

平戸市 GIGA スクール運営支援センター運営事業
委託業務仕様書

令和 8 年 6 月

平戸市教育委員会教育総務課

1 業務の名称

平戸市 GIGA スクール運営支援センター運営事業（以下「本業務」という。）

2 目的

文部科学省「GIGA スクール構想」等による機器整備に合わせ、1人1台端末環境による本格的な教育活動が展開される中、その円滑な運用を支え、子どもの学びを保障するための支援が求められている。

このため、専門性の高い技術的支援等をより安定的に提供できる支援基盤を整備のため、「GIGA スクール運営支援センター」を運用し、学校に対しワンストップでの支援を行うことを目的とする。

3 委託期間

令和8年7月1日から令和11年6月30日まで

4 委託内容

市教育委員会、市立小中学校（小学校13校、中学校8校）において、GIGA スクール構想によって導入された ICT 機器等を円滑に活用できるようにするため、次に掲げる業務を行う。

- (1) ヘルプデスク・リモート支援員配置業務
- (2) 教職員研修業務
- (3) 校務系及び学習系システムメンテナンス業務

5 業務仕様

(1) ヘルプデスク・リモート支援員配置業務

ア ヘルプデスク

提案・調達物に関する問い合わせに対し、一元窓口（以下、ヘルプデスク）を設け、情報環境の維持および運営体制の整備をはかるものとする。ヘルプデスク開設業務の概要は次のとおりとする。

	項目	内容
1	受付日	平日
2	業務を要しない日	土日、祝祭日、年末年始(12/29～1/4)、盆期間(8/13～8/16)
3	対象者	・教育委員会職員 ・市立小中学校教職員 ※ 登録者・担当者のみは不可
4	受付方法	電話・FAX 及びメール 電話(携帯電話からも可)・FAX の場合はフリー

		ダイヤル番号を準備し、通話料金は受託者負担とする。
5	受付時間	9:00～17:00 (FAX・メールでの問い合わせは 24 時間受付を実施し、翌営業時間に対応)
6	電話応答率	平均応答率 90%以上を維持できること
7	業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・GIGA スクールで整備された導入機器およびソフトウェア等の故障・操作の質疑に対する一次受付・応答。 ・ネットワークの接続に関する質疑および障害発生時の一次切り分け対応。 ・学校から障害発生連絡があった場合の速やかな保守・対応業者への連携、教育委員会への連絡。
8	管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルプデスク業務を実施するにあたり、管理・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。 ・ヘルプデスク業務の管理・監督者は、学校の ICT 環境に精通したものであること。(資格、経験年数等を提案書に明記すること)
9	セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・対応上知り得た発注者の機密に関する事項については、指定された関係者以外には一切漏洩しないこと。 ・対応上知り得た個人情報については、遺漏がないよう万全な体制をもって取り扱うこと。 ・情報保護の観点より、ヘルプデスクの主たる執務環境は間仕切りされた専用のスペースであること。
10	実績等	ヘルプデスクは学校専用の窓口とし、サービスを提供する会社・部門は学校業務に携わり 1 年以上の実績のあること
11	月次報告書	支援を行った内容に関して、月毎の報告書を月初に提出すること

イ リモート支援員

インターネットを介して各学校端末へ受託者端末を接続し、操作支援、教員研修、利活用方法の相談及びソフトウェアインストール等を行うものである。リモ

ート支援員配置業務の概要は次のとおりとする。

	項目	内容
1	業務日	平日
2	業務を要しない日	土日、祝祭日、年末年始(12/29～1/4)、盆期間(8/13～8/16)
3	対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会職員 ・市立小中学校教職員 ※登録者・担当者のみは不可
4	業務時間	8:30～16:30
5	休憩時間	12:00～13:00
6	接続方法	<ul style="list-style-type: none"> ・教員がヘルプデスクに電話/メール等にて支援を申込み、受託者が接続方法について電話/メール等で返信を行うこと ・接続の際は、セキュリティを担保したネットワーク接続を行い、毎回異なる URL やパスワードを使用すること ・複数教員からの支援要請が同時間で重複する場合、受託者より要請のあった教員に接続可能時間帯を確認し、折り返し支援業務を行うこと
7	対象業務	①Microsoft teams 及び Google Meet 等の会議システムにてリモート支援 ②画面共有にて、質疑に対応 ③ハンモック社 AssetView を用いたアプリケーションのインストール ④障害が発生した場合の切り分け及び関係機関への報告
8	業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・授業支援、運用支援、操作方法サポート ・授業支援前打合せ、マニュアル作成サポート
9	セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者端末は常に最新の状態を保ち、ウイルスチェックをリアルタイム、定期的にドライブ内のフルチェックを行うこと ・受託者は、教職員、児童生徒の個人情報に係わる支援業務を行うことは禁止する ・受託者は支援実施中、その様子の録画や、スクリーンショット等で保存することを不可とする

10	月次報告書	支援を行った内容に関して、月毎の報告書を月初に提出すること
11	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・接続支援中は、その状態が教員に常時画面が見える状態を保ち、画面ロックをかけたりバックグラウンドで操作を行う事を不可とする。 ・支援中は、教員へチャット/音声等を用いて支援の効率化を行うこと

(2) 教職員研修業務仕様

教職員研修業務の概要は次のとおりとする。

	項目	内容
1	開催日	平日、学校または教育委員会と調整し決定する。
2	学校研修	<p>契約期間中に各学校2回、オンライン研修、1時間程度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器及びソフトウェア操作研修 ・ICT機器の有効活用へ向けた研修 ・情報リテラシー研修 <p>上記の中から、学校と調整の上内容を決定する。</p>
3	全体内容	<ul style="list-style-type: none"> ・契約期間中に3回（現地研修、2～3時間程度） ・対象者、内容については、教育委員会と協議の上決定する。

(3) 校務系及び学習系システムメンテナンス業務

教材・アプリ登録、転出入、年次更新等の情報の更新が必要な際に、設定変更・支援等により、学習系システム環境の維持を行うものとする。校務系及び学習系システムメンテナンス業務の概要は次のとおりとする。

	項目	内容
1	対象システム	<p>校務系：Microsoft Entra、Microsoft 365、Microsoft SharePoint、Microsoft Intune、Microsoft Teams、Microsoft Intune、Trend Vision One、i-FILTER@Cloud、GroupSession、</p> <p>校務系：Google workspace、まなびポケット、ミライシード、WinBird、i-FILTER@Cloud</p>

2	対象業務	対象システムにおける教職員・児童生徒の転出入、年次更新等の情報更新
3	セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・対応上知り得た発注者の機密に関する事項については、指定された関係者以外には一切漏洩しないこと。 ・対応上知り得た個人情報については、遺漏がないよう万全な体制をもって取り扱うこと。
4	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルプデスク等と連携を取り、迅速な対応を取る ・学習系システムメンテナンスに必要な情報については、教育委員会より提供することとする。

6 受託者の要件

- ・長崎県内または佐賀県内に本店または支店・営業所があること。
- ・本業務を実施する組織は、情報ネットワーク教育活用研究協議会／教育情報化認定コーディネータ認定委員会主催の ICT 支援員能力認定試験における ICT 支援員又は教育情報化コーディネータ、Google 認定教育者レベル 1 以上の有資格者が在籍すること。
- ・サービス提供事業者は、ISO27001(JIS Q 27001)・ISO27017(JIS Q 27017)及び P マーク取得事業者であること。

7 その他注意事項

- (1) 本業務の実施にあたっては、教育委員会と十分に連絡を図り、円滑に運営すること。
- (2) 本業務の実施にあたっては、各種法令遵守を徹底すること。
- (3) 受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに教育委員会と協議を行い、業務を実施すること。
- (4) 委託業務に内容の効果的な実施のために必要な事項については、教育委員会と協議の上、定めること。