

質 問 回 答 書

2026 年 4 月 7 日

塩尻市役所公共施設マネジメント課

塩尻市クラウド PBX 導入業務プロポーザルに関する質問に対して、以下の通り回答いたします。

No.	資料名	ページ	質問	回答
1	導入業務仕様書	4	<p>・(2) スマートフォンに係る部分 (ウ) 修理保守 機器故障時には、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。 →機器交換後のキッティングは塩尻市様にて実施でしょうか？再キッティングも業務範囲に含まれますでしょうか？</p>	<p>・交換後の再キッティングは業務範囲となります。</p>
2	導入業務仕様書	5	<p>・P5 の PC キッティングの記載がありますが、対象 PC はコールセンター用の 3 台となりますでしょうか？PC の初期設定、ネットワーク設定などは事前に完了している認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>・対象はコールセンター用の 3 台となります。 ・PC の初期設定及びネットワーク設定は事前に行います。</p>
3	導入業務仕様書	5	<p>・(ア) 本庁と各拠点のネットワーク スマートフォンは LTE 環境を利用した通信環境を構築すること。 →スマートフォンは既設 Wifi 基盤経由の通信は原則しないものと理解してよろしいでしょうか？ 加えて回線あたりの想定される平均通話分数(外線・内線)もご教授願います。</p>	<p>・スマートフォンは基本 LTE 通信とします。 想定される通話数は次の通りです。 1 日当たりの入電数 約 500 件 代表電話 一次受付 約 2 分 二次受付 約 5 分 内線通話は、外線通話の約 30%を想定</p>
4	導入業務仕様書	5	<p>案件仕様書の P5 において、以下の文面がございますが、弊社にて PC に必要なキッティング手順書を用意して、お客様にて PC をキッティング頂くことを想定しておりますがよろしいでしょうか。 弊社にて実施想定の場合は対象台数と、弊社ご提案範囲外の具体的なキッティング内容をご教授願います。 (イ) キッティング 設置環境に沿った設定を行い、使用できる状態となるよう必要な作業を行うこと。</p>	<p>・キッティング作業は事業者でお願いします。 ・想定する作業はアプリケーションのインストール及び初期設定となります。 ・対象台数は、コールセンター用の 3 台となります。</p>
5	導入業務仕様書	6	<p>・3.5 本市の既存環境 現在本市が設置している電話交換機及び関連する回線等は、別紙 1「塩尻市電話交換機構成図」及び別紙 2「電話番号一覧」のとおりである。なお、別紙 1. 2 は参加者へ別途データをメールにて送付する。とありますが、クラウド PBX に収容予定の電話番号数と通話チャンネル数、既設の回線種別を事前に教えていただけますでしょうか？ また通話録音対象もすべてとなりますでしょうか？</p>	<p>・既存 PBX のチャンネル数は 23 となります。 ・電話番号数は光電話及びアナログ回線を含め 185 番号を想定しています。 ・通話録音は全ての番号が対象となります。</p>

6	導入業務仕様書	7	<ul style="list-style-type: none"> ・P7 導入仕様書の「本庁舎の既存電話交換機からクラウドPBXに順次移行」とありますが、順次移行する際に既存電話交換機とクラウドPBX間で内線連携は必要でしょうか。 加えて、既設電話交換機の主管事業者はNTT東日本様でよろしいでしょうか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存電話交換機との内線連携の必要はございません。 ・既設電話交換機の主管事業者は、「サスナカ通信工業株式会社」となります。
7	導入業務仕様書	7	<ul style="list-style-type: none"> ・3.9 スケジュール →請求利用月ほどの月を起点と考えればよろしいでしょうか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドPBX運用開始後になります。 詳細な、請求時期及び回数については受注者と協議し決定します。
8	導入業務仕様書	8	<p>”案件仕様書のP8において、コールセンター機能は案件仕様書に記載された内容以外で、具体的に想定されている機能はございますでしょうか。</p> <p>ライセンス選定の際に参考させていただきます。</p> <p>【記載された要件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター業務に特化した、アプリケーションが利用できること。 ・代表電話への入電状況等が確認できること。 ・コールセンター用アプリケーションは、WEBで運用ができること。 ・運用するPC端末は本市にて準備する。 ・準備されたPCへのキッティングを行うこと。 ・ライセンスは3台分準備すること。 ・発着信等、スマートフォン同様の機能を有すること。 ・その他必要と思われる機能。” 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な機能としては、IVR（自動音声案内）や保留・転送の他に、対応時間や総通話時間、不在着信、入電の待機状況の確認等を想定しています。 ・経験上あると便利な機能があれば提案してください。
9	導入業務仕様書	8	<ul style="list-style-type: none"> ・内線番号1,000番号以上 「端末に付与可能な内線番号が1,000番号以上あること」 詳細な運用イメージをお伺いできますでしょうか。1つの端末（スマートフォン、IP固定電話機）に異なる内線1,000番号の付与が必要でしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内線番号1000番以上とは、4桁以上の番号が付与できること想定しております。また、各部署や機関ごとに、機器の増設も含め余裕を持った番号設定ができるように考えているため必要となります。
10	導入業務仕様書	9	<ul style="list-style-type: none"> ・電話ライセンスとして必要な数量は、合計で500ライセンスでよろしいでしょうか。内訳は以下を想定しています。 ①スマートフォン400台：それぞれ1台1ユーザーとしてのご利用を想定 ②IP電話機100台：それぞれ共有端末としてのご利用を想定。上記スマートフォンのユーザーとは紐づかないことを想定。 ・400名のユーザーのうち内線電話機能※のみのご利用を予定しているユーザーはおりますでしょうか。（※外線の発着信不要なユーザー）その場合、内線のみのユーザーが何名か教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ライセンス数は、スマートフォン400台、IP電話100台、PC3台の503台分となります。 ・スマートフォン及びIP電話機は共有端末として利用をするため、ユーザーとは結び付きません。理事者及び部課長はユーザーと結びつくものとなります。 内線電話のみの利用の想定はありません。
11	導入業務仕様書	9	<p>P9 【キッティング】</p> <p>MDM及びOS設定の各種仕様を作成し、指定アプリケーションのインストールを行い、正常稼働を確認することとありますが、指定アプリの正常性確認は困難ですので、MDM加入確認およびアプリのインストール確認まででよろしいでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・よろしいです。

12	導入業務仕様書	9	P9【プロジェクト管理】 ・スマートフォン、I P 電話機、P C の単体試験を行うこと。とありますが全台試験ではなく、クラウド PBX 機能や MDM 動作サンプル試験の実施でよろしいでしょうか？	・全台行うことなく動作が保証できるのであれば、問題ありません。
13	導入業務仕様書	10	”仕様書内 P10 の内容について、選定端末が iOS となった場合でもウイルス対策ソフトの配布/導入は必須でしょうか。 【記載内容】 ・ウイルス対策ソフトを導入すること。”	・iOS であればウイルス対策ソフトは必要ありません。
14	導入業務仕様書	10	【通話・通信契約】 ・データ通信については、1 台あたり 5GB/月以上含まれているプランとすること。 →非データ通信の無料通話分数はどれほどと想定すればよろしいでしょうか？クラウド PBX やインターネット障害時を見据えた BCP 対策のご提案の観点でご確認とさせていただきます。	・同キャリア間の無料通話は最低限必要となります。 ・非データ通信の無料通話分は、特に指定はありません。インターネット障害時等の BCP 対策を見込んで提案ください。
15	導入業務仕様書	10	”仕様書内 P10 の内容について、MDM より配布するアプリケーションの一覧を可能な範囲でご教示ください 【記載内容】 ・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。”	・不要アプリは、ゲームや Google Play 等業務に必要なないアプリケーションを指しています。 ・必要アプリは、庁内で利用しているアプリを指しています。 グループウェア ロゴチャット等
16	導入業務仕様書	11	・クラウド PBX の機能を利用する、PC の総数を教えてください。	・初期導入は 3 台となります。
17	導入業務仕様書	11	・PC に関してはインターネットが接続行えるように、ネットワーク設定が完了している認識でよいでしょうか。	・よろしいです。
18	導入業務仕様書	11	・ユーザー様にて PC 用アプリケーションのインストールおよび、そのアプリケーションへのログイン操作を実施いただけるものでしょうか。	・アプリケーションのインストール及びキックオフは事業者でお願いします。利用上のログインはユーザーで行います。
19	導入業務仕様書	11	P11【既存環境における特殊回線】 ・防災衛星電話回線（スターリンク）に対応していること。 とありますが、スターリンクアンテナ経由でインターネット回線を利用できるという認識でよろしいでしょうか？	・よろしいです。
20	導入業務仕様書	11	”仕様書内 P11 の内容について、MDM より配布する証明書の用途および拡張子についてご教示ください 【記載内容】 ・MDM に求める最低限の管理機能を満たすこと ※セキュリティポリシー設定機能、リモートワイプ機能、証明書等配信機能、端末機能を制限できる機能”	・許可証として利用する、デジタルバッジを想定しています。 ・拡張子は、「.P12」、「.crt」、「.cert」、「.ca」等を想定しています。
21	導入業務仕様書	11	・互換性とは具体的にどのような内容を指しますでしょうか。	・スマートフォンアプリに対して内線通話ができることを想定しています。

22	導入業務仕様書	12	P12【セキュリティ】 ・ログイン時に多要素認証(MFA)が必須であること、または対応していること。とありますが、こちらはクラウドPBXの管理画面へのログイン時をさしている認識でよろしいでしょうか？	・多要素認証につきましては、スマートフォンのアプリケーション初回ログイン時を想定しております。
23	導入業務仕様書	12	P12【BYOD】 ・BYODに対応できる管理ができること。とありますがスマホ400台以外への導入も想定していますか？(将来、拡張できるようにするため、という理解で合っていますか？)	・本市の想定するBYODの利用は、現在のライセンスの中で、職員の個人携帯を利用する際に必要とするものです。将来の拡張は、スマホ台数の増設又はBYOD両方とも検討します。
24	導入業務仕様書	12	・費用は初期導入期間も含めて月額費用に計上としてよろしいでしょうか。	・初期導入経費と月額費用は別に計上をお願いします。
25	導入業務仕様書	12	”仕様書内P12の内容について、BYODとして管理される対象のOSをご教示ください 【記載内容】 ・BYODに対応できる管理ができること。	・個人所有の端末となるため、OSの固定はできないと考えています。 ・OSにつきましては、IOS/Android/Windowsを想定しています。
26	導入業務仕様書	12	P12ドキュメント管理について 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。とありますが、PBX切替業務完了までの対応の認識でよろしいでしょうか？	・運用中に改定などがあれば、その都度対応が必要となります。
27	導入業務仕様書	12	・運用会社は番号移行前のトレーニングを含むプレ利用期間を指し、初期導入期間(環境構築開始)は必要に応じて9月以前としてよろしいでしょうか。	・環境構築は、契約後から始まりますので、9月以前から開始となります。端末の運用開始は、9月からトレーニングも含めた期間として開始します。
28	塩尻市電話交換機構成図	1	・構成図には放送装置や中継台、その他拠点との接続が記載されていますが仕様書に要件の記載はありませんでした。クラウドPBXではそれらの装置の接続やその他拠点の内線収容などは見込まない認識でよいでしょうか。 ・放送装置との連携が必要な場合は、放送装置側の仕様をご教示願います。	・よろしいです。 ・放送装置は施設単独としますので、連携は見込んでおりません。
29	塩尻市電話交換機構成図	1	既存構成の放送設備はクラウドPBXへの移行や連携の対象外として相違ないでしょうか。	28の回答をご参照ください。
30	塩尻市電話交換機構成図	1	(別紙1)塩尻市電話交換機構成図において、既存構成に放送設備がございますが、こちらはクラウドPBXへの移行対象外のご認識でよろしいでしょうか。	28の回答をご参照ください。
31	塩尻市電話交換機構成図	1	・その他拠点の巻き取りが必要な場合は、その拠点の住所と必要なライセンス数(上記質問事項の500ライセンスの内数か。内数の場合は各拠点の内訳)をご教示願います。 ※中継台やFAXはクラウドシステムへ収容できないため、代替手段が必要です。中継台=固定電話機やPCで受電、FAX=直通FAXもしくはインターネットFAXに入れ替え。	・設置場所及びライセンス数の内訳は別紙「施設一覧表(案)」を参照してください。なお、設置場所及びライセンス数の詳細については、受託者と今後調整し決定します。 また、中継台やFAXはクラウドシステムへ収容はしません。コールセンターの中継台に替り、PC3台で交換業務を実施します。

32	塩尻市電話交換機構成図	1	<ul style="list-style-type: none"> ・アナログ局線や ISDN 局線への接続がありますが、アナログ局線や ISDN 局線の用途は何になりますでしょうか？アナログ局線や ISDN 局線は直接クラウド収容が難しいため、用途によっては番ポできない可能性があります。クラウド PBX への収容対象番号でしょうか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・アナログ局線及び I S D N 局線も一部を除き番ポ対象です。番ポできないものにつきましては、受注者と協議します。
33	塩尻市電話交換機構成図	1	<ul style="list-style-type: none"> （別紙 1）塩尻市電話交換機構成図と、案件仕様書 P6 3.3 ネットワークの「各拠点」という文言より、本庁舎の他に、えんぱーく、各支所、学校・保育園についても、ご提案範囲となりますでしょうか。ご提案範囲に含まれる場合、各拠点の住所、電話導入台数、外線番号をご教授ください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各支所や学校、保育園は各部署と同様の考え方となるため、拠点という考え方はありません。 ・現在利用している外線電話番号は、番号ポータビリティで利用いたします。
34	審査表	1	<ul style="list-style-type: none"> ・審査表の「機能要件」に別紙「クラウド P B X 導入仕様書」と記載がございますが、「塩尻市クラウド P B X 導入業務仕様書」と同一資料で宜しかったでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・よろしいです。
35	現出での作業について	-	<ul style="list-style-type: none"> ・停止が伴わない作業については、平日の日中帯に実施可能な認識でよいでしょうか。その他、作業条件などあればご教示願います。 例) 停止が伴わない作業：固定電話の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・よろしいです。