

令和 7 年 度

大阪市総合コールセンター外 27 施設で
使用する IP 電話による通信役務提供
長期継続

仕 様 書

大阪市政策企画室市民情報部広聴担当

仕 様 書

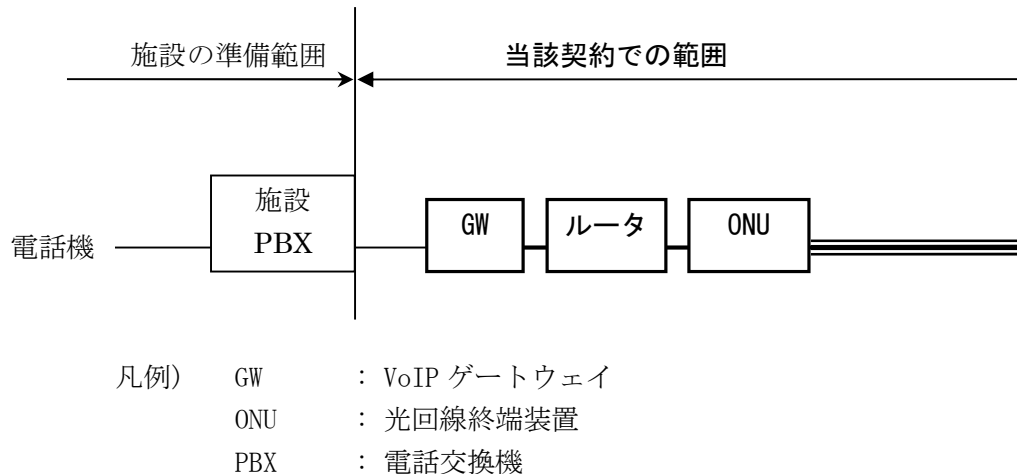
1. 名称 大阪市総合コールセンター外 27 施設で使用する IP 電話による通信役務提供
長期継続
2. 場所 本市指定場所 外 27 か所（別紙 1 のとおり）
3. 概要 当該仕様書は IP 電話サービス提供対象施設において、施設間通話の用に供する
音声専用回線の IP 電話化の仕様を記載したものである。
契約期間 令和 7 年 12 月 1 日から令和 11 年 9 月 30 日
本通信役務は、令和 8 年 3 月 1 日から開始すること。
契約期間のうち、令和 7 年 12 月 1 日から令和 8 年 2 月 28 日は準備期間とする。
4. 仕様
 - (1) サービス提供対象
別紙 1 のとおり
 - (2) 各施設共通
 - ・回線種別 発着信両用
 - ・通信品質 クラス A
 - ・サービス
0AB～J 番号の提供
一施設に引き込まれた複数の IP 電話回線をグループ化できること。
現在使用中の番号を移行すること。（番号ポータビリティ）
発信施設の電話番号を着信施設に通知できること。
輻輳時に BT を返すこと。
発注者の IP 電話による通信役務の提供を受ける施設間にかかる通話料は無料で提供できること。
宅内機器の設置及び配管・配線工事を施工すること。
特記なき施設の電話番号数は 1 とする。
PBX の設定変更が必要な場合は全ての費用について見込んでおくこと。また、早急に復旧するために PBX 事業者の立会が望ましいため、その場合の立会費用も見込んでおくこと。
 - (3) 大阪市総合コールセンター
 - ・回線・チャンネル数 1 グループで 92ch 同時に通話可能な通信回線
 - ・接続方法 PRI (23ch) x 4 ポート
 - ・国内電話(市内、市外、携帯、IP 電話)、へ発信可能なこと
 - ・電話番号数 2
 - (4) 大阪市役所
 - ・回線・チャンネル数 1 グループで 23ch 同時に通話可能な通信回線
 - ・接続方法 PRI (23ch) x 1 ポート
 - (5) 区役所 (24 ヶ所)
 - ・回線・チャンネル数 1 グループで 8 ch 同時に通話可能な通信回線
 - ・接続方法 アナログ外線 x 8 ポート

BRI (2 ch) x 4ポート

(6) 区役所出張所・分館(2ヶ所:チャンネル数は別紙参照)

- ・回線・チャンネル数 1グループで5～8ch 同時に通話可能な通信回線
- ・接続方法 アナログ外線 x 2 ～ 8ポート

(7) 契約範囲



5. 契約金額

本契約における単価の種別については(a)～(c)のとおりとする。

(a) 初期費用

- ・回線工事費 : 施設内、引き込み及び宅内配管・配線工事費用
- ・機器工事費 : 施設内及び宅内機器一式の設置・設定工事に伴う費用、番号設定費用、番号登録費用
(光配線時に必要な配管の付帯設備費用についても見込んでおくこと。)
- ・PBX設定費 : 回線切替時におけるPBX事業者の立会費用

※ただし、本契約に伴う現IP電話に関する回線・機器撤去費用は除くものとする。

(b) 月額固定費

- ・回線に係る基本費 : 契約回線及び屋内の使用に関する料金
- ・番号使用料 : 電話番号の使用に関する料金
- ・機器使用料 : ゲートウェイ・ルータ等宅内機器の使用に関する料金

(c) 通話料金

- ・府内通信 : 大阪府内へ架電した際の通話料
- ・府外通信 : 大阪府外へ架電した際の通話料
- ・携帯電話通信 : 携帯電話通信携帯電話へ架電した際の通話料
- ・IP電話通信 : IP電話へ架電した際の通話料

6. 再委託

(1) 大阪市総合コールセンター外27施設で使用するIP電話による通信役務長期継続契約書第19条第1項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

- ① 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等

② 通信役務の提供

- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、(1) 及び(2)に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得ること。なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。
- (4) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施すること。なお、再委託の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を大阪市総合コールセンター外 27 施設で使用する IP 電話による通信役務提供長期継続契約書第 19 条第 2 項及び第 19 条の 2 第 2 項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

7. 特記事項

- ・ 機器及び機器構成の詳細な図を提出すること。
- ・ 契約後、障害時の連絡体制表を提出すること。
- ・ 当該契約の機器・配線に障害が発生した場合は受注者の責任において速やかに補修・修理又は交換すること。
- ・ 障害対応後、速やかに原因と処置を書面で報告すること。
- ・ 技術的基準については、電気通信事業法等の該当法令に準拠する。
- ・ 本契約期間中に施設数・回線数・チャネル数・電話番号・機器使用台数の増減を行うことがある。その際、「初期費用」及び「月額固定費」は、本契約の料金単価を使用する。また、回線の種別や機器を変更する必要がある場合、及び施設数・回線数・チャネル数・電話番号・機器使用台数の増減で本契約の料金単価に含まれないものについては別途協議する。
- ・ 本施設内において配管・配線工事を行う場合は、その工程及び工事方法について本市施設管理者と協議のうえ行うこと。
- ・ 回線の配管・配線及び機器設置工事に関して、現行契約事業者が行う現行機器撤去工事と協議調整すること。
- ・ ユニバーサルサービス料は、入札額には含まないものとする。ただし、契約締結後の請求時には同料金を含めることとする。
- ・ 通話料の単価は、各施設同一単価とする。
- ・ 想定通話量は、契約施設間の通話量に含まないものとする。
- ・ 契約締結後の料金は、各施設に請求すること。
- ・ 請求先は、契約締結後、別途提示する。

(別紙 1)

IP 電話サービス提供対象

施設名	住 所	提供 チャネル	PBX 設置階
大阪市総合コールセンター	本市指定場所	92	5 F
大阪市役所 本庁舎	北区中之島 1-3-20	23	B 3
北区役所	北区扇町 2-1-27	8	4 F
都島区役所	都島区中野町 2-16-20	8	2 F
福島区役所	福島区大開 1-8-1	8	5 F
此花区役所	此花区春日出北 1-8-4	8	3 F
中央区役所	中央区久太郎町 1-2-27	8	5 F
西区役所	西区新町 4-5-14	8	5 F
港区役所	港区市岡 1-15-25	8	6 F
大正区役所	大正区千島 2-7-95	8	5 F
天王寺区役所	天王寺区真法院町 20-33	8	6 F
浪速区役所	浪速区敷津東 1-4-20	8	6 F
西淀川区役所	西淀川区御幣島 1-2-10	8	5 F
淀川区役所	淀川区十三東 2-3-3	8	6 F
東淀川区役所	東淀川区豊新 2-1-4	8	3 F
東成区役所	東成区大今里西 2-8-4	8	3 F
生野区役所	生野区勝山南 3-1-19	8	3 F
旭区役所	旭区大宮 1-1-17	8	3 F
城東区役所	城東区中央 3-5-45	8	3 F
鶴見区役所	鶴見区横堤 5-4-19	8	4 F
阿倍野区役所	阿倍野区文の里 1-1-40	8	2 F
住之江区役所	住之江区御崎 3-1-17	8	4 F
住吉区役所	住吉区南住吉 3-15-55	8	3 F
東住吉区役所	東住吉区東田辺 1-13-4	8	4 F
平野区役所	平野区背戸口 3-8-19	8	5 F
西成区役所	西成区岸里 1-5-20	8	7 F
東淀川区役所 出張所	東淀川区東淡路 4-15-1	5	B 1
住之江区役所 保健福祉センター分館	住之江区浜口東 3-5-16	8	1 F

(別紙2)
想定通話量

区分	通話時間	43 か月分の発信回数（回）				
		大阪市総合 コールセンター	大阪市役所 本庁舎	北区役所	都島区役所	福島区役所
府内通信	3 分	638, 884	7	-	7	-
府外通信	3 分	-	-	-	-	-
携帯電話通信	1 分	749	-	-	-	-
IP 電話通信	3 分	392	-	-	-	-
合計		640, 025	7	-	7	-

区分	通話時間	43 か月分の発信回数（回）				
		此花区役所	中央区役所	西区役所	港区役所	大正区役所
府内通信	3 分	-	994	-	7	2
府外通信	3 分	-	-	-	-	-
携帯電話通信	1 分	-	-	-	-	-
IP 電話通信	3 分	-	-	-	-	-
合計		-	994	-	7	2

区分	通話時間	43 か月分の発信回数（回）				
		天王寺区役所	浪速区役所	西淀川区役所	淀川区役所	東淀川区役所
府内通信	3 分	27	583	423	-	5
府外通信	3 分	-	-	-	-	-
携帯電話通信	1 分	-	-	56	-	-
IP 電話通信	3 分	-	-	3, 701	-	-
合計		27	583	4, 180	-	5

区分	通話時間	43 か月分の発信回数（回）				
		東成区役所	生野区役所	旭区役所	城東区役所	鶴見区役所
府内通信	3 分	2	5	14	5	16
府外通信	3 分	-	-	-	-	-
携帯電話通信	1 分	-	-	-	-	-
IP 電話通信	3 分	-	-	-	-	-
合計		2	5	14	5	16

区分	通話時間	43 か月分の発信回数（回）				
		阿倍野区役所	住之江区役所	住吉区役所	東住吉区役所	平野区役所
府内通信	3 分	31	-	47	-	-
府外通信	3 分	-	-	-	-	-
携帯電話通信	1 分	-	-	-	-	-
IP 電話通信	3 分	-	-	-	-	-
合計		31	-	47	-	-

(別紙2)
 想定通話量

区分	通話時間	43 か月分の発信回数（回）			
		西成区役所	東淀川区役所 出張所	住之江区役所 保健福祉センタ 一分館	各施設合計
府内通信	3 分	69	2	29, 443	670, 573
府外通信	3 分	-	-	-	-
携帯電話通信	1 分	-	-	43, 779	44, 584
IP 電話通信	3 分	-	-	447	4, 540
合計		69	2	73, 669	719, 697

公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

(条例の遵守)

第1条 受注者および受注者の役職員は、本契約に係る業務（以下「当該業務」という。）の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成18年大阪市条例第16号）（以下「条例」という。）第5条に規定する責務を果たさなければならない。

(公益通報等の報告)

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者（政策企画室秘書部秘書担当総務グループ）（連絡先：06—6208—7231）へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者（政策企画室秘書部秘書担当総務グループ）へ報告しなければならない。

(調査の協力)

第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

(公益通報に係る情報の取扱い)

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(発注者の解除権)

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.0 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと
- 文章生成 AI 以外の画像・動画・音声などの生成 AI の利用は禁止する
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、原則として、加筆・修正のうえ使用すること
なお、生成・出力内容の正確性等を確認したうえで、加筆・修正を加えずに資料等として利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえ、利用すること
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること