

# 仕様書

## 1 件名

電話交換機等の再構築に係る調査・計画策定及び調達準備支援委託

## 2 契約期間

令和8年5月1日から令和9年1月31日まで

## 3 背景・目的

墨田区（以下「区」という。）本庁舎にて現在利用している電話交換機（以下「PBX」という。）は、令和10年10月末をもって契約満了を迎えるため、それまでの間に次期PBXへの移行を完了する必要がある。現在、区の電話環境はアナログ回線と光回線が混在している状況にあり、次期PBXの導入にあたっては、単なる機器更新にとどまらず、全光回線化やIP電話化といった通信基盤の技術的刷新に加え、カスタマー・ハラスメント対策（通話録音・IVR）の導入や電話交換業務委託のあり方等、昨今の社会情勢や技術動向に即した新たな業務のあり方を検討しなければならない。そのため、本委託においては、PBX及び回線環境の現状調査・課題分析を通じて将来構想を策定するとともに、令和8年度の調査開始から令和9年初旬に実施予定のRFI（情報提供依頼）に必要な資料作成に至るまでの一連のプロセスの専門的立場から支援・助言を受けることを目的に業務を委託する。

## 4 調査・計画策定の範囲

### (1) 現状把握・課題整理

#### ① 物理構成・設定調査

- ・ 現行PBX、回線（内線・外線・専用線）、端末等の構成・設定に関する資料調査
- ・ 職員立ち合いによるMDF室等の物理的な配線状況に関する現地調査

#### ② 利用実態・要件調査

- ・ 現状回線の利用実態を反映した回線状況の実態把握・課題整理
- ・ アナログ災害緊急回線の洗い出しと、光回線化に伴う分離・代替要件の整理

#### ③ コスト調査

- ・ システムの運用コスト（機器リース料、回線料、保守料、電話交換業務委託料等）の

## 実態把握・課題整理

### (2) 将来構想・実行計画及び調達準備

#### ① RFI（情報提供依頼）の準備・実施

- ・令和9年1月頃の実施に向けたRFI趣意書・依頼項目の作成
- ・市場・技術動向調査
- ・最新技術（クラウドPBX、UC/FMC、AI音声応答等）や、他の先進自治体における電話システムDX化の事例調査

#### ② 本庁舎次期PBXの要件定義・構想策定

- ・本庁舎全光回線化の実現方式の検討
- ・本庁舎内IP電話化及びクラウドPBX、UC/FMC等導入に向け移行案の策定
- ・カスタマー・ハラズメント対策（通話録音、IVR）、代表電話交換業務の自動化、ソフトフォン導入等に向けた技術的提案
- ・本庁舎次期PBXの要件定義書案の作成
- ・将来的な全庁舎IP電話化時における参考費用の算出

#### ③ 実行計画策定

- ・全体システム構成案及び令和10年11月までの本稼働に向けた移行ロードマップの作成
- ・概算費用（初期導入費用、ランニングコスト）の算出
- ・RFIに向けた調達準備資料及び非機能要件定義書の作成

## 5 主な成果物一覧

### (1) 現状把握・課題整理報告書

- ・物理構成図、設定一覧、利用実態調査結果、アナログ災害電話一覧、コスト実態一覧、現状の課題整理結果等

### (2) 次期PBX導入全体構想・実行計画書

- ・光回線化実現方式、IP電話化移行案、カスハラ対策案、代表電話交換自動化案、ソフトフォン導入案等

### (3) 次期PBX導入実行計画関連資料

- ・ロードマップ、概算費用（初期、ランニング）等

### (4) 次期PBX情報提供依頼書関連資料

- ・RFI 趣意書、情報提供依頼項目一覧、市場、技術動向調査結果、最新技術調査結果、他自治体事例調査結果

(5) 次期 PBX 調達仕様書 (案)

(6) 非機能要件定義書 (案)

## 6 主なマイルストーン

マイルストーン	時期	主な内容
プロジェクトキックオフ	令和8年5月 (2026年5月)	プロジェクト計画の最終合意、関係者との顔合わせ。
現状分析・課題整理報告書の提出	令和8年12月末 (2026年12月末)	現地調査、ヒアリング、コスト分析等の結果を報告。
全成果物最終納品 ・プロジェクト完了	令和9年1月末 (2027年1末)	上記「5. 主な成果物一覧」に記載の全成果物を納品し、受託業務を完了。

## 7 受託要件

(1) 受託者は、次に掲げる条件を全て満たすこと。

- ① 受託者は、直近5年以内（平成29年度～令和3年度）に、国の機関、独立行政法人又は地方公共団体において、電話回線の環境構築又はPBXに関する調達を行った実績を有すること。
- ② 本業務を行う受託者は、受託者組織全体の情報セキュリティを確保するとともに、本区から求められた業務の実施において必要な情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。また、本業務の実施予定部門が、ISMS適合性評価制度又はプライバシーマーク制度の認証を取得しており、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていること。

(2) 本業務に従事する者については、次の要件を満たす者であること。

電話回線等の管理運用に係る専門的な知見を有していること。特にプロジェクトリーダーについては10年以上、その他メンバーにおいても1名以上は5年以上の実務経験を有するか同等以上の見識を有していること。

## 8 履行場所

墨田区役所

## 9 支払方法

履行・検査合格後、一括払

## 10 特記事項

受託者は、以下の事項を遵守すること。

- (1) 従事者のうち、プロジェクトリーダーを変更する場合は、区の承認を必要とする。
- (2) 成果物は、全て区に帰属するものとする。また、書面による区の承諾を受けない限り、本仕様書に定めがある場合を除き、公表、譲渡、貸与、複写、複製その他の使用をしないこと。
- (3) 受託者は、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項及び本仕様書に明記していない事項については、区との協議により解決を図ること。この場合において、区が受託業務上必要と認める事項については、区の指示に従うこと。

## 11 担当者

総務部総務課 森田

電話 03-5608-2818 (内線3863)

メール soumu@city.sumida.lg.jp