得していることが望ましい。

9. 導入体制・進捗管理

本業務の契約締結後速やかに本業務の実施体制を整え、契約満了までの間、滞りなく作業を進められるプロジェクト体制を確立すること。システムの構築に際しては、事前に計画するスケジュールに沿って安全かつ確実に行い、通常業務に影響を及ぼさないようにする必要があることを認識し、そのための手段を講じること。また、以下の要件を踏まえて業務の管理を行うこと。

(1) 実施計画

業務の着手に先立ち、本仕様書に基づき適切な実施計画書を作成し、町の承認を得ること。また、実施計画書に基づき、業務を円滑に進めること。

(2) 進捗管理

業務の進捗を管理し、遅延が生じた場合は町と協議し、速やかに対策を講じること。

(3) 課題管理

業務の目的達成を阻害する課題を特定して、解決のための取組状況を報告すること。

(4) 会議の実施

・本業務の構築期間及び、本稼働後、利用が定着するまで（1ヶ月程度を想定）は定例会を開催し、定着後も適宜打合せを開催すること。

・定例会において、業務の進捗状況や課題等の検討状況を報告、共有すること。

- ・会議終了後は、議事録を作成し、提出すること。
- ・会議は原則として対面で行うことを基本とするが、本町と調整のうえ、WEB会議で行うことを可とする。

10. 検証

(1) 仕様に基づき、クラウドPBXのシステム機能のテストを行うこと。テストにあたっては、テスト実施計画および実施手順を作成し、確認もれのないように実施すること。

(2) 受け入れ検査用のテスト手順書を提供し、受け入れ検査を支援すること。本テスト手順書は、典型的な通話携帯のテスト、内線相互、準正常・障害テスト、性能テストを実施し、各機能に問題の無いことを確認できるようにすること。

11. 導入・操作説明会

以下の説明資料を作成し、本稼働前の適切な時期に管理者向け教育、ユーザ向け操作説明会を開催すること。

- ・クラウドPBX（アプリ）操作手順書
- ・クラウドPBX管理者手順書
- ・端末操作手順書

詳細については本町と協議の上決定すること。なお、研修場所、プロジェクター、スクリーン、説明会資料印刷等は本町にて準備し、参加者については下記を想定している。

- ・管理者向け…参加者 8名程度・1回
- ・利用者向け（一般職）…参加者60名程度・1回あたり約30名・全2回

12. データセットアップ（キッティング作業）のためのデータ提供

システムを円滑に使用開始できるよう、以下のデータセットアップを行うこと。データは、本町から電子データ（CSV、Excel ファイル等）により提供する。

- (1) 職員情報（外線・内線番号計画表）
- (2) 機器等に貼付するもの
- (3) 本町職員と受注者とで協議の上、受注者が無償対応範囲内のもの

13. 運用支援・保守

(1) 本業務全般の運用・保守体制（窓口組織、連絡先、受付時間、保守内容）について提示すること。

(2) 運用・保守期間中は、本町の本システム主管部署からの問合せ等を電話又は電子メールにより受け付けるものとし、システムの運用管理や障害対応、端末の障害対応等、本システムの運用・保守に係わる必要な支援を継続的に行うこと。

電話受付：平日 9 時 00 分～17 時 00 分

メール受付： 24 時間 365 日

なお、緊急時は、上記の曜日・時間に限らず対応を行うこと。

(3) 管理・運営体制を変更する場合は、事前に本町と協議し承認を得ること。

1 4. 機器等保守要件

(1) 本事業において提案する機器等については、訪問保守を原則とすること。

(2) クラウドPBX及び本町のクラウドPBXの接続回線について、障害が発生した場合、速やかに連絡及び確認がとれる手段を明示しておくこと。

(3) 職員用モバイル端末の故障時に、職員自らがW e bまたは店舗受付窓口へ連絡、問合せ、持参しなくともよい受付体制を準備すること。

1 5. 障害対応

障害発生時は迅速に対応し、復旧のための対策を実施すること。また、以下の数値目標を明確にすること。

(1) 目標復旧着手時間（復旧対策に着手するまでの時間）

(2) 目標復旧時間（復旧するまでの時間）

1 6. BCP対応

(1) 停電時は、通常時と同様に、職員用モバイル端末で通話、通信の一次対応ができること。

(2) 保守作業または災害等発生時等でクラウドP B Xが利用できない（もしくは機能不全となった）場合の代替運用手順書とクラウドP B X障害復旧手順書を提供すること。また、今回の導入時にその代替運用とクラウドP B X障害復旧手順を確認するテストを行うこと。

1 7. 成果物

以下の成果品を紙媒体で2部、電子媒体（CD-R）で1部納入すること。

(1) 実施計画書

(2) 会議・打合せ議事録

(3) 進捗管理表（予定と実績のスケジュール管理）

(4) 課題管理記録

(5) 電波強度調査報告書

(6) クラウドPBX（アプリ）操作手順書

(7) クラウドPBX管理者手順書

(8) 端末操作手順書

(9) クラウドPBX設定

(10) 端末設定

- (11) システム障害対応手順書
- (12) BCP対応 (2) に関する代替運用手順書
- (13) クラウドPBX障害復旧手順書
- (14) 運用・保守サービス仕様説明書（システム及び端末の用・保守体制を含む）

18. その他

(1) 本事業完了までに納入する全ての物件、実施する全ての作業について、機器等の製造者の如何にかかわらず、受注者において最終的な責任を負うものとする。

(2) 本業務の履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、その他契約の終了事由の如何を問わず本業務が終了する場合は、受注者は当町が求めるところに従い、外線通話および内線相互通話が継続して利用できるような必要な措置を講じ、他社に移行する作業に支援・協力すること。

(3) 本業務に付随して発生する工事等について助言及び協力を行うこと。

(4) 本仕様書に定めのない事項又は疑義のある事項については、本町と協議のうえ、指示を受けること。