

仕 様 書

行財政局 税務部 税制課

(担当 吉田・茂福 電話 222-3155)

件 名	軽自動車税事務所（分室）における 通話録音システム（IVR）調達及び構築設置業務委託
契 約 期 間	契約の日の翌日から令和8年12月18日まで
契 約 条 件	別紙 仕様書のとおり

軽自動車税事務所（分室）における
通話録音システム（IVR）調達及び構築設置業務委託

仕様書

令和8年9月
行税制局 税務部 税制課

1 件名

軽自動車税事務所（分室）における通話録音システム（IVR）調達及び構築設置業務委託

2 目的

本件は、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を目的として、通話録音装置（IVR）、管理用パソコン及び関連機器の調達、搬入、設置・施工配線、初期設定、環境構築、稼働確認試験及び操作指導（以下「本業務」という。）を一括して委託するものである。

3 納入物品及び数量

- (1) 通話録音装置（本体） 1 台
- (2) 追加チャンネルライセンス（4 ch単位） 4 式（計 1 6 ch分）
- (3) 管理用パソコン（ノート型） 1 台
- (4) 付属品
 - ア 通話録音装置用（次のものを含めること。）
 - (ア) 電源供給に必要な機器又はケーブル 1 式
 - (イ) 既設電話システムとの接続に必要なケーブル類・変換部材 1 式
 - (ウ) 取扱説明書又は操作説明書各 1 部
 - (エ) その他、本仕様書に定める機能を使用するために必要な物品 1 式
 - イ 管理用パソコン用（次のものを含めること。）
 - (ア) ACアダプタ及び電源コード 1 式
 - (イ) 光学マウス（USB接続又はワイヤレス） 1 個
 - (ウ) 取扱説明書、保証書等 1 式

4 納入場所

〒604-8171 中京区烏丸通御池下る虎屋町 566-1 井門明治安田生命ビル 6 階
軽自動車税事務所（分室）

5 履行期限

本業務の履行期限（最終完成期限）は令和 8 年 1 2 月 1 8 日（金）までとする。

ただし、運用の都合上、受注者は以下のスケジュールに従い段階的に構築・設定を完了させ、使用可能な状態とすること。具体的な搬入・施工日時等については、契約締結後、発注者と受注者が協議のうえ決定する。

- (1) 令和 8 年 1 1 月 2 日（月）まで

ア 5 コール以上応答がない場合の自動音声ガイダンス送出機能

イ 特定回線混雑（全線話中）時の応答不能ガイダンス送出機能

ウ 発着信の通話履歴把握・管理機能

(2) 令和8年12月18日（金）まで

ただし、当該作業は双方の協議により、別途調整する日程に実施すること。

ア 対象電話機（職員用・委託業者用計14台分）における通話内容の自動録音機能

イ 管理用パソコンでの全録音データの集約・管理・外部出力（DVD書き出し等）環境の構築

6 通話録音装置（参考機種）

株式会社タカコム 通話録音装置 IVR-24VoIPⅢ または同等品

なお、参考機種は、発注者が求める機能水準を示すために例示するものである。同等品で納入する場合には、下記ア～クの仕様を満たしていること。

(1) 基本仕様

ア 既設電話システム（VoIP回線等）に接続し、通話内容を録音できる装置であること。

イ 通話音声をデジタル方式で録音できること。

ウ 録音データを本体内蔵ハードディスク又はこれと同等の方法により保存できること。

エ 録音データの保存容量は、通常の録音設定において、1,200時間以上（システム全体）を確保できること。

オ ラックマウント設置又は据置設置に対応した形状・大きさであること。

カ 録音、停止、再生等の基本操作が容易であること。

キ 録音データをパソコン等（Webブラウザや専用ソフトウェア含む）で確認、再生、検索、保存又は管理できること。

ク 納入物品は新品であること。

(2) 接続・チャンネル仕様

ア 既設電話システムに接続し、通話音声を録音できること。

イ 本仕様書で指定する対象電話機（職員用電話機及び委託業者用電話機計14台）の通話を同時に録音できるよう、必要なチャンネル数（本仕様書においては4chライセンス×4式＝計16ch分）を確保し、初期設定を行った上で納入すること。

ウ 接続に必要なケーブル、変換部材、アダプタ等を納入物品に含めること。

エ 電話機の種類又は接続方式により一部機能に制限がある場合は、入札時又は同等品確認時にその内容を明示すること。

オ 納入前又は納入時に、発注者が指定する環境で接続確認を行うこと。

(3) 録音機能

ア 通話内容を明瞭に録音できること。

- イ 自動録音に対応すること。
 - ウ 自動録音に対応する場合は、音声検知、通話開始検知、回線状態の検知その他の方法により録音を開始できること。
 - エ 録音日時、録音番号、録音順、チャンネル（回線）番号その他の方法により録音データを識別できること。
 - オ 保存領域の容量満了時に備え、上書き保存、容量警告、データ移行その他の実用的な対策を有すること。
- (4) 録音告知機能
- ア 録音告知アナウンスは、自動又は手動のいずれかの方法により送出できること。
 - イ 録音告知アナウンスは、固定メッセージ又は任意に登録したメッセージを使用できること。
 - ウ 電話機の種類又は接続方式により録音告知機能の使用に制限がある場合は、入札時又は同等品確認時にその内容を明示すること。
 - エ 発注者の既設電話機・回線において録音告知機能が使用できない製品は、本仕様を満たさないものとする。
- (5) データ管理機能
- ア 録音データをパソコン等で再生できること。
 - イ 録音日時、録音番号、録音順、装置番号、設置場所名、発着信番号、内線番号その他の方法により録音データを識別又は管理できること。
 - ウ 録音データをパソコン等に保存・抽出（汎用音声ファイル形式等への変換含む）できること。
 - エ 専用ソフトウェア又は管理用画面（WebUI等）が必要な場合は、これらを実償で利用できること。
 - オ 専用ソフトウェア等が必要な場合は、発注者が使用するパソコン環境（Webブラウザ環境含む）で利用できること。
- (6) セキュリティ機能
- ア 暗証番号（パスワード・ID等）の設定により、録音データの再生、削除、設定変更その他の操作を制限できること。
 - イ ユーザー権限（管理者／一般ユーザー等）を設定し、操作権限に応じたアクセス制限を行えること。
 - ウ 盗難防止対策（セキュリティワイヤー取付部、鍵付きラック対応等）を有すること。
 - エ 重要な録音データの誤消去を防止する機能を有することが望ましい。
 - オ 本システム（本体及び管理用PC等）のネットワーク構築においては、外部インターネット等から遮断された独立した閉域環境（ローカルネットワーク）とすること。
- ※ 暗証番号（パスワード・ID等）による操作制限とは、権限のない者が録

音データを再生・削除できないようにする仕組みをいう。

(7) 保証

ア 納入日から1年以上の保証期間を設けること。

イ 保証期間内に通常使用による故障又は不具合が発生した場合は、受注者の責任において修理、交換その他必要な対応を行うこと。

(8) 管理用パソコン及びデータ管理・外部出力仕様

ア 通話録音装置（本機）と接続し、全回線（職員用及び委託業者用）の録音データの検索、試聴・再生、バックアップ及び管理ができる環境を構築すること。

イ 納入する管理用パソコンは、本仕様書に定める機能並びに管理用画面・ソフトウェア（必要な場合）が正常かつ快適に動作するスペックを有すること。

ウ 管理用パソコンは新品のノート型パソコンとし、OSはWindows11（又は発注者が指定するOS）を搭載し、液晶ディスプレイ、キーボード、ポインティングデバイス（トラックパッド等）を一体で備えるほか、ACアダプタ、電源コード及び光学マウスを含めること。

エ 管理用パソコンから抽出した録音データをDVD等の光学メディアへ書き出し（保存・焼付）できるよう、DVDドライブ（内蔵型又は外付けUSB接続型）を含めること。

オ 専用ソフトウェアが必要な場合は、管理用パソコンにあらかじめインストール及び初期設定を行った上で納入すること。

7 同等品確認

(1) 参考機種以外の製品により入札しようとする者は、開札後、同等品報告書に製品カタログ、仕様書、仕様適合表、機能比較表などを添えて要求課の確認を受けた後、入札公告に掲載している期日までに契約課に提出すること。

(2) 同等品確認においては、本仕様書に定める性能、機能、品質、安全性、保守性、既設電話システムとの接続性、規定チャンネル数での同時録音性能及び録音告知機能の実用性を確認する。

(3) 同等品確認の結果、本仕様書に適合することが確認できない製品については同等品として認めず、参考機種を納品する以外はその入札は無効とする。

8 既設電話機及びその設置状況

品 名：（NEC）「DT800 Series ITZ-24D-2D（モデル：IZV(XD)D-2Y）」

9 委託業務の内容（作業範囲）

受注者は、本業務の履行に当たり、上記5に定める履行スケジュールに合わせて次の作業を行うこと。なお、電話業務への影響を回避するため、原則として平

日の開庁時間外（17時15分以降）又は閉庁日（土日祝、9時～17時）に実施することとし、施工日時及びタイムスケジュールについてはあらかじめ発注者と協議のうえ決定する。

(1) 搬入及び設置施工作業（令和8年11月2日まで）

ア 上記3の物品一式を指定場所へ搬入・配備すること。

イ 通話録音装置本体を既設電話システム（主装置/PBX等）並びに対象となる全回線（職員用電話機及び委託業者用電話機計14台）へ接続・配線施工すること。

ウ 管理用パソコン及び関連機器を配備し、必要な配線及び電源接続を行うこと。

(2) 設定及び環境構築作業

ア 令和8年11月2日までにを行う設定

(ア) 外部から遮断された独立ネットワークを構築し、Webブラウザ等から本機の操作・管理ができる環境を構築すること。

(イ) 音声ガイダンス機能（5コール以上未応答時の遅延ガイダンス、特定回線混雑/全線話中時の応答不能ガイダンス等）のパラメータ設定を行うこと。

(ウ) 職員用及び委託業者用の対象全回線における発着信の通話履歴管理機能（履歴情報の取得・記録・表示設定）を構築すること。

イ 令和8年12月18日までにを行う設定（ただし、双方の協議により、別途調整する日程）

(ア) 追加チャネルライセンスの適用及び録音パラメータ設定を行うこと。

(イ) 通話録音機能（職員用及び委託業者用計14台分）及び録音告知アナウンス機能の設定を行うこと。

(ウ) 行政管理用のパソコンにおいて、初期設定、専用管理ソフトのインストール及び外部出力（DVD焼き出し環境）の設定を行うこと。

(エ) 権限分離（管理者は全操作・再生可能、委託業者運用者は録音再生不可・ガイダンス設定および自回線履歴閲覧のみ可能等）のためのID・パスワード設定を行うこと。

(3) 試験作業（動作テスト）

ア 令和8年11月2日までにを行う試験

(ア) 5コール以上応答がない場合及び回線混雑時において、各音声ガイダンスが正常に送出されることを確認するガイダンステストを実施すること。

(イ) 通話録音装置（Web管理画面等）において、対象全回線（職員用・委託業者用）の発着信の通話履歴情報が正確に記録・確認できることを確認する履歴管理テストを実施すること。

イ 令和8年12月18日までにを行う試験（ただし、双方の協議により、別途

調整する日程)

- (ア) 対象電話機全台（職員用・委託業者用計14台）において、通話が正常に自動録音されることを確認する単体・接続テストを実施すること。
- (イ) 録音告知アナウンスが正常に送出されることを確認すること。
- (ウ) 管理用パソコンにおいて、職員用及び委託業者用を含む全回線の録音データが正常に検索・試聴再生・保存できることを確認するデータ管理テストを実施すること。
- (エ) 管理用パソコンから抽出した録音データをDVD等へ正常に書き出しでき、かつ他のPC環境で再生可能であることを確認する外部出力テストを実施すること。
- (オ) 上記(ア)～(エ)および11月2日実施分の試験結果をまとめた「試験結果報告書」を発注者へ提出し、承認を得ること。

(4) 操作指導

ア 令和8年11月2日目途

発注者が指定する者（委託業者側の運用担当者等を含む）に対し、機器の基本操作、ガイダンス設定変更方法、通話履歴の確認方法等について現場実技指導を行うこと。

イ 令和8年12月18日目途（ただし、双方の協議により、別途調整する日程）

発注者が指定する職員に対し、管理用パソコンでの全録音データの検索・再生・保存・DVD書き出し方法、アクセス権限・パスワード管理方法等について現場実技指導を行うこと。

10 納入成果物

受注者は、本業務完了後（令和8年12月18日まで）、速やかに次の成果物を発注者へ提出すること。

- (1) 納入物品一式（上記3のとおり）
- (2) 納品書
- (3) 機器取扱説明書及び各種ライセンス証書（原本）
- (4) システム設定書（ネットワーク設定、アカウント権限設定等を記載したもの） 1部
- (5) 試験結果報告書（全回線の動作確認結果を記載したもの） 1部

11 検査

- (1) 発注者は、上記5の各期日において確認を行い、業務完了時に最終検査を行う。
- (2) 検査では、納入物品の確認のほか、提出された「試験結果報告書」に基づき、通話録音、アナウンス送出、管理PCでのデータ検索・再生及びDVD書き出し

等の動作が正常に行われることを立会いのうえ確認する。

- (3) 検査の結果、本仕様書に適合しないと認められる場合、受注者は自己の負担において速やかに手直し・再設定・再試験を行い、発注者の再検査を受けること。

12 その他（納入条件等）

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議のうえ、決定する。
- (2) 納入物品及び施工内容は、通常の使用に耐え得る品質及び安全性を有すること。
- (3) 受注者は、本件業務の履行（搬入、設置、機器調整、説明等の作業を含む。）に当たり、業務上知り得た個人情報、行政情報その他一切の情報を第三者に漏らし、又は本件業務以外の目的に使用してはならない。契約満了後又は契約解除後においても、同様とする。また、受注者は、従事者に対しても同様の義務を遵守させなければならない。

(4) 納入・搬入時の条件

ア 駐車場：専用駐車場はないため、受注者の責任及び負担において近隣のコインパーキング等を確保・利用すること。

イ 搬入用エレベーター：機器搬入時には指定された特定のエレベーターを使用すること。なお、エレベーター使用日時等について、受注者はあらかじめ発注者と調整の上、発注者を介して（又は指示に従い）事前にビル管理会社等へ申請手続を行うこと。