

令和7年（2025年）度

熊本市役所本庁舎等電話設備通話録音装置等賃貸借 設計書

履 行 場 所	熊本市中央区手取本町 1 番 1 号
履 行 期 間	契約締結日より 令和10年（2028年）10月31日 まで
熊 本 市	

【業 務 概 要】

熊本市役所本庁舎 3 階サーバー室に設置している本庁舎および近隣ビルのIP電話設備の一部に、
通話録音装置及び音声応答装置を増設する。

- ・通話録音装置、通話録音装置用モニタなど、仕様書に記載されている機器の調達。
- ・上記機器の設置・接続に伴う既設IP電話設備の設定変更、試験。

※ 更新作業は本庁舎業務に支障のない時間で行うこと（市担当者と協議による）。

熊本市役所本庁舎等通話録音装置等賃貸借

仕様書

令和7年5月

熊本市総務局行政管理部管財課

目次

1	件名.....	1
2	背景・目的.....	1
3	概要.....	1
4	履行場所.....	1
5	賃貸借期間.....	1
6	既存電話設備概要.....	1
7	賃貸借対象機器.....	1
8	通話録音装置等設置に係る作業内容.....	2
8.1	事業計画書の作成.....	2
8.2	現地調査.....	2
8.3	通話録音装置および音声応答装置の設置・試験.....	2
9	通話録音装置および音声応答装置の仕様.....	2
9.1	一般事項.....	2
9.2	通話録音装置の仕様.....	2
9.3	音声応答装置の仕様.....	3
10	成果物の範囲.....	3
10.1	成果物.....	3
10.2	納品方法.....	3
11	作業の実施体制・方法に関する事項.....	3
11.1	作業要員に求める資格等の要件.....	3
11.2	工程管理.....	4
12	遵守事項.....	4
12.1	機密保持、資料の取扱い.....	4
12.2	遵守する法令等.....	4
13	再委託に関する事項.....	4
13.1	再委託の制限及び再委託を認める場合の条件.....	4
13.2	承認手続.....	4

14	その他.....	4
14.1	前提条件及び制約条件.....	4

1 件名

熊本市役所本庁舎等通話録音装置等賃貸借

2 背景・目的

市民からの電話における、市の業務に関係のない問い合わせ、長時間による苦情・拘束などのカスタマーハラスメントへの対策および、市民からの問い合わせ対応に関するサービスレベルの向上を目的とし、本庁舎および近隣ビルの電話設備において、音声ガイダンスによる録音の通知と通話内容の自動録音を実現する。

3 概要

熊本市役所本庁舎3階サーバー室に設置している本庁舎および近隣ビルの IP 電話設備の一部に、通話録音装置及び音声応答装置を増設する。

4 履行場所

熊本市中央区手取本町 1 番 1 号

5 賃貸借期間

令和 7 年（2025 年）11 月 1 日から令和 10 年（2028 年）10 月 31 日まで
（地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約）

6 既存電話設備概要

現電話設備は、以下の機器で構成される。

機器名称	型式	数量	単位
IP-PBX	KH2200A-BSCAB-01	1	台
サバイバル装置	KH2000A-SUVBOX-01	1	台
IP-LTU	SS9100-SB-96-02	6	台
IP 電話機	MKT/IP-30DKHF-V2	1368	台
IP 電話機 ※コードレスタイプ	MKT/IP-30DKCL	181	台
停電切替多機能電話機	MKT/G-30DKPF/S-TEL	76	台
同期装置	I P T E L - S Y N C	40	台

7 賃貸借対象機器

本調達の対象は、以下のとおりとし、その他調達に必要なものは賃貸借費用に見込むこと。

機器名称	数量	単位
通話録音装置	2	台
UPS（通話録音装置用）	2	台
通話録音装置用モニタ	1	台
PRI ラインボード	1	式
ライセンス	1	式
音声応答装置	2	台
UPS（音声応答装置用）	2	台
管理用 PC	1	台
パトライト	2	台

8 通話録音装置等設置に係る作業内容

本仕様書を実現するにあたり、現地調査、通話録音装置および音声応答装置の設置、既設 IP 電話設備の設定変更、試験を行う。

8.1 事業計画書の作成

受注者は、本仕様書に基づいた通話録音装置及び音声応答装置設置における具体的な体制、スケジュール、施工管理方針、品質管理方針、試験方法等を含んだ事業計画書を作成し、市担当者の承諾を得ること。

8.2 現地調査

受注者は、市担当者との協議の上、契約後速やかに現地調査を実施すること。なお、サーバー室の状況によっては希望する日程での調査が実施できない場合があることに留意すること。

8.3 通話録音装置および音声応答装置の設置・試験

- ① 受注者は、通話録音装置および音声応答装置の設置にあたり、施工に関する要領、安全管理及び品質管理を施工計画書に定め、市担当者の承諾を得ること。
- ② 安全管理に関しては、市担当者との十分に協議を行い、施工計画書に反映させるものとする。安全確保に必要な措置は、受注者の負担にて行うものとする。また、作業に伴い発生した施設に対する不具合や事故に関しても、受注者の負担にて復旧すること。
- ③ 資材の搬出入経路や車両の駐車場所、資材置場等については、事前に市担当者との調整の上、施工計画書に反映させるものとする。
- ④ 受注者は、試験にあたり、試験内容、試験スケジュール、合否判定基準等を記載した試験計画書を作成し、市担当者の承諾を受けること。
- ⑤ 受注者は、試験計画書に基づき、各試験の実施状況及び結果を市担当者に報告すること。
- ⑥ 設置に伴い発生する軽微な補修等については、本調達の範囲内として実施すること。
- ⑦ 電話設備の停止など、庁舎運営上の必要な機能を停止させる場合には、事前に市担当者との調整すること。
- ⑧ 設置及び試験に伴い発生する作業については、必ず既存電話設備の保守業者と直接調整の上実施すること。

9 通話録音装置および音声応答装置の仕様

9.1 一般事項

- ① 作業責任者のもと既設 IP 電話設備に精通している者が作業を行うこと。
- ② 通話録音及び音声応答装置の停電対策として UPS を準備すること。
- ③ 設置場所は本庁舎サーバー室とし、サーバーラック(スペース)は本市で準備する。
- ④ 業務に必要な電源は本市の電源を利用可能とする。
- ⑤ 通話録音装置及び音声応答装置の管理用として PC 等を準備すること。
- ⑥ 中古物品ではなく、新品を納入すること。
- ⑦ サプライチェーンリスクを考慮した製品を選定すること。
- ⑧ 対象機器の故障又は異常時に知らせるパトライト等の設備を受注者と市担当者で設置場所を協議の上、設置すること。

9.2 通話録音装置の仕様

- ① 記録する音質は標準、高音質、最高音質の選択が可能なこと。
- ② 通話録音時間は標準ステレオ 最大約 35,000 時間、高音質ステレオ 最大約 17,500 時間、最高音質ステレオ 最大約 8,750 時間の選択が可能なこと。
- ③ 回線は INS1500 を収容可能なこと。
- ④ ナンバーディスプレイ(電話番号情報)が取得可能なこと。
- ⑤ 本庁舎のひかり電話回線/2回線(回線1 69CH)(回線1 60CH)を録音することが可能なこと。

- ⑥ 音声ファイルのバックアップが可能なこと。(BD-RD にバックアップ等)
 - ⑦ 録音したデータは検索・再生が可能なこと。
 - ⑧ 既設 IP 電話設備との接続が可能なお品であること。
- 9.3 音声応答装置の仕様
- ① NTT ひかり電話対応の音声応答装置であること。
 - ② 本庁舎のひかり電話回線/2 回線 (回線1 69CH 回線2 60CH) に対し、音声応答が可能なこと
 - ③ 音声ガイダンスによる録音告知が可能なこと。
 - ④ 留守番電話の設定が可能なこと。
 - ⑤ PC などの操作でスケジュール等の登録により、動作モード (留守動作、通常動作) を変更が可能なこと。
 - ⑥ 着信グループは最大100グループ (最大1000 電話番号) が設定可能なこと。

10 成果物の範囲

10.1 成果物

本調達の成果物を以下の表に示す。

提出時期	成果物	提出部数
着手時	作業責任者届	1 部
	事業計画書	1 部
作業前	主要機器承諾函	1 部
	施工計画書	1 部
	試験計画書	1 部
作業中	詳細スケジュール (施工時適宜)	
	質疑書/打合せ記録 (施工時適宜)	
作業完了	完成・工程写真	1 部
	試験成績書	1 部
	保全に関する資料 (A4版、CD-ROM)	1 部

10.2 納品方法

- ① 電磁的記録媒体 (CD-R 等) による納品について、MicrosoftOffice365 で読み込み可能な形式、又は PDF 形式で作成し、納品すること。また、図表等の元データも合わせて納品すること。ただし、市担当が他の形式による提出を求める場合は、協議の上、これに応じること。なお、受注者側で他の形式を用いて提出したいファイルがある場合は、協議に応じるものとする。
- ② 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行う等して、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。

11 作業の実施体制・方法に関する事項

11.1 作業要員に求める資格等の要件

- ① 本業務に当たっては、受注者は「作業責任者」を置き、通話録音装置および音声応答装置の設置に係る作業及び試験等全体を統括・調整し、本業務全体を成功させるものとする。
- ② 作業責任者の配置

作業責任者に配置されるものは、民間・官公庁問わず内線収容数が1,000回線以上の電話交換設備導入・運用経験を持ち、電話設備・電話通信回線サービス・IPネットワーク等の通信インフラ設計スキルを有するものとする。

11.2 工程管理

① 打ち合わせについて

- ・打ち合わせを定期的に行い、作業責任者は全ての打ち合わせに出席すること。
- ・定例会議以外でも、適宜、打ち合わせが必要な場合には双方協力して実施すること。
- ・打ち合わせ終了後、速やかに議事録を作成し、双方の確認を得ること。

12 遵守事項

12.1 機密保持、資料の取扱い

受注者は、調達のプロセスで発注者が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）を本調達の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

12.2 遵守する法令等

本調達は、次に示す法令等のほか、本委託仕様書その他関係法規に準拠し実施するものとする。

- ・電気通信事業法
- ・電気設備技術基準等
- ・労働安全衛生法
- ・電気事業法
- ・その他関係法令規則、条例等

13 再委託に関する事項

13.1 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

- ① 受注者は、業務の全部又は主体部分を一括して第三者に再委託し、又は再委任してはならない。
- ② 受注者は、知的財産権、情報セキュリティ（機密保持及び遵守事項）、ガバナンス等に関して本仕様書が定める受注者の債務を、再委託先業者も負うような処置を実施すること。なお、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任を受注者が負うこと。

13.2 承認手続

- ① 受注業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額について記載した「再委託に係る承認申請書」を発注者に提出し、市担当者の承諾を受けること。
- ② 当初申請内容に変更が生じた場合は「再委託に係る変更承認申請書」を提出すること。
- ③ また、再委託の相手方から更に第三者に委託が行われる場合には、当該第三者の商号及び名称及び住所並びに委託を行う業務の範囲を記載した「施工体制表」を市担当者に提出すること。

14 その他

14.1 前提条件及び制約条件

- ① その他、調達に関する不明な事項については、全て市担当者との協議すること。
- ② 通話録音装置及び音声応答装置の設置に係る作業は、原則として土日祝日及び夜間等、市役所業務に支障のないタイミングで実施すること。作業に当たり、事前に詳細スケジュールを作成し市担当者の承諾を得て実施すること。また、平日にあって市役所業務に支障のない作業については、事前に市担当者の承諾を得ること。
- ③ 市役所業務が開始されるまでに、電話設備は使用可能な状態まで復旧すること。
- ④ 本調達仕様書に記載なき事項であって、本調達の遂行に必要と認められるものについて

ては、発注者と受注者との協議・検討の上、受注者の負担と責任により実施するものとする。

- ⑤ 賃貸借開始日（令和7年（2025年）11月1日）までに、全ての調達に関する作業を完了すること。
- ⑥ 受注者は、賃貸借期間の満了、または受注者の責任による解除により終了した場合、発注者に対して本物件を無償で譲渡するものとする。

参考図書

令和7年（2025年）度

熊本市役所本庁舎等電話設備通話録音装置等賃貸借 内訳書

履 行 場 所

熊本市中央区手取本町1番1号

履 行 期 間

契約締結日より 令和10年（2028年）10月31日 まで

熊 本 市

内 訳 明 細 書

別紙明細-(2)

名 称	規 格・寸 法	数 量	単 位	単 価 <small>円</small>	金 額 <small>円</small>	摘 要
Ⅱ.構築費						
【機器設置作業費】						
通話録音告知装置		2	台			
UPS設置		2	台			
音声告知装置設置		2	台			
モニタ設置		2	台			
ノートPC（セットアップ費）		1	台			
パトライト設置		2	台			
【現地設置試験調整費】						
Dneo設定		1	式			
UPS設定		1	式			
VR-755設定		1	式			
IVR-100Voip設定		1	式			
【現地設置試験調整費】						
総合試験調整費		8	工数			
【諸経費】						
諸経費		1	式			
小計		1	式			