

「大阪市立学校へのICT活用支援事業業務委託」の仕様書等に対する質問・回答（令和8年7月24日公告）

質問番号	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答
1	資料1 入札説明書	6	5（6）	業務責任者として専ら従事させる予定の者が参加すること。	ヒアリングには何名まで参加できますでしょうか。	部屋の大きさに限りがありますので、5名程度を想定しています。
2	資料1 入札説明書	7	6（3）	落札者の公表等	落札予定日、落札者発表予定日についてご教示ください。	落札者決定日及び落札者発表予定日は、令和8年10月30日を予定しています。
3	資料2	12	-6	生成AIの利用に関しては、「生成AI利用に関する特記仕様書」を遵守すること。	この資料は下記のサイトに掲載されている資料「別冊 業務受託事業者等向け生成AI利用ガイドライン 第1.1版」になりますでしょうか。 https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/cmsfiles/contents/0000623/623850/JigyousyaGuideline_1.1.pdf	お見込みのとおりです。
4	提案書評価表	1	Ⅱ サポート センター機能（オンライン）～Ⅲ オンデマンド型現地 派遣	項番「5. クラウドIVR連携と環境 構築」の次が「7. 訪問予約ツールと平準化運用」となっており、項番「6」が記載されていません。	項番「6」が欠番となっておりますが、こちらは単なる通し番号の振り間違いでしょうか。それとも、評価項目自体が一つ抜け落ちているのでしょうか。仮に項目の記載 漏れである場合は、お手数です が該当項目を追記した修正版の評価表をご提示いただけますでしょうか。	項番「6」が欠番になっていることについて、通し番号の振り間違いです。申し訳ございません。
5	入札説明書	4	3-(9)	開札は、入札参加者を立ち合わせて行うものとする。	何名まで立ち合い可能でしょうか。	入札室の大きさに限りがありますので、各社2名程度とします。2名以上でのご参加の場合は、入札されない方は入札控室にてお待ちいただくこととします。
6	業務委託仕様書	2	4-(1)-ア-(7)	学校からの問い合わせ内容及び対応記録はすべて記録し、利用者・受付方法問わず、一元的に管理すること。	通話録音、録音データを活用したAI音声認識による文字起こし、FAQ作成、問い合わせ分析への活用は可能でしょうか。利用可能な生成AIサービス等の制約があればご教示ください。	質問番号3をご参照ください。
7	業務委託仕様書	2	4-(1)-ア-(イ)	クラウド IVR の詳細な仕様については契約締結後、別途提示する予定である。	・製品名 ・Microsoft Teams Phoneとの接続可否 ・Operator Connect対応可否 ・API連携可否 ・発着信ログ取得可否 ・導入予定時期 について、ご教示ください。	契約締結後に提示します。
8	業務委託仕様書	3	4-(1)-イ	学校からの支援要請（授業支援依頼等）に基づき、ICT支援員を現地へ派遣し、支援を行う。また、サポートセンター機能により解決できないと判断した問い合わせについても同様に実施すること。	弊社から支援員に貸与する端末については学校内に持ち込んでも問題ないでしょうか。 校内ネットワークには繋がらないものいたします。	問題ありません。
9	業務委託仕様書	4	4-(2)	なお、本業務期間中（令和9年度～11年度）には、学習システムや校務支援システムの刷新、ネットワーク構成の変更等が予定されている。	現時点で導入予定が決まっているシステム等がございましたらご教示ください。	契約締結後に提示します。
10	業務委託仕様書	5	4-(3)	本事業の受注者においても、令和9年9月末まではこの方法を踏襲する想定である。	次期教育ネットワーク移行後も、Microsoft Teamsを利用した画面共有支援に加え、「制御権の付与」による遠隔操作は許容されるでしょうか。	制御権の付与は不可となる見込みです。次期教育ネットワーク移行後は、必要に応じて画面共有機能で支援先の状況を把握して業務を行ってください。

「大阪市立学校へのICT活用支援事業業務委託」の仕様書等に対する質問・回答（令和8年7月24日公告）

質問番号	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答
11	業務委託仕様書	5	4-(3)	リモートサポート用端末は教職員用端末相当となり、これに含まれるMicrosoft365 や情報セキュリティアプリ等のライセンス費用は本市が負担する。	・Microsoft365のライセンス体系（A3・A5等） ・受託者が構築する予約システムや支援管理システムとのMicrosoft Entra ID認証連携 ・Power Apps、Power Automate等のPower Platformを活用した業務システム構築の可否について、ご教示ください。	・Microsoft365のライセンスはA5ライセンスです。 ・受託者が構築する予約システムや支援管理システムとのMicrosoft Entra ID認証連携は、どのようなシステムを想定されているかがわからず、お答えできません。 ・本市が用意するリモートサポート用端末では、Power Apps、Power Automate等のPower Platformを活用した業務システム構築はできません。
12	経費積算にあたっての留意事項			—	令和8年度の支援業務の費用分類が0%とされています。一方、準備期間中には、訪問予約ツールの構築、クラウドIVRとの連携・接続テスト、人員確保・研修等の準備業務が必要になると理解しています。これら準備期間中に発生する費用についても、令和9年度以降の委託料に含めて積算するという理解でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
13	業務委託仕様書	—	—	—	これまでの運用の中で、どのような事象が課題となったか差支えない範囲で共有いただくことは可能でしょうか	仕様書等の質問でないため、お答えできません。
14	業務委託仕様書	—	—	—	公共交通機関以外の交通手段の利用に制約は御座いますでしょうか。	公共交通機関を利用してください。
15	業務委託仕様書	—	—	—	インシデント管理ツールもリモートサポートツールや訪問予約ツール同様に受託者側にて準備が必要な認識で間違ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
16	業務委託仕様書	(PDF)4項	4 ICT活用支援業務要件	ア サポートセンター機能（オンライン支援）	業務履行場所に求められるセキュリティ要件は、ISO27001の認証を受けたセンターである方が望ましいでしょうか。	セキュリティについては、提案書の評価項目としていますので、提案書に記載をしてください。
17	業務委託仕様書	(PDF)5項	4 ICT活用支援業務要件	(ア) 問い合わせについて	問合せ件数の前年度実績は開示頂けますでしょうか。	サポートセンターによる問い合わせは、令和8年度より実施しており、前年度実績がありません。
18	業務委託仕様書	(PDF)6項	4 ICT活用支援業務要件	イ オンデマンド型現地派遣	かけつけ派遣について年間750回、1日あたり3校程度を想定し、14時までに訪問が決まった場合は原則当日訪問とされていますが、予約訪問等の配置状況を踏まえ、対応可能な要員により実施する想定でしょうか。	仕様書に記載のとおりです。
19	業務委託仕様書	(PDF)6項	4 ICT活用支援業務要件	イ オンデマンド型現地派遣	「1日あたりの予約訪問校数は最大20校」と「かけつけ派遣は1日あたり3校程度」について、最大20校の予約訪問がある日に、これとは別に3校程度のかけつけ派遣が発生することを想定した体制が必要でしょうか。	お見込みのとおりです。
20	業務委託仕様書	(PDF)6項	4 ICT活用支援業務要件	イ オンデマンド型現地派遣	オンデマンド型現地派遣について「支援要請の予約は1日単位で受け付けること」とありますが、1回の予約訪問につき原則として支援員1名が1校に終日配置される想定でしょうか。それとも、支援内容等に応じて1日に複数校を訪問する運用も可能でしょうか。	オンデマンド型現地派遣について、予約受付の際は、1回の予約訪問につき、原則として支援員1名が1校に終日配置するように受け付けます。
21	業務委託仕様書	(PDF)6項	4 ICT活用支援業務要件	イ オンデマンド型現地派遣	オンデマンド型現地派遣について学校側からの前日キャンセルは、1回実施扱いとするなどの現行の運用上のルールはございますでしょうか。または、ルール設定のご提案は可能でしょうか。	基本的な考え方として、学校都合のキャンセルは、派遣回数 の1回実施とカウントします。非常変災や学級閉鎖など、学校都合ではない不可抗力によりキャンセルになる場合には、カウントしません。ルール設定については、提案内容などから協議し決定しますので、提案をお願いします。
22	業務委託仕様書	(PDF)7項	4 ICT活用支援業務要件	(2) 支援業務の内容	準備期間において、前受託者から本受託者への引継ぎや、マニュアルの提供はございますでしょうか。また、（エ 運用支援）の支援業務含め、前受託企業が使用していたマニュアル類の提供がされる認識でよろしいでしょうか。	事業準備に必要な引継ぎは実施します。前事業者が業務のために使っているマニュアル等は、前事業者の所有物のため提供できません。

「大阪市立学校へのICT活用支援事業業務委託」の仕様書等に対する質問・回答（令和8年7月24日公告）

質問番号	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答
23	業務委託仕様書	(PDF)8項	4 ICT活用支援業務要件	(3) 利用する端末等について	児童生徒、教職員、市職員それぞれでの利用端末情報及び導入されているアプリケーション情報を開示頂く事は可能でしょうか。	可能です。契約締結後に開示します。
24	業務委託仕様書	(PDF)9項	4 ICT活用支援業務要件	—	学校側の長期休暇時のお問合せ件数の傾向のデータなどは御座いますでしょうか。また、そのデータを開示頂く事は可能でしょうか。	保有しています。契約締結後に開示します。
25	業務委託仕様書	(PDF)10項	5 実施体制	(4) 役割	未経験者を配置する場合は「経験者による最低10日間のOJT（同行研修）を実施したのちに単独配置すること」とあります。令和9年4月1日の支援開始時から未経験者を配置する場合、このOJT（同行研修）は準備期間中に実施する必要がありますが、準備期間中は本業務による学校支援が開始されていないため、具体的にどのような方法・場所でのOJTを想定されているか、ご教示ください。	令和9年4月1日の支援開始時に未経験の方を配置する場合、最初は経験者による同行OJTが必要になります。準備期間中にOJTを実施される場合については、本契約とは別に行っていただくものであるため、回答できません。