

千葉県庁 Teams 電話導入事業

仕様書

令和8年6月

千葉県

目次

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. 件名 | 3 |
| 2. 業務内容・履行期間 | 3 |
| 3. 本業務の目的と概要 | 3 |
| 4. 本業務の範囲 | 4 |
| 5. 業務スケジュール（予定） | 5 |
| 6. 本業務のサービス要件 | 5 |
| 6-1. 【クラウド PBX サービス】における要件 | 5 |
| 6-2. 【ライセンス】における要件 | 8 |
| 6-3. 【音声環境構築】における要件 | 8 |
| 6-4. 【初期設定作業】における要件 | 9 |
| 6-5. 【運用ヘルプデスク】における要件 | 9 |
| 6-6. 【情報セキュリティ】における要件 | 11 |
| 6-7. 【オンプレミス PBX との連携】における要件 | 12 |
| 7. 機密保持 | 12 |
| 8. 緊急時の対応 | 12 |
| 9. 成果物 | 13 |
| 10. その他 | 13 |

1. 件名

千葉県庁 Teams 電話導入事業（以下、「本業務」という）

2. 業務内容・履行期間

（1）業務内容

Teams 電話サービス及び電話回線の利用契約

（ただし Teams 電話ライセンスの提供に係る部分を除く）

Teams 電話サービス導入に必要となる構築作業及び機器等の納入

上記に必要な運用保守管理

（2）契約期間

環境構築期間：契約日から令和8年10月31日

サービス利用期間：令和8年11月から令和9年3月31日まで

※10月から、県との協議により順次 Teams 電話サービスの利用を開始し、11月から全ての利用所属にて利用を開始できるものとする。

※Microsoft Teams 電話サービスを利用するために必要となる基本的な代表設定（同時鳴動設定、電話番号の紐づけ設定等）については、環境構築期間内（令和8年10月31日まで）に完了することを必須とする。

※IVR 機能・録音サービスについては、サービス利用期間内に県が指定するユーザーを対象として設置・設定を行うものとし、令和8年11月以降、順次実施するものとする。

なお、これら IVR 機能・録音サービスの設置・設定は、令和8年10月31日までの完了を要件としない。

3. 本業務の目的と概要

千葉県庁の電話設備は、オンプレミス PBX（主装置を拠点に設置する型式）を利用し運用しているが、職員のテレワークやフリーアドレス制といった、場所を選ばない働き方を推進するため、固定電話機の設置や当該電話機への 0ABJ 番号が紐づかない環境の導入を目指している。

将来的なマルチデバイスへの対応や柔軟で効率的な行政運営を行い、県民サービスの向上に寄与できるサービスとして、クラウド電話の実証実験を先に行った結果、Teams 電話の導入が効果的であると判断されたため、導入範囲を拡大したうえで環境を構築するとともに、必要な運用保守管理を実施する。

併せて、電話対応の効率化、対応品質の強化に繋げ、職員の負担軽減と県民満足度の向上を図る。

4. 本業務の範囲

本業務において、Microsoft365 の付加機能となる Teams 電話の運用を適正に行うための環境構築を行うとともに、必要な運用保守管理を実施する。

本業務の実施範囲は以下のとおりとする。

- (1) 電話回線及び電話番号の提供
- (2) クラウド PBX サービスの提供
- (3) 導入するクラウド PBX サービスの初期設定作業
- (4) クラウド PBX の運用保守管理

なお、運用保守管理には下記の事項を含む

ア Teams アカウントへの電話番号紐付け設定

イ 代表電話番号への着信方法等の設定

ウ Teams 電話開通時・人事異動時等の設定変更

- (5) 管理者及び利用者向けのマニュアルの提供 (PDF 又は URL 提出)

なお、提供するマニュアルは下記の事項のものとする

ア 管理者向けマニュアル (設定方法に関するもの)

イ 利用者向けマニュアル (配付 PC 版)

ウ 利用者向けマニュアル (スマートフォン iOS 及び Android 版)

- (6) 導入時における説明会の開催
- (7) 設定・操作等に関する問い合わせ対応
- (8) 通信障害時又は設定の不具合に係る原因究明・復旧助言

なお、通話品質の不具合に関する問い合わせがあった場合、ネットワーク事業者（庁内 LAN の提供事業者）、Microsoft 社、通信キャリア、当該事業者との調整・情報連携を行い、改善に向けて対応すること。

当該事業者の障害・問題に起因するものについての最終的な復旧責任は各提供事業者に帰属するものとする。

また、将来的に県が調達する IP 電話機等（IP 電話機と同等の機能を有するタブレット等のデバイスを含む）については、利用開始にあたり、必要な協力を行うこと。

5. 業務スケジュール（予定）

本業務におけるスケジュール・マイルストーンは以下のとおりとする。

令和 8 年 7 月頃～ クラウド PBX 用設備環境構築作業開始

令和 8 年 1 0 月～ 対象所属におけるクラウド PBX 切替の着手

令和 8 年 1 1 月 1 日 全ての対象所属においてクラウド PBX の運用開始

なお、番号の移行作業については業務への影響を最小限とするため、閉庁日（土日祝日）において実施することとする。

6. 本業務のサービス要件

6-1. 【クラウド PBX サービス】における要件

- (1) クラウド型 S a a S サービスであること。
- (2) Teams を基盤として、公衆交換電話網（PSTN 網）を介した外線の発信及び着信が行えること。
- (3) クラウド PBX サービスは 2 4 時間 3 6 5 日利用可能であること。
- (4) 県で現在利用中の番号を利用し、構築を実施すること。

なおサービスの利用のため追加で番号が必要な場合は受注者にて別途払い出すこと。

また、クラウド電話に移行する番号については、県が既に運用しているオンプレミス PBX 事業者に通達すること。

- (5) 職員が利用する業務用パソコン（以下、配付パソコン）、IP 電話機、スマートフォン（公用スマートフォン又は BYOD 利用）までマルチデバイスから通話ができること。
- 将来的にマルチデバイス環境を構築する可能性があるため、スマートフォンにおいて、専用アプリから利用可能であることとし、また、同一の ID から、配付パソコン、IP 電話機及びスマートフォンのそれぞれのデバイスに同時にログインが可能なサービスであること。
- (6) 組織電話番号について、市外局番を含んだ 0ABJ 番号を用いた外線電話の発着信が可能であること。
- また、既存電話番号（0ABJ 番号）をそのまま利用できること。（番号ポータビリティ）
- (7) 利用者毎に個人電話番号（0A0 番号又は 0ABJ 番号）を用いた発着信ができること。
- (8) 着信履歴、不在着信履歴及び発信履歴を参照可能であること。また、履歴画面からリダイヤルが可能であること。
- (9) 着信した通話を手動で保留し、他の外線電話番号又は内線電話へ転送できること。
- 着信した通話をあらかじめ設定した条件により他の外線電話番号又は内線電話へ転送できること。
- (10) 自動応答（Auto Attendant）の機能は Teams の標準機能を用いて、県の指示に従い設定を実施すること。
- (11) 録音機能（手動及び自動）を県の選定する職員へ提供・設定すること。
- なお、対象の予定ユーザ数は 100 とし、対象ユーザに対し以下の仕様を満たす録音機能を提供することとする。
- ア 当庁が定める保存ポリシーに従い保存期間を設定可能なこと。
- なお、現時点でのポリシーは下記のとおりとし、今後県と受注者との協議により変更が可能なものとする。
- (1) 録音可能時間 : 1,200 時間
- (2) 文字起こし可能時間 : 120 時間

(3) 録音データ保存期間 : 1ヶ月

- イ 録音データは管理権限を持ったユーザにてダウンロードが可能なこと。また録音データは国内のデータセンターに保存されること。
- ウ Teams 電話の全通話自動録音が可能であること。また、録音通知ガイダンスの ON/OFF を管理者設定でユーザ単位にコントロール可能であること。
- エ 録音データの文字起こしが可能であること
- オ 管理者向け操作マニュアルの提示が可能であること。
- カ マニュアルに従い管理者向けレクチャーが可能なこと。

(12) Teams サービスにおける障害発生時など、指定した電話番号に着信転送設定が行えること。

転送設定については利用サービスの Web サイト等にて利用者が切替できること。

(13) サービス提供にあたり必要となる「ユニバーサルサービス料」「電話リレーサービス料」についても本提供範囲に含めること。

なお今後同様に電話番号に応じて必要となる費用については、すべてサービス提供範囲に含めることとする。

(14) 本調達では、千葉県の本庁にて現在利用している約 2,000 番号のうち、400 番号をクラウド電話へ移行するものであるが、令和 9 年度途中には 2,000 番号の移行を完了させる予定であることから、400 番号の移行計画及び 2,000 番号の移行計画の両方について県に提示すること。

県の想定する利用開始日とユーザ数については以下の通り。

利用開始 : 2026 年 10 月末

代表電話番号数 : 400 番号

ユーザ ID 数 : 700ID

利用開始 : 2028 年 2 月頃

代表電話番号数 : 1600 番号

ユーザ ID 数 : 4300ID

※代表番号については別途県から提示する。

- (15) 出先機関への調達を見据え千葉県全域の出先機関に対してもサービスが提供可能なこと。

※出先機関のリストは別途県から提供する。

6-2. 【ライセンス】における要件

Teams ライセンス (Teams 電話ライセンスを含む) 及びアドオンするライセンスについては別途千葉県が用意する。

設定に必要なとなるユーザ管理者権限及び Teams 管理者権限については千葉県から受注者へ貸与することとする。

Teams 電話の設定時等に発生する多要素認証の解除については、随時受注者から県へ依頼することとする。

6-3. 【音声環境構築】における要件

下記に従い、利用対象拠点及びユーザ数における Teams を利用した電話サービスを提供すること。

(1) Teams 環境の設定

本サービスの利用について必要となる Teams 環境の設定について実施すること。

県が別途委託しているネットワーク事業者 (以下、「ネットワーク事業者」) による設定が必要な場合は、設定に関して県及びネットワーク事業者への導入支援を行うこと。

(2) 利用拠点

- ①千葉県庁本庁舎 (千葉市中央区市場町1番1号)
- ②千葉県庁中庁舎 (千葉市中央区市場町1番1号)
- ③千葉県議会棟 (千葉市中央区市場町1番5号)
- ④千葉県庁南庁舎 (千葉市中央区市場町1番1号)

(3) 予定利用者数及び必要な番号数等

- ①ユーザ数 : 700 ユーザ
- ②必要な番号数 : 【個人電話番号】 700 番号

【代表番号（既存番号移行対象）】400 番号

③対象所属：別紙1のとおり

※個人電話番号（0A0 番号または0ABJ 番号）を、必要数量提供すること。

※代表番号は、現在利用中の電話番号（0ABJ 番号）を継続して利用できるよう、固定電話番号ポータビリティを行うこと。必要な手続きについても本サービス提供の範囲とする。

※上記①から③について、契約相手方の決定から契約締結までの間、または契約締結後に変更する可能性がある。

6-4. 【初期設定作業】における要件

クラウドPBX環境で利用できる機能を考慮したうえで、現在の電話環境で利用されている機能や設定情報等ヒヤリングを県へ行い、ネットワーク事業者と協力しつつ以下に示す作業を実施すること。

- (1) 別途県で用意する Teams 電話ライセンスの他に調達するライセンスについては、ユーザーIDを作成し、サービスを利用可能とするように有効化設定を行うこと。作成したユーザーIDごとのアカウント情報及び専用アプリでの初期設定に必要な情報が記載された一覧表を県に提供すること。
- (2) 県が記入した設定希望シートをもとに、ユーザーIDごとの電話機能の初期設定（内線番号及び外線電話番号の番号計画作成、番号割り当て、同時着信等グループの作成、転送設定、留守番電話設定等）を実施すること。

6-5. 【運用ヘルプデスク】における要件

運用期間中において、以下に対応すること。

なお、下記(1)～(3)の受付時間については、コアタイムを平日9:00～17:00とし、上記コアタイムを含んだ受付時間を設定すること。

また、千葉県が別にネットワーク事業者へ委託している配付パソコンに係るヘルプデスクと連携し、下記(1)～(3)に関する対応を行うこと。

なお、各種設定変更における本事業者とネットワーク事業者との責任分界点は、別紙2を基本とする。

(1) お問い合わせ

県からのクラウドPBXサービスの電話機能やマニュアルレベルでの設定変更方法及び専用アプリの利用方法に関する問い合わせに対応すること。

なお、問い合わせ内容に応じて受注者側が用意するヘルプデスクから千葉県職員に対して連絡を行うこと。

(2) 設定変更

受注者は設定変更に対応するために以下の事項を実施すること。

- ① 設定変更に必要な依頼書（フォーマット）を用意すること。
- ② 設定変更のフローを整備すること。
- ③ 受注者は以下ア～カの内容について設定変更依頼があった際に対応すること。

ア 自動応答

イ 同時鳴動グループ作成、変更

ウ コールキュー

エ 転送機能設定

オ IVR（自動音声応答）設定

なお、IVRの標準数量として、導入予定の23所属それぞれについて、2階層分以上を設定できるものとする。

カ 録音設定

【通常時（年度末工事以外）の設定変更業務に関する要件】

人事異動、新規採用、休職、退職等により対象ユーザに変更が生じた場合には、県（管理者又は対象所属）から受注者が工事依頼書を受領した日を含め、7営業日以内に上記①～③の設定を行うものとする。

ただし、新規番号の追加を伴う作業については、受注者が工事依頼書を受領した日を含め、10営業日以内に実施することとする。

※工事依頼書に不備があった場合は、再提出された日から起算して 10 営業日以内とする。

【年度末工事における設定変更業務に関する要件】

年度末の人事異動に伴う電話設定変更依頼については、3月27日（当該日が土日祝日である場合は、直前の平日。以下同じ。）までに受注者が受領した工事依頼書に限り、次年度の県庁の業務開始時間までに設定変更作業を完了すること。

※本期限は受注者側における設定完了期限を指すものであり、Microsoft側の仕様により設定反映に最大48時間を要する場合があるため、受注者が期限内に設定変更作業を実施しているにもかかわらず、反映が遅延するケースは本期限の対象外とする。

3月27日までに提出された工事依頼書に不備があった場合には、次年度の県庁の業務開始時間までの期限遵守は求めないが、可及的速やかに対応すること。

なお、年度末に実施する工事については、対象ユーザの約3分の1が人事異動の対象となるものと想定し、当該人事異動に伴う作業の追加・変更を見込んだ見積りおよび体制整備を行うものとする。

(3) 障害対応（故障受付・切り分け・手配）

クラウドPBXサービスに障害が発生した際は状況報告、原因調査及び復旧対応を行うこと。

6-6. 【情報セキュリティ】における要件

録音データ等の機密情報は、情報セキュリティ管理・運用の基準となる ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）のクラウドサービスリストに登録されているクラウドサービス上でのみ保存すること。

6-7. 【オンプレミス PBX との連携】における要件

千葉県が利用しているオンプレミス PBX との連携については以下の通り対応を実施すること。なお運用連携において既存の PBX への機器の追加、接続等は不可とする。

- (1) クラウド電話へ移行する番号をオンプレミス PBX 提供事業者（以下、オンプレ PBX 事業者）及び県へ通達すること。
- (2) クラウド電話へ移行対象となる電話番号が確定した後、受注者はオンプレミスビジネスホン側におけるキー割付状況（割付番号の残存状況）を必ず確認するものとする。

その際、各所属において、当該番号の移行によりオンプレミスビジネスホン側に電話番号が一切残存しない状態となることが判明した場合には、オンプレ PBX 事業者および県へ速やかに通知し、移行計画の調整が必要である旨を報告すること。

本確認は、オンプレミス環境において、各所属につき 1 番号以上が残る状態を維持することを目的として実施するものとする。

7. 機密保持

本業務の履行に当たっては、千葉県の情報セキュリティポリシーの規定を遵守し、業務上知り得た情報の持ち出し、目的外利用、第三者への開示及び譲渡等は一切行わないこと。

8. 緊急時の対応

業務において緊急に対応すべき問題が発生した場合は、速やかに県に報告し、対応を協議すること。

障害が発生した場合には、障害の内容および影響度に応じ、県と協議のうえ、必要により現地対応を含めた復旧対応を速やかに開始すること。

9. 成果物

以下の成果物を各期限までに納入すること。各種書類については、電子データ（ファイル形式は、Microsoft Word、同 Excel、同 PowerPoint 又は PDF 形式（範囲指定、検索ができる状態の形式））で本県へ納入すること。なお、成果物の内容については、事前に本県の承認を受けること。なお、本業務により得られた成果物は、県に帰属するものとする。

| 納品物 | 提出期限 |
|---------------|---------------------------------------|
| 基本設計書 | 発注者の承認の都度提出 |
| 詳細設計書 | サービス利用期間開始後 10 営業日まで |
| 操作手順及び運用マニュアル | 説明会の 3 営業日前まで |
| 説明会資料 | 説明会の 3 営業日前まで |
| 議事録 | 打合せ後、5 営業日以内 |
| 業務完了報告書 | 翌月 10 営業日まで ただし、令和 9 年 3 月分は履行期限まで |

10. その他

本仕様書に定めのない事項については、千葉県と受注者協議のうえ決定すること。

(別紙) 千葉県庁Teams電話導入事業 対象所属

| | 部局名 | 課名 | フロア | 備考 |
|----|-------|-----------|-------------|----------------|
| 1 | 総務部 | 秘書課 | 本庁舎6階 | 知事室含む |
| 2 | 総務部 | 総務課 | 本庁舎7階 | 部長室含む |
| 3 | 総務部 | 人事課 | 本庁舎7階 | |
| 4 | 総務部 | 財政課 | 本庁舎7階 | |
| 5 | 総務部 | 管財課 | 中庁舎6階 | 先行導入済(庁舎管理室のみ) |
| 6 | 総務部 | デジタル戦略課 | 中庁舎3階 | 先行導入済 |
| 7 | 総務部 | デジタル推進課 | 中庁舎3階・南庁舎2階 | 先行導入済 |
| 8 | 総務部 | 情報システム課 | 中庁舎3階 | 先行導入済 |
| 9 | 総合企画部 | 政策企画課 | 本庁舎9階 | 部長室含む |
| 10 | 総合企画部 | 産業拠点整備戦略課 | 本庁舎9階 | |
| 11 | 総合企画部 | 国際課 | 本庁舎9階 | |
| 12 | 総合企画部 | 報道広報課 | 本庁舎9階 | 報道理事室含む |
| 13 | 総合企画部 | 成田空港政策課 | 本庁舎10階 | |
| 14 | 総合企画部 | 空港地域共生課 | 本庁舎10階 | |
| 15 | 総合企画部 | 多様性社会推進課 | 本庁舎9階 | |
| 16 | 環境生活部 | 環境政策課 | 本庁舎3階 | 部長室含む |
| 17 | 環境生活部 | 大気保全課 | 本庁舎3階 | |
| 18 | 環境生活部 | 水質保全課 | 本庁舎3階 | |
| 19 | 環境生活部 | 循環型社会推進課 | 本庁舎3階 | |
| 20 | 環境生活部 | 温暖化対策推進課 | 本庁舎3階 | |
| 21 | 農林水産部 | 農林水産政策課 | 本庁舎16階 | 部長室含む |
| 22 | 農林水産部 | 団体指導課 | 本庁舎16階 | |
| 23 | 農林水産部 | 森林課 | 本庁舎16階 | |

(別紙2)

Teams電話・権限別対応表

| 項目1 | 項番 | 項目2 | 対応想定業者 | ユーザ管理者 | Teams管理者 |
|------------------|----|---|-----------|--------|----------|
| Microsoft365ユーザ | 1 | 作成 | ネットワーク事業者 | ○ | |
| Microsoft365ユーザ | 2 | 変更 | ネットワーク事業者 | ○ | |
| Microsoft365ユーザ | 3 | 削除 | ネットワーク事業者 | ○ | |
| Microsoft365ユーザ | 4 | ライセンス割当 (ユーザ) | ネットワーク事業者 | ○ | |
| 電話番号 | 5 | 割当 | キャリア | | ○ |
| 電話番号 | 6 | 変更 | キャリア | | ○ |
| 電話番号 | 7 | 削除 | キャリア | | ○ |
| TeamsPhone各種ポリシー | 8 | 作成 | キャリア | | ○ |
| TeamsPhone各種ポリシー | 9 | 割り当て | キャリア | | ○ |
| TeamsPhone各種ポリシー | 10 | 変更 | キャリア | | ○ |
| TeamsPhone各種ポリシー | 11 | 削除 | キャリア | | ○ |
| 代表番号機能(通話キュー) | 12 | 通話キュー用リソースアカウント作成 | キャリア | ○※ | |
| 代表番号機能(通話キュー-G) | 13 | 通話キュー用リソースアカウントへライセンス付与 | キャリア | ○ | |
| 代表番号機能(通話キュー-G) | 14 | 通話キュー用リソースアカウントへ代表番号割り当て | キャリア | | ○ |
| 代表番号機能(通話キュー-G) | 15 | 通話キュー設定 | キャリア | | ○ |
| 代表番号機能(通話キュー-G) | 16 | チャネル割り当て(代表着信グループ) | キャリア | | ○ |
| 代表番号機能(自動応答) | 17 | 自動応答用リソースアカウント作成 | キャリア | ○※ | |
| 代表番号機能(自動応答) | 18 | 自動応答用リソースアカウントへライセンス付与 | キャリア | ○ | |
| 代表番号機能(自動応答) | 19 | 自動応答用リソースアカウントへ代表番号割り当て | キャリア | | ○ |
| 代表番号機能(自動応答) | 20 | 自動応答ガイド設定 | キャリア | | ○ |
| 代表番号機能(自動応答) | 21 | IVR設定 | キャリア | | ○ |
| 代表番号機能(自動応答) | 22 | カレンダー設定 | キャリア | | ○ |
| 代表番号機能(自動応答) | 23 | 休日設定 | キャリア | | ○ |
| Teamsチーム/チャネル | 24 | 作成 | キャリア | | ○ |
| Teamsチーム/チャネル | 25 | 変更 (ユーザー追加) | キャリア | | ○ |
| Teamsチーム/チャネル | 26 | 削除 | キャリア | | ○ |
| Teamsのデバイス | 27 | Teams電話機やSIPデバイス等のデバイスの登録と使用状況のモニタリング等 | キャリア | | ○ |
| 録音 | 28 | ライセンス割当 (ユーザ) | キャリア | | |
| 録音 | 29 | 変更 | キャリア | | ○ |
| 録音 | 30 | 削除 | キャリア | | ○ |
| 録音 | 31 | 設定 | キャリア | | ○ |
| 会議関連設定 | 32 | Teams会議関連設定 | ネットワーク事業者 | | ○ |
| チャット関連設定 | 33 | Teamsチャット関連設定 (送信メッセージの削除可否、チャット削除可否 etc..) | ネットワーク事業者 | | ○ |

※リソースアカウント作成には、「ユーザ管理者」と「Teams管理者」の二つの権限が必要