

守口市庁舎 PBX 更新事業（仮）
に係る情報提供依頼書（RFI）

令和8年7月

守口市 総務部 総務課

1 目的・背景

守口市では、現在利用している電話交換設備の更新時期を迎えるにあたり、現状の技術革新を踏まえ、将来の行政ニーズの変化に柔軟に対応できる機器の構築を検討しております。

具体的には、クラウド PBX 技術を活用し、以下の実現を目指しています。

コストの最適化：機器の資産化を不要とし、運用・保守を含めたトータルコストを削減する。

多様な働き方の推進：テレワークや外出先でも内線・外線電話が利用できる環境を整備し、職員の柔軟な働き方を支援する。

業務継続性の確保（BCP 対策）：災害等により庁舎が利用できない状況でも、電話業務を継続できる体制を構築する。

運用管理の効率化：組織改編や執務室のレイアウト変更に伴う設定作業などを市職員が容易に行えるようにし、運用負荷を軽減する。

つきましては、本検討に資するため、民間事業者の皆様が持つ専門的な知見やノウハウ、最新の技術動向、サービス等に関する幅広い情報をご提供いただきたく、情報提供依頼（RFI）を実施するものです。本情報提供依頼（以下「本 RFI」という。）では、本市の電話交換設備更新にあたって、調達範囲を検討するとともに、より効率的かつ効果的な運用管理を目指し、市場の動向、技術的選択肢等を広く収集することを目的としています。

現行環境については、参加表明書を提出した事業者に対して個別に、概要資料（システム構成図、台数など）を提供します。

2 調達等に関するスケジュール案

別添「別紙 1_調達等に関するスケジュール案」のとおりで検討しています。

3 情報提供依頼

以下の各項目について、記載内容を踏まえて、情報、提案をご提供ください。

(1) 調達範囲

現行の契約構成を踏まえて、本市にとって最適な調達範囲を検討しています。

調達範囲の案としては、以下のとおりで検討しています。

- ① 庁舎 PBX 設備、固定電話機（461 台）、スマートフォン端末（200 台）、モバイル回線（200 台）を一括の調達範囲とし、固定電話機及びモバイル回線に係る通話料及び通信料は別途支払うものとします。なお、各フロアごとの固定電話機の台数は別添「別紙 2_IP 電話の想定台数案」のとおりで検討しています。
- ② 防災行政無線について庁舎 PBX 設備に関連づけるものとします。
- ③ スマートフォンには庁舎外線番号及び内線による受発信機能を有した FMC 機能を有することとします。FMC について、キャリア FMC 又はアプリ FMC どちらを採用してもよいこととします。
- ④ 通話録音機能を必須とします。
- ⑤ PBX 設備は、災害対策の観点からクラウド化とします。
- ⑥ 固定電話機（IP 電話用）の配線については、本市行財政改革・DX 推進課が実施している「庁

内 ネットワーク更新業務」によって、固定電話機が接続するエッジスイッチの配置をしている箇所については、エッジスイッチと固定電話機間の配線を実施することとし、未配線の箇所については各フロアに設置したフロアスイッチから配線するものとします。また配線作業は、「庁内ネットワーク更新業務」保守事業者と調整の上実施するものとします。なお、稼働後（本業務の期間中）に機構改革・レイアウト変更等により設置場所を移動する場合は、その変更に対応することとします。

これを踏まえて、調達範囲、調達による効果、運用管理上のメリット・課題、他自治体等における事例や標準的モデルなどについて、情報、提案を求めます。

なお、調達の効率性及びフィージビリティ等の観点から、より適切な提案がある場合は、当該提案に関する具体的な理由や適切性の根拠・客観的なデータ等について可能な限り記載してください。

また、調達範囲ごとの概算費用について、可能な範囲で情報をご提供ください。（概算費用の算出にあたっては、上記の（１）調達範囲に掲げる①から⑥の条件を前提としてください。）

（２）調達等に関するスケジュール

「２ 調達等に関するスケジュール案」について、市場の現在及び構築作業期間における見通しを踏まえたうえで、調達等に要する期間がどのくらいになるか情報や提案の提出を求めます。なお、情報や提案の提出にあたっては、市場の現在及び構築作業期間における見通しに関する具体的かつ客観的なデータ・根拠等について可能な限り記載してください。

（３）技術的観点

以下の点について、幅広い情報、提案を求めます。

①自治体における電話対応に関する事務の最適化のためのサービス及び費用

想定サービス：AI による音声要約機能を用いた事務効率化、自動音声案内の導入等。これらサービス導入による定量的・定性的な効果（例：対応時間〇〇%削減）の事例や、実装にあたっての前提条件についてご教示ください。

②メタル回線廃止を見据えた設備構成

想定項目：防災行政無線及び消防専用回線についての最適化。IP化・クラウドPBXへ収容した実績や、その際の信頼性確保策（回線冗長化、バックアップ電源等）、留意点をご教示ください。

③アナログ回線との併用に関する設備構成

庁舎内に残存するFAX回線、災害時優先電話等のアナログ回線をクラウドPBX環境へ移行するための具体的なソリューションと、それぞれのメリット・デメリット、コスト感について

④スマートフォンアプリの機能と性能（別紙「様式 3_個別確認事項」の「スマートフォン導入にあたっての検討事項」も参照ください）

⑤セキュリティ対策 クラウドサービス利用にあたり、想定されるセキュリティリスク（盗聴、不正アクセス等）とそれらに対する貴社の対策

（４）個別確認事項

上記の技術的観点も含めて、別添「様式 3_個別確認事項」について、情報、提案を求めます。

(5) その他本市に対する有益な提案（任意回答）

- ・ 本件に関する仕様書で含むべき事項
- ・ その他公募にあたって、契約条件とするべき事項、求めるべき事項などに関するご意見
- ・ 現段階では本調達の範囲外としているが、電話の一次対応の自動化や適切な担当部署へのスムーズな転送などにより、市民の待ち時間短縮や「たらい回し」の解消を目指すためのツールについて、今後導入する場合についての提案。（想定ツール：IVR（音声自動応答システム）等）
- ・ 上記のほか、本市の課題解決や市民サービス向上に資する革新的な機能やサービスがございましたら、自由にご提案ください。

4 スケジュール

本 RFI のスケジュール概要を以下に示します。

項目	日程
情報提供依頼 発出	令和 8 年 7 月 1 日（水）
参加表明書 提出期限	令和 8 年 7 月 17 日（金）
情報提供依頼書に対する 質問書 提出期限	令和 8 年 7 月 17 日（金）
質問回答	随時
情報提供依頼 回答期限	令和 8 年 7 月 31 日（金）

5 参加表明

本 RFI への参加を希望する場合は、別添「様式 1_参加表明書」を次のとおり提出してください。

- ・ 「4 スケジュール」で示す期日までに、文書データをメールで送付

6 質問回答

本 RFI に対して質問がある場合は、別添「様式 2_質問書」をメールで提出してください。なお、指定以外の方法で提出された質問には回答できませんのでご了承ください。

質問書を送信する際のメール件名は『【質問】守口市庁舎 PBX 更新事業（仮）RFI 質問書』とし、Excel ファイルのまま送信してください。

また、質問に対する回答は、以下のとおり、取り扱います。

- ・ 情報提供依頼書の内容に関する質問：本市ホームページにおいて公表
- ・ 現電話設備構成などに関する質問：参加表明書を提出した事業者からの質問のみ受け付け、回答内容を全ての参加表明書提出事業者に対して共有（個別にメール送信することを予定）

7 提出方法

情報提供については、下表で示す書類を提出してください。

No	提出書類	回答様式	作成要領
1	提出者詳細及び提出書類一覧	任意様式	<ul style="list-style-type: none">提出者詳細については、本市を担当する支店名もしくは営業所名、所在地、担当者、連絡先（電話番号、メールアドレス）を記載してください。提出書類一覧を記載してください。
2	提案書類	任意様式	「3 情報提供依頼（1）～（3）」に関する情報、提案として、概算費用見積の前提となる製品の情報や確認事項に関係する他市事例の書類等について、自由形式で積極的な情報提供をお願いします。
3	個別確認事項一覧	指定様式（様式3）	「3 情報提供依頼（4）」に関する情報、提案について、以下のとおり作成してください。 <ul style="list-style-type: none">回答様式に記載された各項目についてご回答ください。記入スペース等の関係で、添付書類に回答を記入した場合はその旨を回答欄に記入してください。回答が困難な場合は、その旨を理由とともに回答欄に記入してください。
4	その他	任意様式	提出を依頼する書類以外に必要なと考えられる書類（有益な提案に資するドキュメント、サービスや機器のパンフレットなど）があれば、積極的に情報を提供してください。

8 留意点

- 本市から提供する書類については、本情報提供以外では使用しないでください。
- 本 RFI に要する費用は、貴社の負担となります。
- 本 RFI は、本市の機器の調達検討にあたっての意見、電話設備に関する技術及び価格等の情報を得るための手段であり、契約や選考に関する意味を持つものではありません。また、本 RFI の参加の有無は、今後の調達における入札参加資格等に一切影響を与えるものではありません。
- 提供いただいた情報・書類は返却いたしません。また、当組織内でコピー・配布させていただきます。なお、提供いただいた情報は本市の仕様書作成の参考としてのみ利用し、特定の事業者が有利または不利になるような利用はいたしません。
- 提供いただいた情報に関して、問い合わせや内容説明の依頼を行う場合があります。
- こちらから指定した様式については、回答の電子データは集計の都合上そのまま提出してください。また、様式が任意の場合でも、Office や PDF 等一般的に参照可能な形式で提出してください。
- 提出書類をメールで送付する際にデータ容量が 10MB 以上となる場合は、ファイルアップロードリンクなどを利用し、本市が提出書類を受け取れるようにお願いします。

9 提出先

本 RFI に対する参加表明書及び提出書類の提出先は、以下のとおりです。

住所：〒570-8666 守口市京阪本通 2-5-5

E-Mail：kanzai@city.moriguchi.lg.jp

担当部署名：守口市 総務部 総務課

担当者：小谷、玉利