

丹波市におけるクラウド PBX 導入に係る  
情報提供依頼書（R F I）

令和 8 年 1 月  
兵庫県丹波市

## 1. 本情報提供依頼の背景と目的について

本市では、第4次丹波市行政改革プランにおいて、【基本方針4】「働きがいのある環境づくりと意欲・能力を伸ばす人材育成」を掲げており、職員の仕事の生産性を上げるためには、業務・作業の性質に一番合った場所で働くことが良いと考え、働く場所が選べ、どこでも働ける職場環境づくりを進めております。

以上に基づき、庁内拠点にイントラ Wi-Fi の導入、職員 PC のモバイル化等を進めており、電話についても、クラウド PBX を導入することで、これまでの席に着いて受発信する電話から、個々のアカウントを用いて、どこからでも受発信できる職場づくりを検討しています。

つきましては、調達仕様等の策定の参考とするため、ランニングコストおよび費用対効果を含めて広く情報提供をお願いしたく、本情報提供依頼を発行するものです。

## 2. 丹波市の現状について

現在、本市では職員が自席に固定された IP 電話機を使用し、庁内および庁外との音声コミュニケーションをとっています。

内線電話については、地域イントラ網を使用し、庁舎間を接続しており、外線電話は、各拠点で回線を整備し、接続しています。また、オンプレミス PBX により、内線と外線を繋いでいます。

本市では、拠点ごとにオンプレミス PBX や電話機の管理部署が異なり、導入時期、機種等すべて異なっております。

山南庁舎においては、平成23年（2011年）にオンプレミス PBX を導入以降、約14年間更新がされておらず、機器の劣化が進んでいる状況のため、山南庁舎からクラウド PBX の導入を検討しています。

## 3. 本市のクラウド PBX 導入スケジュールについて

### ① 令和8年度：山南庁舎

対象施設：山南庁舎、山南住民センター、たんば恐竜博物館（その他、小規模な事務所が追加になる可能性がある。）

4月：募集要項等公示

8月：契約締結、業務着手

12月：テスト検証

令和9年2月：運用開始

### ② 令和9年度：本庁舎、本庁第2庁舎、春日分庁舎、健康センターミルネ、クリーンセンター、青垣支所、柏原支所、市島支所、消防本部

※暫定のスケジュールのため、変更となる可能性があります。

※拠点の住所等の詳細は別紙1のとおり。

#### 4. 本市が求めるクラウド PBX の機能について

本市では、現時点でクラウド PBX に、様式 4 「機能要件表」に示す機能の全部または一部を実現するサービス等を想定しています。（すべての機能が必須か否か、検討中です。）

よって、様式 4 に記載の機能すべてを満たさないサービスや、様式 4 に記載がない機能で提案者が住民や丹波市にとって有益と判断する機能等があれば合わせて情報を提供してください。

#### 5. 本市が想定するクラウド PBX 導入業務について

令和 8 年度に予定している山南庁舎のクラウド PBX 導入業務では、以下の作業内容を想定しています。

- ① クラウド PBX を使用するための要件定義、環境設計、クラウド構築
- ② クラウド PBX に対応した IP 固定電話機や通信に必要な機材と資材の調達および設置（LAN ケーブル配線も含む※既存配線は流用しない）、設定（90 台）
- ③ コミュニケーションアプリのライセンス調達および職員 PC や IP 電話機等の使用機器へのインストール、ライセンス登録等の設定（150 ライセンス：固定電話機用 90 ライセンス/職員 PC 用 60 ライセンス）
- ④ クラウド PBX と外線同時通話チャンネル数は 21 以上とする。
- ⑤ クラウド PBX を導入しない他の拠点と内線電話で音声コミュニケーションをとるために必要な機器、資材の調達および設置（LAN ケーブル配線も含む※既存配線は流用しない）、設定
  - ・ 山南庁舎と他拠点間との同時通話チャンネル数は 16 以上とする。
  - ・ 本庁舎設置の現行オンプレミス PBX 型番：NETTOWER CX-01（タイプ S）
  - ・ クラウド PBX と他拠点の現行オンプレミス PBX 間の通信のために必要な作業は、現行 PBX 保守事業者と協議のうえ、必要に応じてクラウド通信に必要な設定等作業を行う。なお、現行 PBX に係る設定等作業は含まないものとする。
- ⑥ クラウド環境構築、機器構築後の通信疎通確認および機器動作試験
- ⑦ 職員へのコミュニケーションアプリや電話機器等の操作指導

※クラウド PBX へ接続するためのインターネット回線は、本市で準備想定。

※音声電話用通信 VLAN は、本市で準備想定。

※山南庁舎既設のオンプレミス PBX の撤去作業は含まない。

#### 6. 現在の山南庁舎における電話に関する情報について

##### （1）市全体

- ① 本市の電話利用に係るネットワーク構成は別紙 2-1 のとおり
- ② 地域イントラ網で接続している拠点数：53 拠点

- ③ 本市では、職員 PC についてモバイル化を進めており、端末に Microsoft 365 Apps for Enterprise を導入しております。

## (2) 山南庁舎

- ① 山南庁舎フロア図は別紙 3 のとおり
- ② 固定電話機数：82 台
- ③ 外線キャリア：NTT 西日本
- ④ 外線数（ダイヤルイン）：2 回線
  - (1) 13 チャンネル/5 番号
  - (2) 8 チャンネル/8 番号
- ⑤ 内線数：82 番号（職員使用数 69、会議室等設置数 13）
- ⑥ 内線同時接続チャンネル数：16 チャンネル
- ⑦ 山南庁舎オンプレミス PBX の型番：Netcommunity SYSTEM EP72（Ⅱ）
- ⑧ 山南庁舎に設置している地域イントラ網通信機器の型番
  - 1 階/Cisco C1300-24P-4G
  - 2 階/Cisco C9200-48PL-E
  - 3 階/Cisco C1300-24P-4G

※電話通信用ポート数は各機器 1～2 を想定（ポート設定業務は本市で対応）
- ⑨ FAX を 3 台設置しており、現行 PBX を介して使用しているが、クラウド PBX 導入後は、個別に回線を用いて使用予定です。
- ⑩ 現行固定電話機では、館内放送や扉の施錠等の特殊な機能は用いていません。

## 7. 情報提供依頼事項について

- ① クラウド PBX サービスの概要について  
クラウド PBX サービスについての概要や特徴、各使用デバイスでの操作方法について、情報提供してください。
- ② クラウド PBX の構成・構築方法について  
山南庁舎におけるクラウド PBX の構成・構築方法について、構成図等を用いて情報提供してください。また、クラウド PBX を導入しない拠点と内線通話をするための構成・構築方法についても同様に情報提供してください。なお、本市が想定する構成は別紙 2-2 および 2-3 のとおり。  
別紙資料記載の構成図に疑義や制約がある場合はご意見・ご指摘をお願いします。
- ③ クラウド PBX の構築・運用に必要な機器・資材について  
②のために必要な機器・機材等について、それぞれ情報提供してください。
- ④ クラウド PBX の構築・運用に必要なインターネット環境について

クラウド PBX サービス導入・運用のために必要なインターネット接続環境について、情報提供してください。推奨回線帯域、種別（ベストエフォート・帯域保証等）、ファイアウォールの設定要件等（接続先 IP アドレス、開放ポート等）

⑤ コミュニケーションアプリについて

クラウド PBX サービスを使用するためのコミュニケーションアプリについて、情報提供してください。

導入時、職員 PC にコミュニケーションアプリをインストールし、使用する想定です。（Wi-Fi での接続を想定）

スマートフォンへのインストールは、必要に応じて検討する予定です。

⑥ IP 固定電話機について

クラウド PBX に対応した固定電話機の概要や特徴について、情報提供してください。

IP 固定電話機は LAN ケーブルで通信させる想定。

なお、IP 固定電話機のラインキーは最低 4 つ以上とする。

⑦ セキュリティについて

セキュリティ対策の方針について、情報提供してください。

⑧ 通話音質について

クラウド PBX サービス導入時の通話音質について、実績等も含めて情報提供してください。

⑨ 緊急時の電話対応について

クラウド PBX 運用開始以降の 110、119 など緊急時の電話対応について、情報提供してください。また、停電等の災害時の電話対応についても情報提供してください。

⑩ ユーザーの管理について

内線番号設定管理も含めてユーザー管理方法について、情報提供してください。

特に人事異動の際の運用事例についても情報提供してください。

⑪ 番号ポータビリティについて

番号ポータビリティの概要、運用方法について、情報提供してください。

⑫ サービス導入および運用の条件について

提案いただくサービスについて、導入及び運用に前提条件や制約条件がある場合は、その情報を提供してください。

⑬ 実施体制について

サービスの導入及び運用・維持・保守業務における役割分担並びに人員や必要な資格、認証などについて、情報を提供してください。また、導入時と運用・維持・保守業務で体制等が異なる場合は、それぞれ提示してください。

⑭ 運用保守サポートについて

本市でのクラウド PBX 運用開始後のヘルプデスクやコールセンターの設置など、住民からの問い合わせや不具合等が発生した場合の保守サポートについて、情報提供してください。また、その運用拠点及び概要についても情報提供してください。その他、ユーザー情報の管理・更新等の支援やアップデート対応についても情報提供してください。

⑮ 構築・導入のスケジュールについて

契約からサービス提供開始までのスケジュールに関する情報を提供してください。現時点では、契約締結から本稼働まで約 7 ヶ月間の構築・導入期間を予定していますが、過不足があればご意見をお願いします。

⑯ 構築・導入・保守に係る概算費用について

提案いただくサービスについて、イニシャルコスト（構築、機器等に係る費用等）及び 5 年（60 ヶ月）のランニングコスト（サービス及び機器の運用・保守に係る費用）が分かる見積書を提出してください。なお、サービスの機能、登録施設数、登録ユーザー数、利用件数、運用サポート体制等により費用が変わる場合は、それぞれの価格が分かる見積書を提出してください。

⑰ クラウド PBX サービスのデモンストレーションについて

クラウド PBX の導入に際し、事前のクラウド PBX サービスのデモンストレーションや試行導入について、実施の可否含めて情報提供してください。

⑱ その他について

その他、依頼事項にない内容であったとしても、丹波市にとって有益と判断される情報があれば提供してください。

8. 提供依頼内容について

・提供資料：資料については、可能な限り編集可能なデータ形式（Word、Excel、PowerPoint 等）で提出ください。難しい場合は、PDF 形式でも結構です。

・提出期限：令和 8 年 1 月 30 日（金）午後 5 時まで

なお、直接持参する以外の方法による提出の場合は、必ず事前に以下 10 の照会先まで連絡をお願いします。

◎見積明細【様式 1】

・「丹波市におけるクラウド PBX 導入に係る情報提供依頼書」をもとに、構成・構築するハードウェア、ライセンス・ソフトウェア・クラウドサービス、導入作業費、運用保守費等の見積を様式 1「見積明細」に記入して提出ください。

◎見積総括表【様式 2】

・「見積明細」で示された費用情報を総括する形で、様式 2「見積総括表」を記入して提出ください。なお、見積明細は見積総括表を明細化・詳細化したものであり、各要件の小計や全体の総合計、年度別の合計等は必ず一致するように作成をお願いします。

◎機能要件表【様式 4】

・「4. 本市が求めるクラウド PBX の機能について」に示す項目について、情報提供をお願いします。なお、回答は一部の項目だけでも構いません。

◎情報提供依頼事項に対する回答【任意様式】

・「7. 情報提供依頼事項について」に示す①から⑱までの項目について、情報提供をお願いします。回答は一部の項目だけでも構いません。

◎カタログ・紹介資料等【任意様式】

・貴社が提案するサービスについて、製品紹介資料やカタログ、他団体の導入実績の提出をお願いします。

① ご紹介資料・カタログ

サービスが備える機能や特徴等が把握できる簡単な資料

② 導入実績

他団体での類似業務（自治体におけるクラウド PBX 導入業務）の実績

## 9. RFI に関する質問について

① 質問方法：本 RFI について質問がある場合は以下のとおりに提出してください。

- ・提出期限：令和 8 年 1 月 14 日（水）正午まで
- ・提出方法：様式 3「質問表」に記載し、電子メールにて送付ください。
- ・送付先：以下 10 に記載の照会先を参照ください。
- ・表題：RFI に関する質問（社名）
- ・その他：電子メール送付後、本市に対して到着確認の連絡をお願いします。

② 質問の回答：質問内容の回答については、以下のとおりとします。

- ・ 回答日       ： 令和 8 年 1 月 20 日（火）
- ・ 回答方法     ： 各事業者へ個別に電子メールで送付します。
- ・ その他       ： 回答の準備が整えば、回答日を待たずに送付することがあります。

#### 10. 照会先について

丹波市役所   ふるさと創造部   総合政策課   情報政策係   担当：荻野、山中  
〒669-3692   兵庫県丹波市氷上町成松字甲賀 1 番地  
直通電話：0795-82-0916  
E-mail：[jouhouseisaku@city.tamba.lg.jp](mailto:jouhouseisaku@city.tamba.lg.jp)

#### 11. 留意事項について

- ① 情報を提供いただけなかった事業者について不利益に扱うことは一切ありません。
- ② ご提供いただいた資料は、本市内部での検討資料として利用します。その際、紙で出力した資料をコピーする可能性があります。貴社に断りなく、本市関係職員以外の者へ提供することはいたしません。ただし、本市内部での検討の際には、本市が ICT アドバイザー業務を委託しているコンサルティング会社が、回答資料を閲覧することがあります。あらかじめ御了承ください。
- ③ ご提供いただいた資料については、返却いたしません。
- ④ ご提供いただいた資料の内容について、後日問合せを行う場合があります。
- ⑤ 情報提供に関する費用については、各事業者にてご負担をお願いします。