

## 大木町立小中学校 ICT 支援員配置及びヘルプデスク等業務委託仕様書

### 1. 目的

大木町立小中学校に整備された ICT 機器の活用促進、教職員の ICT 活用スキルの向上及び ICT 機器を活用した効果的な授業を行うため、また、整備された ICT 機器及びネットワークの管理・運用・障害発生時の対応を行うため、ICT 支援員の配置及びヘルプデスク等業務について、効率的かつ効果的に業務を実施するための実績及び専門的知識を有する事業者へ業務を委託する。本業務完了時には、教職員が、ICT 支援員の支援がなくても、ICT を活用した授業計画の策定及び実践や、校務処理ができることを目標に支援すること。

### 2. 件名

大木町立小中学校 ICT 支援員配置及びヘルプデスク等業務委託

### 3. 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日

### 4. 履行場所

大木町立木佐木小学校（大木町大字八町牟田 623 番地）

大木町立大溝小学校（大木町大字前牟田 735 番地）

大木町立大莞小学校（大木町大字奥牟田 250 番地）

大木町立大木中学校（大木町大字上八院 1234 番地）

### 5. 業務内容

#### (1) ICT 支援員の業務

##### ①ICT 支援員の学校訪問

- i. 履行期間中、月 16 日（年間 192 日）訪問支援を行うこと。
- ii. 業務実施日は、月曜日から金曜日までとする。ただし、土日祝日・年末年始・お盆休みは除く。
- iii. 勤務時間は、原則、8 時 30 分から 17 時 30 分までの間での連続した 8 時間滞在（7 時間勤務、休息 1 時間）とすること。
- iv. 1 日 1 校の終日滞在を基本とするが、特別な事情がある場合は協議の上変更する。
- v. 翌月の訪問予定を前月の 25 日までに学校と調整し、訪問予定表を提出すること。
- vi. ICT 支援員は原則として、各校同一人物が訪問すること。
- vii. ICT 支援員が不在の際に生じた質問等は、各学校で取りまとめを行い、次の訪問の際に対応すること。
- viii. ICT 支援員の病休等の事由により、訪問予定日に訪問が困難な場合は、速やかに訪問予定校の担当教員へ連絡を行い、代替日を協議すること。
- ix. 天災、インフルエンザ、その他事情で当日、又は前日に、発注者による急な休校となった場合は、振替による訪問は行わないものとする。

## ②授業支援・校務支援

- i. 教職員・児童生徒に対する ICT 機器及びソフトウェアの操作支援
- ii. 各校の校長及び ICT 教育推進担当教職員等と連携し、校務支援システム、ICT 機器の操作全般に関する支援や、学校の教育 ICT 環境を運用するために必要な事務作業等に関する支援など、教職員の ICT に関する困りごとに対し、操作支援を実施すること。
- iii. 大木町 ICT 教育推進委員会に参加するとともに、必要な支援を行うこと。
- iv. 情報モラル、リテラシー授業の提案
- v. ICT 機器を活用した教材、他校の実践事例の紹介、授業提案
- vi. 教職員が授業で使用するワークシート、教材等の作成支援
- vii. 児童生徒向けの操作説明書、掲示物の作成支援
- viii. プログラミング教育に関連する支援
- ix. ICT 機器及びソフトウェアの整備支援や設定、動作確認、マニュアルの作成
- x. 学校における ICT 機器等の活用に必要な支援

## ③研修支援

- i. 教職員研修の企画、研修用教材の作成（ICT 機器の操作及び活用、著作権、情報セキュリティ等）
- ii. 教職員研修の実施（校内、グループ、個別等）
- iii. 大木町教育委員会等が主催する研修会において、研修の円滑な運営補助及び、参加者への必要な支援（助言や操作支援等）を行うこと。

## ④障害対応支援

- i. ICT 機器やネットワークに障害が発生した場合の初期対応と 1 次切り分け
- ii. 原因が判明している簡易な ICT 機器の不具合に対する処理

## ⑤その他

- i. 学校ホームページの作成・更新支援
- ii. ICT 機器の使用状況等、必要なデータ収集
- iii. GIGA 端末適正管理に関する支援
- iv. ICT 支援員の業務における報告書・支援事例の作成
- v. 発注者及び ICT 機器の導入・保守業者との連携・調整
- vi. 発注者との定期的な情報交換
- vii. 発注者及び学校との協議により必要と認められる支援を行うこと。

## (2) ICT 支援員の要件

①ICT 支援員は、以下の内容を含めた研修を終了していること。

- i. 著作権、個人情報、情報モラル、情報セキュリティに関する研修
- ii. 学校や教員の全般的状況、学習指導要領等の教育的知識に関する研修
- iii. 模擬授業実践を含む授業支援の研修
- iv. 技術研修（ネットワーク知識等）

②ICT 支援員は、本町が導入する学習用端末及び周辺機器、授業支援ソフト等に関する操作方法、学習に効果的な活用方法、障害対応方法について知識を有すること。

③ICT 機器やアプリケーション等に関する知識・技術についての情報収集に意欲的に

取り組むとともに、積極的に教職員等と情報共有を図ることができる者

- ④授業における ICT 活用について、教職員への提案及び実際の利用ができること。
- ⑤授業支援において、他自治体の事例を把握し、紹介できる能力があること。
- ⑥ICT 支援員は、教員や児童生徒と関わっていく上で適切なコミュニケーション能力を持ち合わせていること。
- ⑦ICT 支援員は、学校現場で業務を行う際、児童生徒の模範となるような言葉使いや身なりに注意を払うこと。

### (3) ICT 支援員の管理業務

- ①受注者は、ICT 支援員が十分に学校の支援を行えるよう、ICT 支援員とは別に ICT 支援員の業務を管理する ICT 支援員業務統括責任者（以下、「統括責任者」という。）を 1 名設け、常設すること。なお、統括責任者と ICT 支援員の兼務は不可とする。
- ②統括責任者は、各学校及び発注者との緊密な連携の下、ICT 支援員の管理・監督及び業務全体を統括するコーディネーター的役割を果たし、配置後も ICT 支援員が十分に学校支援を行えるように、ICT 支援員の配置日程調整、業務状況の把握、指示、研修、指導、助言等の管理及びサポートを行うこと。
- ③統括責任者は、以下のいずれかに該当しているか、もしくは同等の知識、能力、経験を有していること。
  - i. 教育情報化コーディネーター 3 級以上の試験を合格している者
  - ii. 学校での ICT 教育におけるサポート業務や業務統括責任者としての業務経験がある者
- ④統括責任者は、土日・祝日を除く営業日は ICT 支援員と連絡が取れる体制をとること。
- ⑤統括責任者は、ICT 支援員の業務履行状況を確認するため、定期的に随行すること。
- ⑥統括責任者は、問題等の発生により、各学校や ICT 支援員から連絡や緊急要請があった場合は速やかに対応し、発注者に報告すること。
- ⑦統括責任者は受注者の雇用とし、再委託は認めない。
- ⑧履行期間の途中でやむを得ず ICT 支援員に変更の必要性が生じた場合は、事前に発注者と協議し承認を得ることとし、支援業務に支障のない体制を維持すること。また、円滑に訪問ができるよう、サポートマニュアルの作成やフォロー体制も構築すること。
- ⑨ICT 支援員が誠実に業務を遂行しない場合や、児童生徒、教職員、発注者等と円滑な関係を築くことができないと発注者が判断した場合は、受注者において適宜指導を加えるものとする。指導を加えても改善の見込みがない場合は、速やかに交代させること。
- ⑩ICT 支援員の業務履行状況を確認できる業務管理システムを用意し、受注者・ICT 支援員・発注者・学校の 4 者で学校からの問い合わせや依頼内容が共有できること。また、配置する ICT 支援員は、訪問日毎にシステム内に業務を記録し、発注者からでも確認できるようにすること。

### (4) ヘルプデスク業務

- ①ヘルプデスク

- i. 受注者社内にヘルプデスク受付窓口を設置すること。また、専用ダイヤル及び Web もしくはメールアドレスを用意すること。
- ii. 電話による問い合わせは、月曜日から金曜日の 8 時 30 分から 17 時 30 分までとする。ただし、受注者の定める休業日は除く。
- iii. メール等による問い合わせは、履行期間中、無休で 24 時間受け付けること。ただし、休業日や 17 時 30 分以降の問い合わせに対する回答は、翌営業日の 8 時 30 分以降とする。
- iv. ヘルプデスク業務を実施するにあたり、監理・監督者を設置し、ヘルプデスクオペレーターの業務を監督すること。
- v. ヘルプデスク業務の管理・監督者は、教育情報化コーディネーター 3 級以上を保持し、学校の ICT 環境に精通したものとする。

②学校からの問い合わせ対応

- i. ICT 機器及びソフトウェアの操作や設定、活用に関する支援
- ii ICT 機器及びソフトウェア、ネットワークの障害発生時の 1 次切り分け及び発注者・関係事業者への引継ぎと障害内容の管理
- iii. 問い合わせの内容及び対応について、インシデント管理を行うこと。

③ユーザー及びデバイス管理

- i. ユーザー管理（端末情報、ソフトウェア、クラウドサービスに関する ICT 利用者情報の登録、更新及び削除等）
- ii. デバイス管理（学校内の ICT 機器の利用台帳の管理）
- iii. 年次更新処理（学習用端末の配置変更がある場合は、発注者と連携し作業を行うこと）

## 6. 業務管理システム

業務管理システムを通じて各学校からの各種問い合わせの受付、問い合わせに対する回答、次回訪問時の依頼内容の登録などを行えること。業務管理システムについては発注者及び学校へ計 5 ライセンスを提供すること。また、業務期間中は ICT 支援員及び運営支援センター内のすべての人員が業務管理システムを使用し、業務管理の一元化を行うこと。

### (1) インシデント管理機能

発注者や学校からのインシデントを記録、管理し、それらを報告すること。

- ①発注者や学校からの質問や要望、障害対応依頼の登録を行い、インシデント管理ができること。
- ②インシデントの内容を明確に分類できる仕組みがシステムの中に備わっていること。
- ③発注者や学校が任意のタイミング且つリアルタイムで業務管理システム上のインシデントの進捗状況及び対応内容を確認できること。ただし、発注者については全学校のインシデントを確認可能とし、学校については自校のインシデントのみを確認できること。
- ④全校へ共有すべき事項、検討すべき事項を発注者へ通知し協議できること。

- ⑤依頼者（学校又は発注者）からICT支援員等が行った対応内容及び回答に対し、解決可否の結果をシステム上で返答できること。

(2) 業務記録機能

ICT支援員やサポート人員が行った業務内容及び作業時間等を詳細に記録し報告すること。

- ①作業内容を時間別に登録できること。
- ②該当インシデントに紐付いた登録がなされていること。
- ③インシデント進捗状況を業務記録から変更できること。
- ④業務の内容を明確に分類できる仕組みをシステムの中に有していること。

(3) ToDo機能

受注者内の適切な人員及びICT支援員への業務の振り分け機能を有し、対応依頼完了までの時間を把握できる機能を有していること。

- ② 期日までにやるべき業務の情報や、期日までの猶予期間の登録・確認が可能であること。
- ②ICT支援員だけでは解決できない業務が生じた場合には、それらの情報を受注者内の適した人員（管理責任者、ヘルプデスク、SE・インストラクター等の技術者）に支援を求めることができ、問題解決に向けて連携を図ること。

(4) セキュリティ業務申告機能

名簿等の個人情報を扱うセキュリティレベルの高い業務を行うことに 対して、依頼元(教職員)の了承を得たことを履歴として登録できること。

- ①作業の進捗状況をリアルタイムに管理できること。

(5) マニュアル管理機能

機器やソフトウェアなどのマニュアルを登録・管理する機能を有していること。

- ①マニュアルの電子データを登録できること。
- ②マニュアルの種別を明確に分類できること。
- ③マニュアルの更新履歴を記録できること。

7. 実績報告者の提出等

- (1) 実績報告書（月報）を翌月 10 日までに発注者に提出すること。但し、最終月は、月末までとする。
- (2) 実績報告書（月報）には、ICT 支援員が行った業務記録を基に、業務管理システムより抽出した以下の内容を報告すること。
  - ①勤務日ごとの対応件数
  - ②授業支援・校務支援・障害対応・研修等、業種ごとに集計した件数
  - ③上記業種を細分化した件数(授業支援→教材作成、操作支援等)
  - ④学校毎の対応件数
  - ⑤学校での業務内容(依頼元、依頼内容、対応内容等)
- (3) 実績報告書（年度完了報告）を 3 月 31 日までに提出すること。
- (4) 業務実施に当たり、作成したマニュアルや成果報告書の成果物に係る著作権は受注

者が保有することとなるが、事前に協議の上、本町としても成果物を使用、又は複製し、公表することができることとする。

#### 8. 委託料の支払

- (1) 委託料の支払対象期間は、令和8年4月1日から令和10年3月31日とする。
- (2) 委託料の支払いは月払いとし、受注者は実施月の翌月10日までに実施報告書を提出するとともに請求を行うこと。ただし、業務年度の最終月は、月末までに実施報告書の提出及び請求を行うこと。
- (3) 各月の請求額は、契約金額を支払対象期間月数で除して100円未満の端数が生じる場合は、端数を切り捨てるものとし、切り捨てた額の合計は、最終月の請求に加えて支払うものとする。

#### 9. 業務の適正な実施に関する事項

##### (1) 業務の一括再委託の禁止

受注者は、受託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができないものとする。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、発注者との協議により業務の一部を再委託することができる。

##### (2) 事故対応等

①ICT支援員、統括責任者等が履行場所へ移動する際に身体にかかわる事故があった場合は、受注者の責任において、対応すること。また、加害者となった場合も同様に、受注者の責任において対応すること。

②本業務に従事中に、事故が発生した場合は、直ちに発注者に報告すること。

##### (3) 業務携行品

ICT支援員は携帯電話、PC及び周辺機器一式を業務中は携行すること。ただし、セキュリティ面から受注者又は発注者が手配したものを利用すること。

##### (4) 経費等

①本業務に要する経費は、全て受注者の負担とする。

②履行場所へ移動する際に車両等を用いる場合など、ICT支援員の移動に要する経費は受注者が負担すること。

③受注者の瑕疵により学校のICT機器等に故障などの損害を与えた場合は、受注者が当該機器の修理等に係る経費を負担すること。

#### 10. その他

(1) 受注者は、大木町個人情報保護条例を遵守し、業務上知り得た情報は、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示もしくは漏洩してはならない。業務終了後も同様とする。

(2) 本業務で新たに作成された成果物の著作権は、本町に帰属するものとする。

(3) 受注者は、業務の実施にあたって、関係法令及び条例を遵守すること。

(4) 仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に関して疑義が生じた場合については、その都度発注者と受注者が協議して決定するものとする。