

令和 8 年度東広島市庁用スマートフォン及び電話サービス更新業務
調達仕様書

令和 8 年 1 0 月

東広島市 総務部 DX 推進チーム

変更履歴

項番	日付	変更箇所	変更内容
1	令和8年10月14日	－	新規作成
2			
3			

目次

1	調達内容	3
1.1	調達件名	3
1.2	調達方法	3
1.3	調達仕様書の位置付け	3
1.4	契約期間	3
2	業務の概要	3
2.1	背景・目的	3
2.2	解決すべき課題及び要望	4
2.3	業務範囲	5
3	前提条件	9
3.1	契約	9
3.2	納入条件	9
3.3	現行の運用環境	9
3.4	稼働時間	11
3.5	庁用スマートフォン配備状況	11
3.6	情報の管理	11
3.7	スケジュール	11
4	システム仕様（機能要求項目）	12
4.1	電話サービス仕様	12
4.2	庁用スマートフォン仕様	13

4.3 その他の仕様	14
4.4 追加提案事項	16
5 利用期間満了に伴う扱い	17
5.1 利用期間満了時の扱い	17
6 教育要件	18
6.1 教育内容	18
7 稼働支援	18
7.1 本番立会と稼働支援	18
8 各種設計資料等	19
8.1 ドキュメント要件	19
9 運用支援及び監視機能要件	19
9.1 セキュリティ要件	19
9.2 保守管理	19
9.3 ソフトウェア（ファームウェアを含む）管理	20
9.4 技術支援	20
9.5 実績報告	20
9.6 運用支援	20
9.7 ドキュメント管理	21
10 S L A	21
10.1 S L Aの締結	21

1 調達内容

1.1 調達件名

令和8年度東広島市庁用スマートフォン及び電話サービス更新業務
(以下、「本業務」という。)

1.2 調達方法

公募型プロポーザル（企画提案競技）方式により調達するものである。

1.3 調達仕様書の位置付け

本業務の調達仕様書（以下、「調達仕様書」という。）は東広島市（以下、「本市」という。）が取り組む本業務に係る提案説明資料として作成したものである。

なお、本業務の調達は公募型プロポーザル方式を採用することから、調達仕様書において本市が提示した要件を達成するための解決方法や実現方法などについて提案することができる。調達仕様書に記載された要件はすべて、本市が必要とする要件である。この要件が実現できない場合、もしくは代替案による場合は、機能要求書に必ずその旨を明記すること。

1.4 契約期間

(1) 構築期間

契約締結の翌日から令和9年2月28日（予定）まで

(2) 利用期間

令和9年3月1日から令和12年2月28日までの36ヶ月
(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

(3) 延長利用期間

令和12年3月1日から令和14年2月29日までとする。

※(3)の延長利用を保証するものではない。(当初から5年間の利用申込は行わない。)

※(2)の期間終了までに延長利用申込を行うかどうかを協議し、原則として市の意向に従うものとする。

2 業務の概要

2.1 背景・目的

本市では、令和5年度に庁用スマートフォン及びクラウド PBX による電話サービス（以下、「現行電話サービス」という。）を導入し、固定電話のモバイル化やテレワーク環境の整備を推進するとともに、電話環境の柔軟化及び業務効率化を図ってきた。

現行システムの導入により、職員が執務場所にとらわれることなく電話対応を行える環境が実現されるなど一定の成果が得られた一方で、通話品質、運用管理、端末管理及び利用者利便性等に関する課題が明らかとなっている。

特に電話サービスについては、音声品質の低下や通話障害発生時の切り分けの困難さ、所属グループ運用上の制約、人事異動対応の負荷などが課題となっている。また、スマートフォンについても、端末更新時期への対応、一部端末の管理不統一、BYOD 活用の停滞等の課題が存在している。さらに、近年の生成 AI 技術の進展を踏まえ、電話対応業務の高度化やナレッジ活用による業務効率化についても検討する必要がある。

本業務は、現行契約の満了に伴い、庁用スマートフォン及び電話サービスを更新するとともに、今後5年間を見据えた持続可能かつ拡張性の高いコミュニケーション基盤を構築することを目的とする。

本業務においては、特に以下の事項を重点的な目的とする。

- (1) 高品質かつ安定した電話サービスの実現
- (2) 運用負荷の低減
- (3) モバイル活用の推進
- (4) 情報セキュリティの強化
- (5) 将来的な AI 活用への対応

2.2 解決すべき課題及び要望

本業務の調達に当たっては、次の事項を重点的に解決すべき課題と位置づける。

(1) 高品質かつ安定した電話サービスの実現

現行電話サービスは、音声遅延、音切れ、片通話及び転送失敗などの事象が発生している。障害発生時においては、端末、ネットワーク又は電話サービスのいずれに原因が存在するかを迅速に切り分けることが困難な状況にある。

電話サービスは市民からの問い合わせ対応等を行う重要な基盤であることから、更新後の環境においては、安定した通話品質を確保するとともに、障害発生時の責任分界点及び対応体制を明確化し、高い可用性を実現する必要がある。

また、職員が円滑に利用できるよう、直感的で分かりやすい操作性を備え、利用者負担の少ないサービスとすることが求められる。

(2) 運用負荷の低減

本市では毎年度の人事異動及び組織改編に伴い、電話サービス及びスマートフォン環境において大量の設定変更作業が発生しているが、所属変更やグループ設定変更等を一括して実施することが困難であることから、DX 推進チーム職員の大きな負担となっている。

また、電話サービスの外線グループにおける登録アカウント数の制限及び電話帳情報を個

人・所属・組織単位で柔軟に管理できないことが課題となっている。加えて、各職員が庁用スマートフォンを活用したテレワーク環境準備の負担が大きいことや会計年度任用職員へ配布する端末の管理方法についても改善の余地がある。

人事異動及び組織改編への対応を効率化するとともに、日常運用にかかる管理負荷を軽減する仕組みを実現する必要がある。

(3) モバイル活用の推進

庁用スマートフォンは電話利用に加え、Microsoft 365 の利用やテレワーク環境の構築等にも活用されているが、平常時における業務活用は限定的であるため、電話機としてだけでなく業務端末として有効活用できる環境を整備し、職員の利便性向上及び業務効率化を推進する必要がある。

また、BYOD 環境についても利用環境は整備されているものの、心理的な抵抗感や運用上の要因により実際の利用は進んでいない状況にある。利用を必須とする考えはないが、二台持ちを避けつつ業務上の連絡を行いたい職員に対する選択肢が十分とは言えない状況を改善する必要がある。

(4) 情報セキュリティの強化

現行電話サービスとして利用している iPhone11 は、将来的な OS サポート終了への対応が必要となっている。また、Android 端末については MDM 管理の対象外となっており、端末管理及びセキュリティ対策の統一が課題となっている。

Microsoft Intune の利用を前提とした端末管理及びアクセス制御の強化を実施し、セキュリティ水準の向上を図る必要がある。

(5) 将来的な AI 活用への対応

近年、生成 AI 及び音声認識技術の急速な進展により、電話対応業務の効率化及びナレッジ活用の高度化が可能となっている。

本市においても、電話対応履歴の活用、問い合わせ対応品質の向上及び業務効率化を見据え、将来的な活用を想定した基盤を整備したい。

2.3 業務範囲

本調達における業務範囲は、次のとおりである。なお、本仕様書に基づく調達の過程で、必要となる機器や明らかとなる作業内容については、原則対応することとし、本市と十分協議した上で行うこととする。

(1) 電話サービスに係る業務

(ア) 機器調達

提案する構成について、必要となる機器を調達すること。

(イ) 要件定義

機能要件・性能要件・セキュリティ要件・運用要件等を、本市と協議し定義すること。

(ウ) 設計

要件定義に基づき、電話サービスにかかる設計を行うこと。

(エ) 移行計画策定

市民サービスの影響を最小限とし、職員の負担を軽減する移行計画を策定すること。

(オ) 初期設定・構築

設計に基づき、番号ポータビリティ手続きをはじめとする事務処理も含めた初期設定・構築作業を市民への影響がないように実施すること。

(カ) 試験

試験実施方策を決定し具体的な試験計画を策定のうえ、試験計画にもとづき、機器やシステムが設計通りに動作することを確認すること。

試験項目及び試験結果については並行稼働期間までに本市へ報告し、承認を得ること。

(キ) 移行

移行計画に基づき移行作業を実施すること。

(2) スマートフォンに係る業務

(ア) 機器調達

充電器等の周辺機器も含め必要となる台数を調達すること。

電話機は全てスマートフォンとし、導入台数は1,450台とする。内訳は、庁用スマートフォン1,100台の更新、デスクフォン250台のスマートフォンへの更改、現行電話サービスを利用していない拠点で利用しているスマートフォン70台の更新及び予備機並びに将来的な利用拡大に備えた30台である。

利用期間中の増減には、柔軟に対応できること。

(イ) キットニング

本市の Apple Business Manager 及び Microsoft Intune 環境を利用し、以下の設定を行うこと。なお、本市は Android Enterprise 環境は保持していないため、必要に応じて環境構築を行うこと。

- ・電話サービス利用設定
- ・COBO と BYOD のポリシー設定
- ・Microsoft Intune への登録
- ・セキュリティ設定

(ウ) 端末展開・支援

本市職員への端末配付及び初期利用支援を実施すること。

機器の開梱及び梱包材等の処分を行うこと。

本市が指定する付属品等の取り付けを実施した状態で端末配付を行うこと

(エ) 修理保守

機器故障時は、センドバックにより修理または機器交換することとし、速やかに正常な状態に復帰させること。

機器故障時又は機器更新時において、電話サービス設定、業務アプリ設定その他利用環境を可能な限り迅速に復元できる仕組みを構築することが望ましい。

(オ) 端末更新

OS サポート及びセキュリティリスクへの対応を考慮し、計画的な端末更新方式を提案すること。更新後に本市が同一サービスレベルで業務を継続できるように、更新内容・作業スケジュール等の必要事項について更新日の半年前までに（契約額の変動を伴うものは原則前年度9月までに）本市と協議をすること。

(カ) 端末環境及び業務データの復旧

本市では、職員個人ごとの Apple ID 及び Google アカウントを保有しておらず、それらを利用したバックアップ及び復旧は実施していないことから、端末故障時、端末交換時又は電話サービス移行時において、利用者の業務影響を最小限に抑え、速やかに端末環境及び業務利用に必要な情報を復旧できる方法がある場合は提案すること。

提案に当たっては、Apple ID 及び Google アカウントに依存しない方法により、端末環境、電話サービス設定、業務アプリケーション設定及び業務利用に必要なデータの復旧方法、復旧可能な範囲及び運用方法を示すこと。

また、利用者による再設定作業を最小限とし、可能な限り短時間で業務を再開するための工夫について併せて記載すること。

(3) 研修及び運用支援に係る業務

(ア) 管理者研修

D X 推進チームの職員向けに基本操作、管理機能及び運用方法についての研修を実施すること。

(イ) 一般職員研修

本市職員に対して、集合形式と WEB 形式のハイブリッド型の電話サービス基本操作研修を実施すること。なお、回数は協議の上決定することとする。

(ウ) 移行支援

電話サービスが問題無く移行できる体制を整えること。

(エ) ドキュメントの作成

本業務に関連する資料として、設計資料、構築時の設定情報、運用保守に係る技術

資料、計画停電時のシステム停止マニュアル、管理者向け及び利用者向け操作説明書、その他各種手順書並びに協議・打合せにおける議事録等を作成し、本市へ納品すること。

なお、各種操作説明書は、専門知識を有しない利用者でも容易に理解できる内容とすること。

また、システムの変更や機能追加が行われた場合は、関連資料を適宜改版の上、本市へ納品すること。

(オ) 保守及び運用支援

障害発生時の問い合わせ受付、原因調査及び復旧対応を実施すること。

電話サービス、スマートフォン OS 及び関連ソフトウェアの更新について、必要な情報提供及び技術支援を実施すること。

毎年度の定期人事異動及び組織改編に伴う利用者情報、グループ設定、電話番号設定及び権限設定等の変更について、本市が提供する情報に基づき、設定内容の確認、設定変更、動作確認及び本番反映までを実施すること。

人事異動対応、組織改編対応、管理者引継ぎ支援及び設定変更時等における支援を行うこと。

運用状況、障害対応状況及びサービスレベル達成状況について定期的に報告すること。

(カ) 将来的な拡張への対応

通話録音、音声認識、通話内容のテキスト化、AI 要約、ナレッジ検索、各種 AI ボット及び多言語翻訳機能等の将来的な機能追加を見据えた拡張性を有することが望ましい。また、現行電話サービスを導入していない保育所その他の拠点についても、将来的なサービス展開を見据え、追加導入及び利用者増加に柔軟に対応できる構成とすること。

なお、現行の庁用スマートフォンの導入拠点は、別紙1「設置場所一覧（本庁及び出先拠点）」のとおりである。

また、現行電話サービスで利用している 0 A B J 番号及び今後拡張の可能性がある拠点の 0 A B J 番号については、別紙2「0 A B J 番号一覧」のとおりである。

(キ) その他

本仕様書に定める事項のほか、本市の業務効率化、利用者利便性向上、運用負荷軽減及びセキュリティ向上に資する提案事項がある場合は、提案及び必要な助言を行うこと。

3 前提条件

3.1 契約

- (1) 想定利用期間は3年（36か月）とする。
ただし当該想定利用期間は構築期間を含まない。
- (2) 契約期間中において、本市の組織改編、利用者数の増減又は配備拠点の追加等が発生した場合は、受注者は柔軟に対応すること。

3.2 納入条件

- (1) 受注者は、本仕様書に明示されていない事項で必要と認められる機器、ライセンス、設定及び作業は、本市に報告の上、受注者の責任において実施すること。
- (2) 本業務は、電話サービスに係る機器の設定、調整等を含む。
- (3) その他、本市の業務に障害が生じないよう誠意をもって対応するとともに、問題が生じたときは、本市と協議の上、至急解決に当たること。

3.3 現行の運用環境

(1) 庁用スマートフォン

No	区分	内容
1	機種	①iPhone11（レンタル） ②AQUOSsense3（買い切り）
2	台数	①約1,100台（当初600台＋追加500台） ②約70台
3	プラン （デバイス＋SIM）	デバイスレンタル データ通信シェア2グループ合計4,000GB/月（2,000GB/1グループ/月） 通話定額（ナビダイヤル等一部通話を除く） ※最低利用期間3年の相対契約
4	端末管理（MDM）	①利用サービス：Microsoft Intune 対象デバイス：COBO（庁用スマートフォン）、BYOD（私用スマートフォン） ライセンス：Microsoft365 E3 主な管理機能：条件付きアクセス、アプリ配信ポリシー、構成プロファイル、ワイプ、位置情報取得（緊急時） ②MDM管理外
5	主な用途	①外線電話、内線電話、テザリングによるテレワーク環境、Microsoft365、写真撮影、ボイスレコーダー

		②外線電話、内線電話
6	主な利用アプリ	クラウド PBX、Microsoft365 (Teams、Outlook)
7	配備拠点	①本庁舎、出先拠点（5 支所 + 3 出張所 + 1 拠点） ②保育所（2 3 拠点） ※今後、消防署（7 拠点）や給食センター（4 拠点）等の 小規模拠点へ拡張する可能性がある
8	故障交換	先出センドバックによる交換

(2)電話サービス

No	区分	内容
1	サービス名	Dialpad（クラウド PBX）
2	ライセンス形態・数	050 番号有ライセンス 367（※） 050 番号無ライセンス 733 デスクフォンライセンス 250 グループ番号ライセンス（050 番号保有（※）、0 A B J 番号利用）128 ※050 番号は運用上利用しておらず、ライセンス価格低減の条件で最低数を保有
3	デスクフォン機種数量	機種 Poly VVX-250 数量 250 台（有線 LAN） 電源 AC
4	通話プラン	Dialpad 間通話は無料、外線発信（Dialpad 以外）は従量制
5	同時着信（チャンネル）数	1 グループあたり 2 5 まで （他グループの着信数には影響しない）
6	配備拠点	本庁舎 出先拠点（5 支所 + 3 出張所 + 1 拠点）
7	保守	障害対応 ソフトウェアバージョンアップ対応 人事異動対応（1 回/年） など
8	FAX	FAX はオンプレ PBX に接続して利用

(3)テレワーク環境

テレワーク時は PC と庁用スマートフォンをテザリングし、VPN ソフト（Cisco 社製）で
庁内ネットワークに VPN 接続している。認証は PC 側の証明書 + RADIUS サーバ（オンプレ）
により認証を行っている。

また、別途モバイルルータを保持しており、モバイル閉域網を利用して基幹庁内ネットワーク
に接続している。認証は電話番号単位により行っており、50 回線分利用している。

(4)ネットワーク

本市では、Wi-Fi 6 対応アクセスポイントによる庁内無線 LAN 環境を整備しており、庁用

スマートフォンは主に当該無線 LAN を利用して通信を行っている。また、本庁及び各拠点
は IP-VPN、インターネット VPN により接続されており、支所・出張所においてはイン
ターネット回線のローカルブレイクアウトを実施している。なお、庁内ネットワークは、論理
的に複数の LAN セグメントへ分割して運用しており、QoS (Quality of Service) による帯域
保証型の通信を実現している。

3.4 稼働時間

24時間365日

※年1回程度の計画停止及び法定点検による庁舎停電時に伴う一時停止時以外

3.5 庁用スマートフォン配備状況

現在の庁用スマートフォン配備状況は、別紙1「設置場所一覧（本庁及び出先拠点）」の
とおりである。

3.6 情報の管理

受注者は、構築及び運用に係る情報管理について次の点に留意すること。

- ・ 秘匿情報等の管理を適正かつ厳格に行うこと。
- ・ 業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様と
する。
- ・ 本市が定めるセキュリティポリシーを遵守すること。

3.7 スケジュール

構築までの基本スケジュールを「表3-7 スケジュール」に示す。本サービスの提供に係
る詳細スケジュールについては、提案書に記載すること。

また、詳細な作業内容については、契約締結後、作業開始までに工程表及び作業計画書を
提出し承認を受けること。

表3-7 スケジュール

時期	内容
令和8年10月～	プロポーザル公告・実施
令和8年11月～12月	業務委託契約締結
令和8年11月～12月	S L A (Service Level Agreement) 締結
令和8年12月～	要件定義・設計・環境構築・試験
令和9年2月	研修実施・移行
令和9年3月	本番稼働開始（予定）

4 システム仕様（機能要求項目）

提案書類様式1「令和8年度東広島市庁用スマートフォン及び電話サービス更新業務 機能要求書」にしたがい、各要求項目への対応について記入すること。

各要求項目について、要求内容を上回る提案があれば加点要素となる場合があるので記入すること。

4.1 電話サービス仕様

【構成】

- ・ FMC、クラウドP B Xまたはこれらを組み合わせた方式とすること
- ・ 音声遅延、音声途切れ、片方向通話、転送失敗等の通信品質上の問題が発生しない高品質かつ安定した電話サービスを提供すること
- ・ 災害時及び障害時の業務継続性を考慮した構成であること
- ・ 本業務で導入する庁用スマートフォン間で内線電話等（無料通話）ができること
- ・ 既存電話サービスから順次移行できること

【発着信】

- ・ 本市で利用している既存の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ができない既存番号はこの限りでない
- ・ 本業務で導入する庁用スマートフォンで市の外線番号への着信が受電できること
- ・ 外線着信時、その外線番号を割り当てたグループの端末が同時に鳴動できること
- ・ 鳴動方法を所属管理者等のシステム管理者以外の権限で変更できること
- ・ 発着信履歴から相手先を選択して発信できること
- ・ 本業務で導入する庁用スマートフォンからの発信において市の外線番号が相手方に表示されること
- ・ 緊急通報時、発信者の位置情報を通知可能であること

【転送・保留】

- ・ 外線通話の転送ができること
- ・ 転送先の応答がない場合、通話を引き戻せること
- ・ 着信時に一定時間無応答の場合、あらかじめ登録した別の番号へ自動転送できること
- ・ パーク保留のグループを複数作成できること

【管理・設定】

- ・ 内線番号やグループの切り替え等の設定をW E B 上やアプリにより自由に設定できること
- ・ 設定した内容が即時に本業務で導入する電話サービスへ反映されること
- ・ グループ内線の作成ができること
- ・ 各拠点のc h数を変更できること

- ・個人単位、所属単位及び組織単位等、運用実態に応じた電話帳管理が可能であること
- ・人事異動時の設定変更について、一括処理又はそれに準ずる効率的な手段で対応できること
- ・毎年度発生する定期人事異動及び機構改革の対応について、本市業務に支障が生じないよう、事前協議、設定変更、動作確認及び本番反映を受注者にて実施すること

【保守体制】

- ・障害発生時の対応を迅速かつ確実に行うため、障害連絡窓口は一元化すること。
- ・障害が確認された場合は、直ちに復旧のための対策を実施すること
- ・関連する機器・ソフトウェア等について、更新作業が見込まれる場合は、30日以上前に申告すること

4.2 庁用スマートフォン仕様

【構成】

- ・1,450 台のスマートフォンを同一機種で配備すること
- ・本市が利用している Microsoft Intune に対応し、セキュリティ管理及び運用管理を実施できること
- ・eSIM に対応し、移動通信網を利用してインターネット接続及びデータ通信が可能な機器であること。
- ・本業務で導入する電話サービスの端末として利用できること
- ・テレワーク用のデバイスとして利用可能であること
- ・庁内 Wi-Fi の利用は可能とするが、利用に当たり本市ネットワーク機器の設定変更が必要となる場合は、本市が委託するネットワーク保守事業者との調整を行い、必要な設定変更内容を明確にした上で、仕様調整を実施し、その費用については、受注者が実施する場合を想定して提案価格に含めるとともに、想定金額を別途提示すること

【設定】

- ・ウイルス対策ソフトを導入すること
- ・プロキシソフトを導入すること
- ・テザリングが可能であること
- ・本市が指示する不要なアプリは削除し、指示する必要なアプリを導入すること

【通話・通信契約】

- ・データ通信については、1 台あたり 4GB/月以上含まれているプランとすること
- ・通話については、1 台あたり無料通話が 10 分以上/回含まれているプランとすること
- ・データ通信及び通話については、複数台で通信時間・通話時間を平準化できる契約とすること
- ・データ通信について、規定容量を超過した場合は 128kbps 以上で接続できること
- ・データ通信量の利用状況を可視化し、必要に応じて柔軟にプラン変更又は通信容量の見

直しができること

【電波強度】

- ・電波が入りにくい箇所について、本市と協議のうえ、速やかに電波の改善対策を実施すること

【機器仕様】

- ・利用期間終了時点までメーカーサポート対象であること
- ・新品または新品と同等に再整備されたものであること
- ・iOS ver26 以上 または Android ver16 以上であること
- ・ストレージ 64GB 以上であること
- ・Microsoft Intune による端末管理、Microsoft Teams、Microsoft Outlook 及び Zoom の利用を想定した性能を有すること。
- ・パスワード、PIN その他これらに類する認証方式に加え、生体情報（顔認証又は指紋認証）による認証機能を有すること。
- ・国内において 4G または 5G での接続が可能なこと
- ・無線性能 IEEE 802.11a/b/g/n/ac/ax 以上、Bluetooth4.0 以上、NFC に対応していること
- ・インカメラ・アウトカメラを内蔵していること
- ・日常生活レベルにおける耐水・防塵性を有していること

【周辺機器・アクセサリ】

- ・卓上充電器を 1,450 台分用意すること
- ・保護カバーを 1,450 台分用意すること
- ・庁用スマートフォンを立て掛けた状態で充電可能なスタンドを 20 台用意すること

4.3 その他の仕様

【通話録音機能】

- ・通話録音機能を提供すること
- ・通話前または通話中の操作により任意のタイミングで録音開始及び録音終了できること
- ・録音内容を一定期間保存できること
- ・録音データの閲覧、再生、ダウンロード及び削除について、利用者、所属管理者及びシステム管理者等の権限毎に制御できること
- ・録音開始時又は着信時に録音案内メッセージを再生できること

【I V R（Interactive Voice Response：自動応答音声システム）】

- ・IVR 機能を提供すること
- ・業務時間外における外線着信に対し、メッセージを流す設定ができること
- ・設定内容を随時変更できる、またはWEB上やアプリにより自由に設定できること

【MDM（本市が利用している Microsoft Intune）】

- ・現在、本市で運用している COBO（庁用スマートフォン）と BYOD（私用スマートフ

- ・オン) の管理ポリシーを分離し、それぞれの利用形態に応じた適切な設定を行うこと
- ・職員個人に配付する専用端末及び会計年度任用職員等の利用を想定した共有端末について、それぞれの利用形態に応じた管理ポリシー及びセキュリティ設定を実施し、端末の配備、回収及び再利用に係る運用負荷を軽減できること
- ・Apple Business Manager または Android Enterprise 等を活用し、端末の展開、設定及び運用管理を効率的に実施できること
- ・Microsoft Entra ID と連携し、認証及びアクセス制御を実現できること
- ・人事異動及び組織改編時において、利用者及びグループ設定を効率的に更新できること
- ・本市が定めるセキュリティポリシーに基づき、Microsoft Intune により実施可能なリモートワイプ、アプリ配信、構成プロファイル配信その他管理機能について、必要な設計、設定及び運用支援を行うこと

【セキュリティ】

- ・管理者の認証において、多要素認証 (MFA) 等による不正アクセス対策を実装できること
- ・通信経路及び保存データについて、適切な暗号化を実施すること
- ・利用者の操作履歴、設定変更履歴及び管理者操作履歴を取得し、一定期間保存できること
- ・サービス提供に係るデータセンターの所在地、冗長化構成及びバックアップ方式を明示すること。なお、通話データ、設定情報その他本市が利用する情報について、国内データセンターで保存及び処理されることが望ましい。国外で保存又は処理される場合は、保存場所、適用法令及び情報保護対策を明示すること
- ・通話音声のログ管理者及び構成機器の管理者を別ユーザとして分けることができること

【移行】

- ・現行電話サービスから本業務で導入する電話サービスへの移行に当たっては、市民サービス及び職員業務への影響を最小限とすること
- ・移行計画を策定し、本市の承認を受けた上で実施すること
- ・電話番号、利用者情報、グループ設定、業務アプリ設定その他必要な利用環境を、必要に応じて既存環境から引き継げること
- ・本格稼働前に現行電話サービスと本業務で導入する電話サービスの並行利用期間を設け、職員が操作方法及び運用方法に習熟できる環境を提供すること
- ・機器の開梱及び梱包材等の処分は受注者で実施すること
- ・電話番号、職員番号、東広島市名を記載したテプラ・テープ等の管理ラベルの貼付、保護カバーその他本市が指定する付属品の取り付けを実施した状態で職員への庁用スマートフォン配付を行うこと
- ・並行利用期間中は、利用者からの問い合わせに対応するための支援体制を整備すること

と

- ・並行利用期間中に、DX 推進チーム向けに管理者が習得すべき事項に係る研修を実施すること
- ・並行利用期間中に、一般職員向けに本業務で導入する電話サービスの基本操作研修を実施すること（集合形式と WEB 形式のハイブリッド型を想定）
- ・移行期間中に発生した課題及び利用者からの意見を踏まえ、必要に応じて設定変更又は運用改善を実施すること
- ・移行作業に起因して電話の発着信に支障が生じないように、十分な事前検証を実施すること
- ・移行完了後も一定期間、オンサイト又は同等の支援体制により職員からの問い合わせ及び初期トラブルに対応すること

4.4 追加提案事項

(1) 庁用スマートフォンの業務活用に関する提案

本市では、庁用スマートフォンを単なる電話端末としてではなく、職員の業務効率化及び市民サービス向上を実現するための業務基盤として活用することを目指している。

そのため、電話サービス及びスマートフォンの提供に留まらず、庁用スマートフォンの有効活用に資する提案がある場合は積極的に提案すること。

特に、Microsoft 365 との連携による業務効率化、現場業務における情報共有の迅速化、ペーパーレス化の推進、災害対応時の情報連携強化等、本市業務の生産性向上に寄与する活用方法について提案することが望ましい。

(2) BYOD に対する提案

本市では、Microsoft Intune を活用し、私用スマートフォン（BYOD）から Microsoft 365 サービスを利用できる環境を整備している。

本市としては、BYOD の利用を必須とする考えはなく、職員が自らの意思により選択できる環境を維持することを前提としているが、業務と私生活の区分に対する心理的な抵抗感や利用環境上の課題等により、実際の利用は限定的な状況となっている。

BYOD を必須としない運用を前提としたうえで、職員が必要に応じて安全かつ利便性高く業務利用できる仕組みについて提案すること。

提案に当たっては、個人領域と業務領域の分離、情報漏えい対策、利用者の心理的負担の軽減、管理負荷及び導入効果について併せて示すこと。

また、庁用スマートフォンとの役割分担を踏まえ、本市にとって最適な BYOD の活用方法がある場合は提案すること。

(3) AI を活用した業務効率化に関する提案

本市では、生成 AI 及び音声認識技術を活用した業務改善の可能性について検討している。そのため、通話内容の文字起こし、自動要約、ナレッジ共有、FAQ 生成、チャットボット、ボイスボット、多言語翻訳等の活用について提案がある場合は、本市における活用イメージ、導入ステップ、期待される効果及び概算費用を示した上で提案すること。

(4) 運用管理の効率化に関する提案

本市では、毎年度の人事異動及び組織改編に伴う運用負荷の軽減を重要な課題としている。そのため、利用者管理、組織管理、端末管理又は電話サービス運用に係る管理業務の効率化につながる提案がある場合は積極的に提案すること。

特に、人事情報との連携、自動的なグループ管理、アカウント管理の効率化等について実現可能な提案がある場合は、その運用方法及び効果を示すこと。

(5) 災害対応及び業務継続性向上に関する提案

本市では、大規模災害又は通信障害発生時においても行政サービスを継続できる体制の確保を重視している。そのため、冗長化構成、代替着信体制その他業務継続性向上に資する提案がある場合は、その内容及び効果を提案すること。

(6) その他の提案

上記以外に、本市の業務効率化、市民サービス向上、運用負荷軽減又はコスト最適化に資する提案がある場合は積極的に提案すること。

なお、提案に当たっては単なる将来構想ではなく、本市において実現可能な内容とし、期待される効果、導入条件及び概算費用を可能な範囲で示すこと。

5 利用期間満了に伴う扱い

5.1 利用期間満了時の扱い

(1) 利用期間終了

利用期間が満了した際、本市は利用を終了するか延長するか、あるいは、サービスの一部を終了（※1）し一部を延長するか、選択できるものとする。

利用を延長する場合（一部延長）の利用料は、利用期間満了月（最終月）の月額利用料と同額、またはそれ以下（※2）とすることを基本に、協議の上、決定するものとする。

なお、延長利用期間が満了した際の扱いも、原則、同様とする。

※1 基本機能以外（いわゆるオプション機能）の使用中止などを想定

※2 一部を終了すること等による利用料の引き下げを想定

また、その他の費用に関して、為替変動等の影響を受ける項目については、利用期間開始時及び延長利用期間開始時の状況を踏まえ、協議の上、決定するものとする。

(2) 次期移行について

利用が終了（一部終了を含む。）し、別事業者のサービスを利用することとなった場合、受注者は、本市と協議の上、設定情報、本業務を通じて蓄積又は生成された通話録音データ、ナレッジ情報その他移行に必要な情報を提供するとともに、円滑な移行のための支援作業を行うこと。

6 教育要件

6.1 教育内容

本業務で導入する電話サービスの機能を理解し、利用方法等を習得するために本番稼働開始前に本市職員に対する研修を実施すること。

研修の種類・方法等の要件を以下に示す。具体的な研修内容を提案書に記載すること。

なお、研修の実施時期等については本市と協議の上決定することとする。

表 6-1 管理者研修要件一覧

実施項目	内容
対象者	管理者（DX 推進チーム職員）
研修回数	1 回程度
研修時間	3 時間程度／1 回
研修内容	管理者が習得すべき事項についての研修を行う。
その他	研修会場は本市で用意する。研修テキストは、事前にデータで送付すること。

表 6-2 一般職員研修要件一覧

実施項目	内容
対象者	一般職員（本業務で導入する電話サービスを利用する職員）
研修回数	4 回程度
研修時間	1 時間程度／1 回
研修内容	一般職員が習得すべき事項についての研修を行う。
その他	研修会場は本市で用意する。研修テキストは、事前にデータで送付すること。

7 稼働支援

7.1 本番立会と稼働支援

本業務で導入する電話サービスの本番稼働に際して、初期設定の確認及び各機能等の正常な運用が確認できるまでの間（1 か月間程度を想定。）は、本市からの問い合わせや障害対応に関して、即座に対応できるよう適切な支援体制を整え、立ち上げ支援を行うこと。

支援を行った際は、FAQ・課題管理台帳を作成し、本市と共有すること。

8 各種設計資料等

8.1 ドキュメント要件

必要とするドキュメントを「表8-1 ドキュメント対象一覧」に示す。

本業務にて作成するドキュメントを、提案書に記載すること。

なお、ドキュメントの提出はデジタルデータのための提出も可とする。

表8-1 ドキュメント対象一覧

ドキュメント	内容
各種技術資料	本業務で導入する電話サービスの構築・運用・保守に係る各種技術資料（構成管理資料を含む。）を整備すること。
各種マニュアルの整備	操作説明書等各種マニュアル類を整備すること。
議事録	打合せ等の結果は、議事録を作成し本市の承認を得ると共に保管すること。

9 運用支援及び監視機能要件

9.1 セキュリティ要件

受注者は「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」の認証を取得していること。

電話サービス及び管理システムについては、適切な認証機能、アクセス制御機能及びログ管理機能を備えること。

また、サービス提供に係るデータの保存場所、バックアップ方式、冗長化構成及び障害対策について提案書に明示すること。

9.2 保守管理

障害時連絡体制として、コールセンター（または担当保守員）への連絡が、電話・電子メールいずれかの方法が常時可能であること。

また、障害受付から一次対応、原因調査及び復旧までの対応体制について提案書に明示すること。

障害対応後は、原因、影響範囲、対応内容及び再発防止策を記載した報告書を提出すること。

9.3 ソフトウェア（ファームウェアを含む）管理

ファームウェアの修正情報の適用、ソフトウェアのバージョンアップ、スマートフォンの OS バージョンアップについての基本方針や考え方を提案書に記載すること。

更新実施に当たっては、業務影響の最小化に配慮するとともに、更新による機能変更、画面変更及び運用変更が発生する場合は、事前に本市へ通知すること。

9.4 技術支援

問い合わせ受付方法、対応時間及びエスカレーション体制について提案書に記載すること。

また、専門知識を持たない利用者からの問い合わせに対しても分かりやすく対応できる体制を整備すること。

技術支援の対象範囲及び対応内容については提案書に明示すること。

9.5 実績報告

運用実績について報告すること。

運用実績報告に必要な項目を「表 9-5 実績報告書項目一覧」に示す。

更なる運用品質の向上が図られる事項があれば、提案書に記載すること。

表 9-5 実績報告書項目一覧

報告事項	報告時期	内容
S L Aに関する報告	必要時	S L Aの達成状況に関する報告
障害報告	半期	障害対応実績（障害発生の報告を除く。）
運用報告	半期※1	利用状況、運用課題及び改善提案
その他	都度	上記以外の一時的業務遂行についての報告

※1 稼働が安定するまでは、この限りではない。開催頻度については、協議の上決定する。

9.6 運用支援

(1) 人事異動及び組織改編への対応

本市では毎年度大規模な人事異動及び組織改編が実施されることから、受注者は当該定期人事異動及び組織改編に伴う利用者情報、グループ設定、電話番号設定及び権限設定等の変更について、本市が提供する情報に基づき、設定変更計画の確認、設定変更、動作確認及び本番反映までを一括して実施すること。

なお、日常的に発生する利用者の追加・削除、軽微な設定変更等については、本市職員が実施できる管理機能を提供すること。また、管理者向けドキュメントを整備し、担当者変更時においても円滑に運用を継続できるよう支援すること。

(2) ソフトウェア及び OS 更新への対応

ソフトウェア、ファームウェア又は OS の更新に伴い操作方法へ影響が生じる場合は、受注者は利用者及び管理者向けの説明資料を作成し提供すること。

また、必要に応じて説明会、動画マニュアル又は FAQ の改訂を実施し、本市職員が円滑に利用できるよう支援すること。

(3) 利用者支援

本番稼働後においては、利用者からの問い合わせ及び初期トラブルに対し、迅速な支援を実施すること。

また、利用者向けマニュアル及び FAQ は、「読めば理解できる」ではなく「見れば操作できる」ことを目標として整備し、必要に応じて改訂すること。

9.7 ドキュメント管理

本業務にかかるドキュメントについて改定が必要になった場合は、改定箇所を明確にした上で適切に改定し、常に最新の状態に保つこと。

10 S L A

10.1 S L A の締結

電話サービスの提供にあたり、「表 10-1 サービス品質基準」の基準値を目安として、提案をもとに本市と協議して本番稼働日までに S L A を締結する。

S L A の提案は、サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベル基準値を満たすことができなかった場合のサービス対価の減額等のルールも含めた考え方を提案すること。

表 10-1 サービス品質基準

サービスレベル 項目	内容	基準値
月間稼働率	稼働率（サービスが正常に稼働している割合）	99.99%
故障回復時間	本市の責任によらない理由により全く利用できない状態となった場合、または同程度の状況が発生し、一定時間その故障が回復しない場合、回復するまでの時間	10 分以内
問い合わせ 一次回答時間	問い合わせ受付後に対応開始を連絡するまでの時間	4 時間以内
代替機到着時間	故障交換用端末が到着するまでの時間	2 営業日以内

(1) S L A の見直し

S L A の項目及び基準値は、必要に応じ、本市と受注者が協議して見直すことができる。

(2) 障害に関する報告

受注者は、障害に関する事項について随時報告すること。