

令和 8 年度

徳島県本庁舎クラウド P B X 設備構築等業務仕様書

徳島県企画総務部管財課

徳島県本庁舎クラウドP B X設備構築等業務

特 記 仕 様 書

I 業務概要

1 委託業務名

徳島県本庁舎クラウドP B X設備構築等業務

2 委託業務箇所

徳島市万代町1丁目

3 履行期間

令和8年9月1日から令和9年3月31日まで

4 業務概要

本業務は、徳島県本庁舎（以下「本庁舎」という。）に設置している既存電話交換機（以下「P B X」という。）の一部及び県庁コールセンター（以下「C C」という。）の既存電話交換機（以下「C－P B X」という。）の全部をクラウド型へ移行し、「機動的な業務環境」、「C Cの高度化」、「業務の効率化とD X推進」を実現することで、行政サービスの向上を図ることを目的とする。

II 共通仕様

1 一般共通事項

（1）適用範囲

すべての契約図書は、相互に補完するものとする。ただし、契約図書間に相違がある場合の優先順位は、①契約書、②仕様書とする。

（2）受注者の負担の範囲

次に示す物品等は、受注者の負担とする。

- ・作業に必要な工具、道具類の機材
- ・作業に必要な軽微な消耗品、材料（別に定める材料は除く。）

2 建物内施設等の利用

（1）施設内に設けている駐車場の利用は次による。

- ・来庁者駐車場は利用できる。また、駐車券を認証機にとおし無料とできる。

- ・その他の駐車場については、県担当者が指示する駐車場を利用できる。
- (2) 業務の実施に必要な電力、水道については、無償で利用できる。

3 業務関係図書

- (1) 本業務の着手までに、次の書類を作成し、県担当者へ提出する。
- ・業務工程表（様式1）
 - ・業務責任者選任通知書（様式2）
- (2) 業務の実施に際し、次の関係資料は、貸与又は閲覧することができる。
- ・竣工図
 - ・施工図

4 業務現場管理

- (1) 次の各号に留意し、業務を履行すること。
- ・県の庁舎としての特殊性を十分認識し、言動に注意するとともに節度ある態度で業務を行う。
 - ・常に盗難、事故等が発生しないよう十分注意するとともに、職員の執務室及び来庁者に支障をきたさないよう配慮し、職務上知り得た秘密は他人に漏らしてはならない。
 - ・業務対象設備以外の箇所であっても、既存部分の損傷箇所を発見した場合は、速やかに県担当者に報告する。
 - ・本業務の実施に際し、原則として火気等の危険物は使用しない。火気等を使用する場合は、予め県担当者の承諾を得るものとし、その取扱に際しては十分注意する。
 - ・本施設は、関係法令に基づき原則敷地内禁煙となっており、これに従うこと。
 - ・業務に関係のない場所及び室への出入りは禁止する。
- (2) 業務責任者の選任
- 業務の実施に先立ち、業務責任者（受注者と直接的、恒常的な雇用関係にある者）を選任し、県担当者に提出する。なお、責任者を変更した場合も同様とする。
- (3) 業務従事者
- 本業務に従事する者については、業務を遂行する上で必要となる知識及び技術を有する者とする。

III 特記仕様書

1 業務内容

本業務では、本庁舎（PBXの一部）及びCC（C-PBXの全部）において、クラウド型を導入するため、番号移行及び機器の調達（CCのみ）等を実施し、利用者にとって

利便性の高いクラウドサービス提供業者を提示すること。

また、利用者がアプリフォン等を円滑に使用できるよう支援を行うこと。

2 スケジュール

本庁舎におけるスケジュールの概要は、運用開始日までに機器調達・設定等業務が完了し、運用開始日までにクラウドサービスの利用が円滑に進められるよう作成すること。

本業務の履行に当たっては、CCにおけるC-PBX設備の老朽化に伴う故障リスクを回避するため、受注者は、本庁舎向けのクラウド型導入に係る構築スケジュールとは別に、CCの早期稼働を目的とした独立かつ先行的な構築スケジュールを提示すること。

なお、具体的な工程（設計、環境構築、番号移行、運用リハーサル等）については、本庁舎分との整合性を図りつつも、CCの先行稼働に支障がないよう計画し、本県と協議の上で決定するものとする。

特に、番号移行については、通信キャリア側の工事枠確保等の状況により工期が変動するリスクを考慮し、CCの先行稼働に支障が出ないよう十分な予備期間（バッファ）を含めた工程管理を行うこと。

3 構成要件（本庁舎及びCC）

（1）本庁舎クラウドPBX構成

既存オンプレミスPBXの一部回線を番号移行すること。

なお、移行する回線（20以上）は、契約後に示すものとする。

（2）CCクラウドPBX構成（フルクラウド型）

CCの番号（088-621-2500等）は独立したフルクラウド構成とすること。

また、通話料は定額制とすること。

4 CCアプリフォン等の機能要件（高度化・品質保持）

（1）AI活用による業務効率化

- ・AI自動要約：通話終了後、AIが即座に内容を要約し、引き継ぎ用データとして自動生成すること。
- ・センチメント分析：通話音声から発話者の感情を分析し、特定のキーワード（例：税金、イベント名等）の発話頻度を可視化・グラフ化できる分析ツール（ダッシュボード）を提供すること。
- ・生成AIの精度（方言・専門用語への対応）：音声テキスト化及び自動要約にあたっては、本県特有の固有名詞や地名、方言（阿波弁等）、及び行政専門用語に対する認識精度を高めるための辞書登録機能やカスタマイズ方法を有すること。

（2）着信制御及びオペレーション管理

- ・自動音声応答：接続前の事前告知ガイダンスや、時間外・休日の自動応答・アナウ

ンス切替機能を有すること。

- ・待ち行列(キューイング): オペレーター対応時の待機BGM送出機能を有すること。
- ・リアルタイム監視: 管理者が現在の待ち呼数、平均応答時間等をリアルタイムで把握できるモニタリング機能を有すること。

(3) ロケーションフリー (BCP対策)

災害時等、庁舎外(自宅や別拠点)からPC(ソフトフォン)等を用いて、平常時と同等の受電・外線転送業務が可能であること。

5 既存電話設備及び想定する構成図

(1) 既存PBX

- ・機種: HITACHI CX01-LV2
- ・回線数: ひかり電話オフィスA 088-621-内線番号(1,196番号)
088-612-内線番号(60番号)

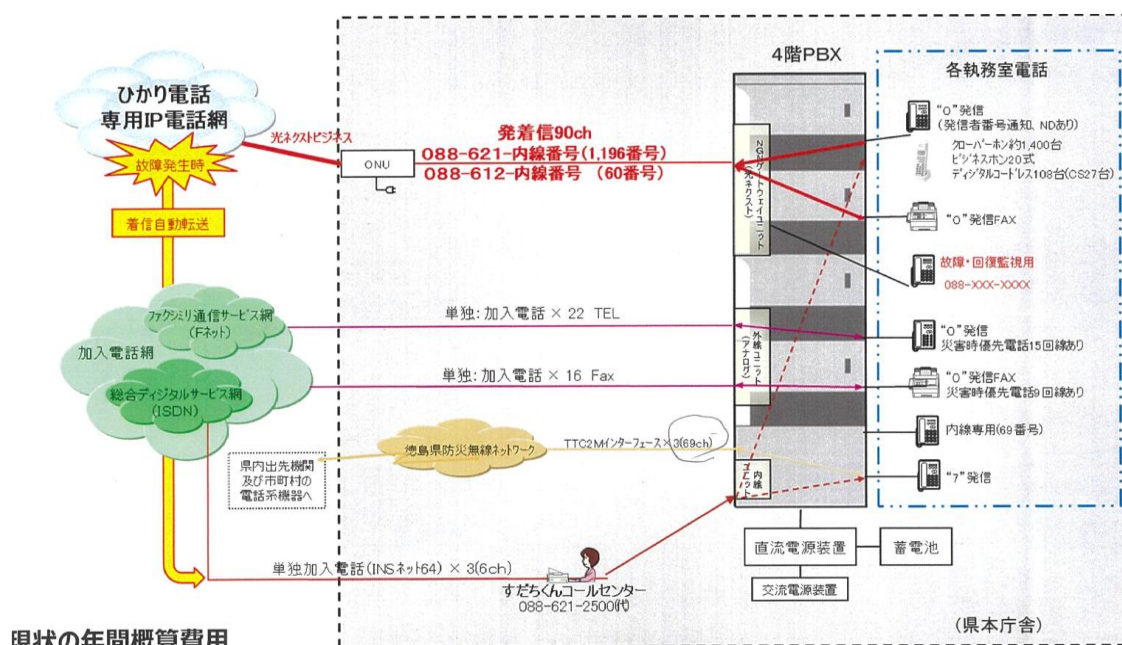
単独加入電話(22)及びファクシミリ(16)

※災害時優先電話含む(TEL15回線、ファクシミリ9回線)

他代表電話(すだちくんコール)2500(代)

防災無線ネットワーク電話(69ch)

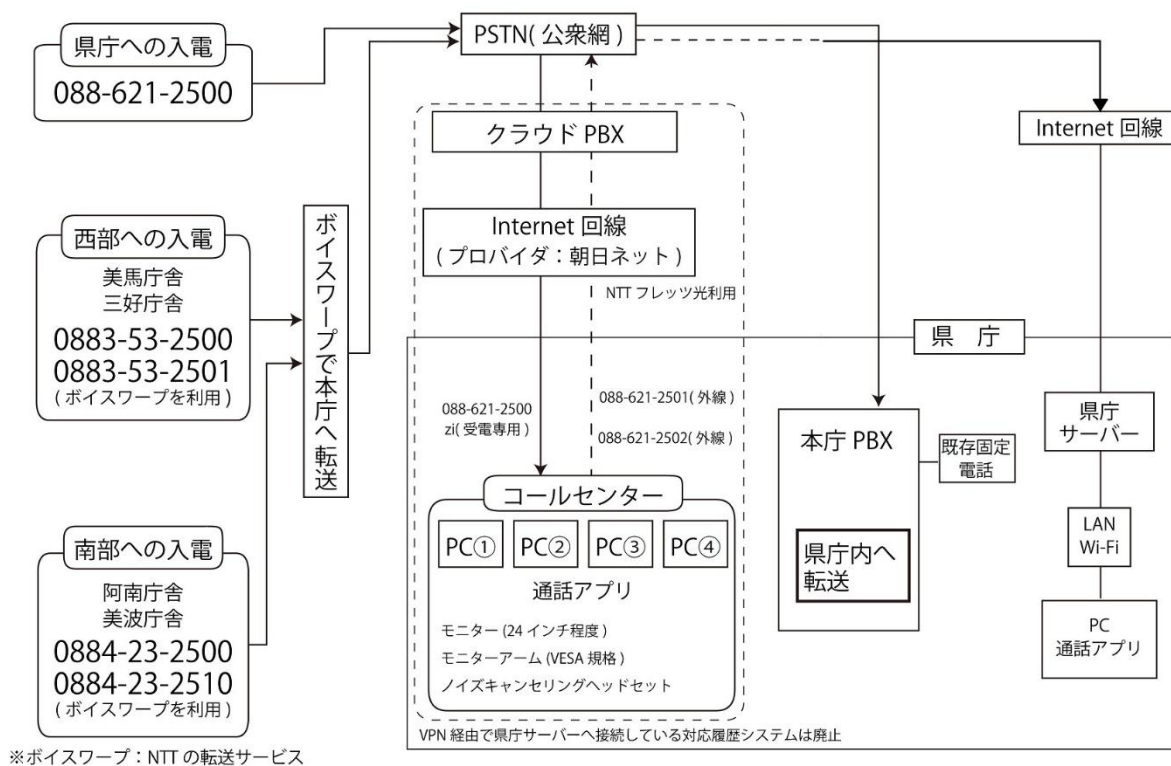
<既存PBX構成図>



※庁舎内の電話配線は、全てメタル配線である。

(2) 想定する構成図

☆回線の構成図



※ C C は、別途接続済みのインターネット回線を使用。県庁サーバー及び P B X は使用しない。

6 機能想定

機能想定 (本庁舎)

クラウド P B X の構築にあたり、次に示す機能要件を満たすこと。

- (1) 利用ユーザー数 120 ユーザー以上
- (2) 利用デバイス パソコン + スマートフォン (B Y O D)
- (3) 既存電話回線 088-621-〇〇〇〇 20 回線以上を移行する。
- (4) 内線番号は、既存電話番号以外の番号を割り当てる (例 8 × × ×)
- (5) クラウドサービス提供者が提供するアプリフォン等に次に示す項目以上の機能が利用できること。
 - ① 録音、文字起こし、要約、転送、アナウンス機能、履歴確認、自動アナウンス機能
 - ② 個別呼出設定
 - ③ 全通話の実績、通話情報等が確認できる管理者アカウント 7 ライセンス以上
 - ④ 全ての権限を設定可能なオーナーアカウント 1 ライセンス以上
 - ⑤ アクセス制限

- ・クラウドサービスの利用については、不正アクセス対策が行えること。
- ⑥利用する端末（PC等）がインターネットに接続されている機器は、不正プログラム対策を行うこと。ただし、本県が構築しているネットワーク等の管理の場合は、この限りではない。
- ⑦部署ごとでの制御を行うために、ロールベースアクセス制御が行えること。
- ⑧スマートフォン（BYOD）の利用にあたり、業務データとプライベートなデータの分離、及び端末紛失時等に業務アプリ内のデータのみを遠隔消去（リモートワイプ）等が可能なMAM（モバイルアプリケーション管理）機能、又は同等のセキュリティ対策がされていること。なお、本県が利用している Google Workspace(IdP) と SAML2.0 を用いたシングルサインオン(SSO)連携を活用した構成も認める。

機能想定（CC）

CCのクラウドPBXの構築に当たり、次に示す機能要件を満たすこと。

- (1) 利用ユーザー数 7ユーザー以上
- (2) 利用デバイス パソコン+スマートフォン（BYOD）
- (3) 既存電話回線 088-621-2500～2502 3回線（12ch以上）
- (4) クラウドサービス提供業者が提供するアプリフォン等に次に示す項目以上の機能が利用できること。
 - ①全通話自動録音（容量無制限）、生成AIを用いた高精度な文字起こし（リアルタイム）、AI自動要約、転送、保留転送の取消、アナウンス機能、履歴確認、自動アナウンス機能、IVR機能、送信中の音声等の暗号化、通話ログのCSV形式での出力、AIによる通話ログの分析
 - ②CCに係る全通話の実績、通話情報（一次完了率、時間帯別入電数の可視化等を含む）等が確認でき、モニタリング、ウィスパリング、コールキュー、感情分析等が可能な管理者アカウント4ライセンス以上
 - ③クラウドサービスの利用については、不正アクセス対策を行うこと。
 - ④部署ごとでの制御を行うために、ロールベースアクセス制御を実装すること。
- (5) 調達機器
 - ①インターネット電話対応PC（メモリ16GB以上） 4台
 ※1Gbpsの専用インターネット回線を活用したゼロトラスト構成のネットワークでの使用に適していること。
 ※永続版 Office Home & Business を搭載すること。
 - ②ノイズキャンセリング搭載USBヘッドセット 8台
 - ③サブモニター（24インチ程度） 4台
 - ④VESA規格対応モニターアーム（24インチ対応） 4台

7 業務工程について

- (1) 業務契約締結後、本県と十分な打合せの上、業務工程書を提出すること。
- (2) 現場での作業は、原則、閉庁日に行うこと。開庁日に行う必要がある場合は、別途協議の上行うこと。
- (3) 作業に伴う電話のサービス停止時間及び現行電話システムとの並行稼働期間は、最小限に抑えること。
- (4) 利用開始前に、利用者マニュアルを提出し、利用者が十分に理解し操作手順等を習得できるように努めること。

8 運用サポート・保守について

(1) 運用・保守体制

クラウドサービスの安定稼働を維持するため、適切な運用サポートと保守体制を確立すること。また、定期的なメンテナンスを実施し、障害発生時には、迅速な対応を行うこと。

(2) 定期メンテナンス

システムの安定性を確保するため、定期的なソフトウェア更新やセキュリティパッチ適用を行うこと。

(3) 障害管理及び対応

障害が発生した場合は、緊急対応及び恒久対応を速やかに実施すること。対応は、原則リモートで行うこととする。また、障害管理業務として次に示す事項とする。

1. 通信に障害があったときには、障害箇所の特定を行うこと。
2. 障害の原因究明と対策の実施に時間を要する場合は、暫定の運用手段等を本県の担当者に報告し、その承諾を得た上で、対処すること。また、障害の復旧が確認できるまでの間、作業を管理すること。
3. 障害対応の作業実施後、事故原因や対処作業結果、再発防止策等を含む作業完了報告書を速やかに提出すること。
4. 障害状況の履歴管理を行い、経験データベースとして保存し、障害対応に役立てること。

(4) 対応時間

クラウド PBX 基盤（サービス）に関する障害発生時の受付時間：原則として本県開庁日の 8 時から 18 時 15 分まで

※なお、MAM に関して、本県が既に利用している Google Workspace の MAM 機能を活用する場合、MAM 自体への故障受付は対象外（本県の既存運用側で対応）とする。

(5) 保守業務の報告

受託者は、保守業務の実施状況及び結果等について、本県の担当者に報告すること。

9 クラウドサービス提供者について

- (1) 経済安全保障の観点から、クラウドサービスについては、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP)」に登録されているものとし、別紙「クラウドサービス提供者の選定基準について」に記載している項目を全て満たすものを書面（様式4）により提出すること。

また、クラウドサービス提供者の名称及び各条件を満たしているか証明する書面等を提出すること。

- (2) ソフトウェア・その他サービスの契約について

提出内容により利用することとなるアプリフォン等、保守サービス及びその他サービス（以下「サービス」という。）内容及び金額を提示し、協議の上、契約内容を決定した上で、受注者と本県が別途契約を行うものとする。

10 研修

クラウドP B Xサービスの導入後、利用者が適切にシステムを運用できるよう次の研修を実施し、操作マニュアルを提供すること。詳細は別途協議の上、決定する。

- (1) システムの基本操作
- (2) トラブルシューティング手順
- (3) ユーザー管理方法
- (4) 通話ログ、レポートの活用
- (5) コールセンター運用管理
- (6) コールセンター応対品質管理・設定

※研修はオンライン研修、動画研修、対面研修（導入時）を用意すること。

11 報告書類

業務完了後、県が指定する業務完了報告書（様式3）を作成し、受注者は以下の書類（受注者様式）を添付し、提出すること。

- ・作業結果報告書
- ・機器納入書等
- ・運用マニュアル、操作マニュアル（管理者用・利用者用）
- ・その他必要とする資料

クラウドサービス提供者の選定基準について

1. 本県とクラウドサービス提供者との情報（クラウドサービス上で取り扱う音声、録画、ユーザープロフィール等のデータ）の受渡し方法や利用終了時の情報の廃棄・返却方法等を含む情報の取扱手順を定め、その計画書を提出すること。
2. 経済安全保障の観点から、クラウドサービスの利用を通じて、本県が取り扱う情報のクラウドサービス提供者において本県の認める目的の外に利用しないこと。
3. クラウドサービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を示した書面等を提出すること。
4. クラウドサービス提供者においては、クラウドサービス提供者、その従業員、再委託先又はその他の者によって本県の意図しない変更が加えられないための管理体制を示した書面等を提出すること。
5. クラウドサービス提供者の資本関係・役員等の情報、クラウドサービス提供業務に従事する者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する事項が記載された書面等を提出すること。
6. クラウドサービス提供者において発生した情報セキュリティインシデントによる被害を最小限に止めるための対処方法（対処手順、責任分界、対処体制等）を示した書面等を提出すること。
7. 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況が確認できる報告（クラウドサービス提供者からの定期的な報告、情報セキュリティ監査等）を作成し提出すること。
8. 情報セキュリティ対策が不十分であると分かった場合は、その対処方法（改善について本県と協議の上、実施すること。）を定めた書面等を提出すること。
9. クラウドサービスの中断又は終了時に際し、円滑に業務を移行するための次の事項を記載した計画書を作成し、提出すること。
 - ①サービス中断時の復旧要件
 - ②サービス終了又は変更する場合の事前告知の方法・期限及びデータ移行の方法
10. クラウドサービス提供者への立入検査又は情報セキュリティ監査の受入を認めること。又は立入検査及び監査と同等の効力を持つ書面等（SOC）を示すこと。
11. サービスレベルの保証（可用性、データの保存期限及び方法、データ交換の安全性及び信頼性確保のための方法、情報セキュリティインシデントの対策方法等）を定めた書面等を提出すること。
12. 経済安全保障の観点から、バックデータを含む情報が取り扱われる場所については、日本の法令の範囲内で運用できるデータセンター等とし、契約書等において日本国内の裁

判所を合意管轄裁判所と記載できること。

13. 経済安全保障の観点から、クラウドサービス提供業者がその業務等を一部再委託させた場合は、再委託先にもクラウドサービス提供業者と同様に当該選定基準の全てを満たす者とし、再委託先の情報セキュリティ対策の実施が確認でき、本県の承諾を得るための書類が提出できること。
14. クラウドサービスの提供を含む情報の流通経路全般にわたりセキュリティが適切に確保されるにあたり、次のセキュリティ要件を満たすことができる者であること。
 - ①クラウドサービスに係るアクセスログ等の証跡の保存は1年以上であること。
 - ②クラウドサービスのインターネット接続点の通信監視ができること。
 - ③クラウドサービス提供者による管理・保管の実施内容が確認できること。
 - ④クラウドサービス上の脆弱性対策の実施内容が確認できること。
 - ⑤クラウドサービス上の情報に係る復旧時点目標等の指標が確認できること。
 - ⑥クラウドサービス上で取り扱う情報は暗号化すること。
 - ⑦クラウドサービス利用者が指定するクラウドサービス上の情報の確実な削除・廃棄ができること。
 - ⑧クラウドサービス利用者が求める情報開示請求に対する開示項目及び範囲については、本県と協議の上、契約書等に明記すること。