

仕 様 書

行財政局総務部庁舎管理課
(担当 多田羅、高瀬 222-3046)

1 業務名

京都市役所通話録音装置導入業務

2 業務の趣旨（総則）

本業務は、カスタマーハラスメント対策として、職員が安心して職務を遂行できる職場環境を確保するとともに、通話対応品質の更なる向上につなげ、もって業務の公正かつ適正な執行の確保を図ること目的として、通話録音システムを導入するものである。対象は本市が契約するNTTひかり電話回線に収容された外線通話とし、既存のオンプレミス型電話交換機設備との連携を前提とする。

なお、現在の電話交換機設備（令和3年8月23日付でNTT西日本株式会社（以下、「NTT」と言う。）と賃貸借契約を締結し、令和4年2月1日から令和10年1月31日まで本市が賃貸借）は、市庁舎内で利用する電話端末、電話回線等の通信制御を行うとともに、市庁舎以外他システムとの相互接続を行うなど電話通信の基幹的な機器設備を担っている。

3 業務概要

本業務は、本市が契約し、京都市庁舎（本庁舎・北庁舎・西庁舎・分庁舎）、消防庁舎6階、7階で使用しているNTTひかり電話回線（100ch、99ch）の2回線に収容された約1,000番号を対象に通話録音機能を付与することに係る一連の作業を実施するものであり、主な作業内容は以下の通りとする。

- （1） 物理構成・論理構成の設計
- （2） 機器調達及び構築
- （3） 録音装置、IVR装置の設定
- （4） 機器設置作業（別途、本市が指定する場所への録音データ管理用PCの設置及び配線作業、その他通話録音システムの導入に伴う配線作業、西庁舎電話交換機室内に設置している電話交換機設備等の機能拡張及び接続作業含む）
- （5） 試験（単体試験、結合試験、稼働確認）

なお、録音を行う対象の番号に関する整理及びガイダンス内容の考案については対象外とする。

4 機能要件

本調達において導入する通話録音システムは、以下の性能及び機能要件を満たすこと。

- （1） 基本機能

ア 録音機能

- ・ 本市が契約するNTTひかり電話回線（100ch、99ch）の2回線に収容された外線通話について、発信・着信の双方を自動録音できること
- ・ 電話番号ごとで録音の有効／無効を設定できること

イ 保存機能

- ・総録音時間が最大70,000時間であること
- ・保存容量上限到達時には古いデータから自動的に削除（上書き）されること
- ・録音データ保存にあたり特別な手動操作を必要としないこと

ウ 検索・再生機能

- ・管理用PCから録音データの検索および再生が可能であること
- ・以下の条件で検索できること
 - ・録音日時
 - ・電話番号
 - ・通話時間
- ・録音データのダウンロード（エクスポート）が可能であること

(2) 信頼性

本システムは、業務継続に支障をきたさないよう、以下の信頼性を確保すること。

- ・長時間の連続録音運用に耐えうる安定性を有すること
- ・録音漏れが発生しない構成であること（回線単位で確実に取得できること）
- ・録音処理により通話品質（音声遅延、途切れ等）に影響を与えないこと
- ・システム障害時において、原因の特定が可能なログを記録できること

(3) 性能要件

本システムは、対象規模に対して十分な性能を有すること

- ・最大同時通話数に対応した同時録音が可能であること
- ・録音・保存・検索処理等が遅延なく行えること
- ・管理用PCにおいて、録音データの再生がスムーズに行えること
- ・データ保存・読み出し処理において著しいパフォーマンス低下が生じないこと

(4) 運用性

本システムは、市職員による日常運用を考慮し、以下の運用性を有すること

- ・録音の開始・停止に関する特別な操作を必要としない自動運用が可能であること
- ・管理画面は日本語表示であり、直感的に操作できること
- ・録音データの検索・再生操作が簡便であること
- ・管理用PCは指定場所に設置し、支障なく利用できること
- ・操作方法について、マニュアルが整備されていること

5 履行場所

本業務の実施場所は以下の通りとする。

- ・京都市役所西庁舎2階 MDF室

6 履行期間

契約の日の翌日から令和8年12月31日まで

ただし、履行場所での作業は、甲乙協議により、別途調整する日程に実施すること。

7 成果物

以下の成果物を作成し、甲に提出すること。

なお、成果物は紙媒体（各1部）での提出に加え、データでも提出すること。

- ・ 基本設計書及び詳細設計書
- ・ パラメータ設定一覧
- ・ 試験成績書

8 西庁舎電話交換機室内設置の電話交換機設備等の機能拡張及び接続について

西庁舎電話交換機室内に設置している電話交換機設備等の機能拡張及び配線接続作業においては、作業中に不具合・トラブル等が生じた場合、庁舎全体の電話機が使用不要となるリスクがあることから、本市と当該電話交換設備等の賃貸借契約を締結している NTT と密に連絡を取り、実施する機能拡張の内容、配線接続の手順、作業予定時間、及び NTT が作業遂行上、必要と判断する事項等について、NTT に事前に十分な説明を行い、緊密な協議・調整のうえ実施すること。

なお、当該設備の機能拡張及び接続作業時に不具合が生じた場合は、速やかに現場確認及び復旧作業を実施し、作業完了期限までに必ず解消させ遅延なく対処すること。また、その原因が機能拡張及び接続に起因し、かつ受注者の故意または過失によると明らかな場合、受注者は期日を問わず、直ちに対応すること。

上記に該当する電話交換機設備等は次のとおりである。

ア 電話交換機 本体装置（搭載パッケージ含む）

- | | |
|--------------------------|-----|
| ・ S V 9500 (NEC) ラック 3 架 | 1 式 |
| ・ 全ての搭載パッケージ | 1 式 |

イ 電話交換機 電源装置

- | | |
|---------------|-----|
| ・ 収容架 | 1 台 |
| ・ 三相 AC200V | 1 式 |
| ・ 100VA インバータ | 1 台 |

ウ 電話交換機 局線中継台

- | | |
|------------|-----|
| ・ 据置型局線中継台 | 3 台 |
| ・ 話中表示機 | 3 台 |
| ・ 警報表示装置 | 1 台 |
| ・ アナログ電話機 | 3 台 |
| ・ 多機能電話機 | 2 台 |

エ 電話交換機 付帯機器

- | | |
|-------------|-----|
| ・ 通話料金管理装置 | 1 台 |
| ・ 発着信履歴管理装置 | 1 台 |
| ・ プリンター | 1 台 |
| ・ 保守コンソール | 1 台 |
| ・ リモート接続装置 | 1 台 |
| ・ 多機能電話機 | 2 台 |