

大阪市立学校への I C T 活用支援業務委託提案書評価表

	記載依頼事項	評価ポイント	加重点	配点
Ⅰ 目的理解と体制				
1. 事業目的の理解と全体方針				
①	・本市のICT環境の現状と課題を踏まえた本業務の目的。 ・想定されるリスク（問い合わせ集中等）と予防策。	学校現場の負担軽減とDX推進に向けた、実現可能性が高く論理的なアプローチが示されているかを評価する。	5	50
2. プロジェクト体制と初期移行計画				
①	・統括者および支援員が要件書の資格・経験年数を満たす証明。 ・準備期間における立ち上げ計画・工程表（IVR連携テスト、総合教育センター常駐員の配置等）。	必須要件を厳格に満たすか。また、スムーズな運用開始に向けた初期プロジェクトマネジメント能力を評価する。特に仕様書に記載した資格や経験年数を超える人材をそろえることができている場合高く評価する。	5	50
3. 支援員の育成・研修				
①	・採用時研修だけでなく、生成AIや最新の教育クラウド活用、情報モラル等、最新の教育課題に関する継続的なスキルアップ計画。	常に最新の教育動向に対応でき、教員の伴走者となり得る支援員を持続的に育成する仕組みがあるかを評価する。	5	50
Ⅱ サポートセンター機能（オンライン）				
4. 問い合わせ対応品質と応答率維持				
①	・電話・メール等による問題の一次解決に関する方法。 ・リモート支援（画面共有等）の具体的方策とセキュリティ対策。	遠隔支援の安定稼働および問題解決力の根拠に加え、想定外のトラブルに対する対処力と、厳格な情報管理体制を評価する。	10	100
5. クラウドIVR連携と環境構築				
①	・本市提供のクラウドIVRサービスを経由した受電体制とソフトフォンの準備 ・運用開始前の接続テスト等の手順	新たに導入されるIVRサービスへの円滑な適応と技術的連携力を評価する。	5	50
Ⅲ オンデマンド型現地派遣				
7. 訪問予約ツールと平準化運用				
①	・学校が使用する予約画面の使いやすさと事前通知機能 ・訪問回数上限の管理と予約集中時の運用ルール	ツール機能だけでなく、学校現場に不公平感を生まないための運用・調整力があるかを評価する。	5	50
8. かけつけ派遣と連携フロー				
①	・サポートセンターで解決しない場合の迅速な「かけつけ派遣」対応フロー ・オンライン担当と派遣要員間のシームレスな情報共有	ハイブリッド運用における一次切り分けから現地派遣への連携と即応性を評価する。	10	100
Ⅳ 支援業務の内容				
9. 授業支援				
①	・生成AIの利活用、協働学習ツールを用いた「主体的・対話的で深い学び」の実現に向けた、具体的な授業サポートメニュー案。 ・総合教育センター常駐員を活用したDX推進・波及効果への提案。	業務の最優先事項である、授業のねらいに即した具体的な活用提案力と授業改善への寄与ができるかを評価する。	10	100
10. 教職員研修・スキルアップ支援				
①	・研修（操作研修・模擬授業等）の企画・実施 ・情報モラル教育や生成AIの適切な利用支援 ・校務DX推進への伴走支援	教職員が創造的な授業づくりに専念できる環境整備と、スキルアップに向けた研修プログラムの実行力を評価する。	10	100
11. 環境整備と運用定着支援				
①	・ネットワーク障害等の一次切り分け ・次世代システム刷新等の環境変化を見据えた運用定着支援や年度更新支援	導入が予定される新たなシステム等環境変化への柔軟な対応力と、技術的トラブルに対する的確な対応を評価する。	5	50
Ⅴ 報告・改善				
12. 業務分析とPDCAサイクル				
①	・問い合わせ内容と対応記録の蓄積・一元管理 ・毎月の分析報告とFAQ作成等の改善スキーム	データ分析を通じて学校現場の課題解決や、サポート品質の継続的向上を図れるかを評価する。	5	50
合計				750