

令和7年度  
G I G Aスクール運営支援センター  
及び教育 I C T支援業務委託  
仕様書

那須塩原市

## 1. 総則

### 1.1 目的

令和２年に開始したＧＩＧＡスクール構想に基づき、本市では児童生徒用端末の１人１台整備や学校のインターネット環境整備などを実施し、ＩＣＴを活用した本格的な教育活動が展開されている。その中で、端末の故障やアカウントの管理、安定的なネットワークの構築など、運用面において様々な課題が生じている。

従来の情報通信技術支援員（以下「ＩＣＴ支援員※」という。）による人的な支援に加え、ＧＩＧＡスクール運営支援センターによる組織的な支援体制を構築し、学校教育における情報化の更なる推進を図ることを目的とする。

※ＩＣＴ支援員とは、ＩＣＴを活用した授業等を教員がスムーズに行うため、学校における教員のＩＣＴ活用（授業、校務、教員研修等の場面等）をサポートするスタッフを言う。

### 1.2 件名

令和７年度ＧＩＧＡスクール運営支援センター及び教育ＩＣＴ支援業務委託

### 1.3 履行場所

那須塩原市立小・中学校及び義務教育学校ほか

※詳細は、別紙１「履行場所一覧」を参照すること。

### 1.4 履行期間

令和７年１１月１日から令和１０年１０月３１日まで（３６か月）

### 1.5 履行内容

#### (1) ＧＩＧＡスクール運営支援センター業務

業務の詳細は「２．ＧＩＧＡスクール運営支援センター業務要件」を参照すること。

- ア 教職員向けヘルプデスク業務
- イ アカウント・タブレット端末管理・運用業務
- ウ マニュアル・FAQ作成業務
- エ ＩＣＴ支援員統括業務（ＩＣＴ支援員リーダーの配置）
- オ 年次更新業務

#### (2) 教育ＩＣＴ支援業務

業務の詳細は「３．教育ＩＣＴ支援業務要件」を参照すること。

- ア 授業支援業務
- イ 校務支援業務
- ウ 環境整備業務

### 1.6 経費等

- (1) ＧＩＧＡスクール運営支援センター業務に係る教職員向けヘルプデスク運営や教育ＩＣＴ支援業務に要するインターネット接続や携帯電話使用等に係る通信費用を含めること。
- (2) 履行場所への移動やタブレット端末等の移設に車両等を用いる場合は、交通費を含めること。
- (3) 受注者の責めにより機器等に損害を与えた場合は、受注者が原状復旧に要する費用を負担すること。
- (4) その他本業務に要する経費等は、すべて受注者の負担とする。

## 1.7 支払条件

毎月払いとし、毎月の業務完了確認後、契約金額を36で除した額（1,000円未満の端数があった場合は切り捨てるものとし、最終回の支払いで精算する。）を請求のあった日から30日以内に支払うものとする。

## 1.8 その他

- (1) 市内小・中・義務教育学校の児童生徒数、教職員数及びICT機器の整備状況等の概要は次のとおりである。
  - ア 児童生徒数：約9,000人
  - イ 教職員数：約1,000人
  - ウ 学習者用端末：GIGAスクール端末 約10,000台 端末の故障率：10%
  - エ 教職員用端末：約900台
- (2) 市が学校に整備しているICT機器やネットワーク環境等については、別紙2「導入ICT機器一覧」、別紙3「導入ソフトウェア・サービス一覧」、別紙4「システム構成概念図」を参照すること。
- (3) 本仕様書に定めのないものについては、市と受注者が協議の上、本業務を遂行するものとする。

## 1.9 担当課

那須塩原市教育部学校教育課  
TEL：0287-46-5256

## 2. GIGAスクール運営支援センター業務要件

### 2.1 教職員向けヘルプデスク業務

#### 2.1.1 ヘルプデスク設置体制

- (1) 那須塩原市教育委員会の職員及び市内小・中・義務教育学校の教職員からの問い合わせに一元的に対応するヘルプデスクを設置すること。
- (2) ヘルプデスクは、電話、電子メール、Google Workspaceを活用したチャット及びスプレッドシートを基本とし、必要に応じて、ウェブ会議システムや市が導入するクライアント運用管理システム（Sky株式会社製 SKYSEA Client View）によるリモート支援を実施すること。

なお、リモート支援に当たり必要となるリモートコントロールツール（市指定ツール：株式会社オーシャンブリッジ社製 islonline）のライセンス費用は受注者負担とする。

※SKYSEA Client View（バージョン16.101.01e）は、西那須野庁舎電算室内にオンプレミスでマスターサーバが構築されており、受注者は上記リモートコントロールツールを利用しアクセスすることとする（アクセスに必要な情報は、契約後受注者に伝達する）。

- (3) ヘルプデスクの開設時間は、祝日、年末年始及び夏季休業期間を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (4) ヘルプデスクは、受注者の事務所内に設置することとし、専用の電話番号を取得すること。なお、1日当たりの入電数は60回程度を想定しているが、電話応答率（※）は95%以上とし、必要な回線本数を確保すること。

※応答率＝応答数 ÷ 入電数 × 100（%）

- (5) 緊急時に迅速な対応が必要な場合は、受付から2時間以内に現地に訪問の上、対応すること。（緊急時に迅速に対応できる拠点を市内に有していることが望まし

いものとする。)

## 2.1.2 ヘルプデスク対応業務

- (1) ヘルプデスクが対応する業務は次のとおりである。
  - ア 教職員用端末（校務端末）、指導者用端末（電子黒板）、事務職員用端末（財務会計端末）、図書端末及び学習者用端末等のハードウェアの操作に係る質疑や障害等の受付
  - イ 上記端末及び関連機器のネットワークの接続に係る質疑や障害等の受付
  - ウ Google Workspaceの各種アプリケーション、学習支援ソフト、デジタルドリル、デジタル教科書等の学習用ソフトウェアの操作に係る質疑や障害等の受付
  - エ 校務支援システム、グループウェア、ホームページ管理システム等の校務用ソフトウェアの操作に係る質疑や障害等の受付
  - オ ソフトウェア、プリンタドライバ等の追加・削除（教職員用端末は、リモート操作による追加・削除が可能であるが、指導者用端末は現地での作業が必要となるため、ICT支援員に対応を引き継ぐこと）
  - カ USBメモリや外付けハードディスク等の電磁的記録媒体の使用許可（上記オ括弧書きの記載と同じ）
  - キ Webフィルタリングの設定
  - ク 上記のほか、市が導入しているハードウェア及びソフトウェアに関する質疑や障害等の受付
- (2) 対応した案件は、通し番号、発生日、記入者、タイトル、内容、区分、重要度、対応内容、担当者、完了予定日、完了日及びステータス等で管理し、「サポート依頼」と「障害受付」に切り分けて管理すること。
- (3) 「サポート依頼」については、必要に応じて、ICT支援員に業務を引き継ぐこと。
- (4) 「障害受付」については、必要に応じて、市、ICT支援員及び市が定める保守事業者へ連絡を行うこと。

## 2.2 アカウント・タブレット端末管理・運用業務

### 2.2.1 アカウントの管理・運用

- (1) Google Workspaceアカウントの管理（新規作成・削除を含む）

受注者が対応するアカウントは次のとおりである。

  - ア 新たに市内学校に着任する教職員アカウントの作成
  - イ 市外学校に異動する教職員アカウントの削除（管理ドメイン外のユーザーへのデータ移行を可能とする対応を含む）
  - ウ 新たに市内学校に入学及び転入となる児童生徒のアカウント作成
  - エ 転出及び卒業となる児童生徒のアカウントの削除（管理ドメイン外のユーザーへのデータ移行を可能とする対応を含む）
  - オ 児童生徒及び教職員アカウントの組織部門・グループの管理
- (2) 学習支援ソフトウェアのアカウント管理・運用

市が導入する学習支援ソフトウェア（別紙3「導入ソフトウェア・サービス一覧」参照）について、新年度（年度更新）及び年度途中において発生した、教職員及び児童生徒のアカウントの異動等に関し、次のとおり対応すること。

  - ア 新規作成

※Google Workspaceとのシングルサインオン（SSO）連携を伴う。

  - イ 削除（市外異動・転校等）
  - ウ 学校（所属）変更（市内異動・転校等）
  - エ クラス編成（学校・学年ごとに所属させるクラスを編成）

※児童生徒アカウントを所属クラスに紐付ける作業は不要（学校対応）。

**(3) 学習eポータルのアカウント管理・運用**

ア 新規作成

※Google Workspaceとのシングルサインオン（SSO）連携を伴う。

イ 削除（市外異動・転校等）

ウ 学校（所属）変更（市内異動・転校等）

エ クラス編成（学校・学年ごとに所属させるクラスを編成）

オ 所属クラス設定

※市の指示に基づき、アカウントを所属クラスに紐付けること。

**(4) セキュリティソフト（フィルタリングソフト）のアカウント管理・運用**

市が導入するセキュリティソフト（別紙3「導入ソフトウェア・サービス一覧」参照）について、次のとおり対応すること。

ア 教職員及び児童生徒のGoogle WorkspaceアカウントとSSO連携を設定すること（年度切替の対応を含む）。

イ 教職員及び児童生徒に対し、市が提供するリストに基づきフィルタリングを適用すること。

※原則としてカテゴリごとにブロック又はアクセス許可を設定しているが、例外的にURL単位でブロック又はアクセス許可をする場合もある。

ウ インシデントが検出された場合には、市と連携し、速やかに対処すること。

エ 意図に反し、フィルタリングが適用されない又は適用される事象が生じた場合には、その原因を究明し、適切に対処すること。

**(5) その他クラウドサービスのアカウント管理・運用**

ア Google WorkspaceアカウントとのSSO連携に当たり、Google管理コンソールにおける事前設定が必要なクラウドサービスについては、市と連携し必要な設定を行うこと。

イ 学習者用デジタル教科書等のクラウドサービスについて、学校が児童生徒のアカウントを効率的かつ効果的に管理ができるよう、必要な支援を行うこと。

**2.2.2 タブレット端末の管理**

**(1) タブレット端末の管理・運用支援**

ア モバイルデバイス管理システム（MDM）上で管理している各学校のタブレット端末の情報と実際の配備状況に齟齬が生じないように、MDM上の情報を常に最新の状態に保ち、その整合性を図ること。

イ タブレット管理用として端末に貼付している識別シールに汚損等が生じた場合には、シールを再作成し貼付するなど必要な措置を講じること。

ウ 各学校の児童数の増減に伴いタブレット配備数を調整する場合には、市の指示によりタブレットの移設を行うこと（年度切替の対応を含む）。また、移設後はMDM上で「カスタムフィールド」の場所を修正すること。

エ タブレット端末に故障や破損等が生じた場合には、学校からタブレットを回収し、市が提供する代替機を学校に配備すること。

オ タブレット端末に故障や破損等が生じた場合には、可能な限りその原因を切り分けた上で、故障端末等の管理台帳に記載すること。

カ タブレットの故障が軽微であり、容易に修理が可能と認められる場合には、市の指示に基づき、必要な措置を講じること。

※部品等を新たに調達する場合などは、本業務の対象外である。

**(2) モバイルデバイス管理システムによる管理・運用支援**

ア 教職員及び児童生徒の区分において、市の指示に基づき、MDM上でアプリ（※）利用の適否を設定すること。

※Google Workspace、その他のGoogleサービス、ウェブアプリ及びモバイルアプリ等を含む。

イ 教職員及び児童生徒に対し、市の指示に基づき、MDM上で「デバイス」や「ユーザーとブラウザ」等に基づく設定を行うこと。

ウ 市が学校に整備している無線LAN（Wi-Fi）環境に円滑にタブレット端末が接続できるよう、MDM上で「ネットワーク」を管理すること。

エ 故障等の理由により、利用不可となったタブレット端末について、MDMの管理から除外する措置（デプロビジョニング）を実施すること。

オ MDM上でタブレット端末を管理する場合に必要な措置（プロビジョニング）を実施すること。

### (3) 教職員用端末の管理・運用支援

ア クライアント運用管理システム上で管理している各学校の教職員用端末の情報と実際の配備状況に齟齬が生じないよう、システム上の情報を常に最新の状態に保ち、その整合性を図ること。

イ 教職員用端末管理用として端末に貼付している識別シールに汚損等が生じた場合には、シールを再作成し貼付する等必要な措置を講じること。

ウ 各学校の教職員数の増減に伴い、教職員用端末配備数を調整する場合には、市の指示により端末の移設を行うこと（年度切替の対応を含む）。また、移設後はクライアント運用管理システム上での所属部署を修正すること。

エ 教職員用端末に故障や破損等が生じた場合には、可能な限りその原因を切り分けた上で、故障端末等の管理台帳に記載すること。また、市の指示に基き、修理依頼及び代替機の配備等の必要な措置を講じること。

## 2.3 マニュアル・FAQ作成等業務

### 2.3.1 マニュアル・FAQ作成業務

(1) ヘルプデスク業務等において、問合せが多い内容について、必要に応じてマニュアル又はFAQを作成すること。

※マニュアル作成範囲は、ヘルプデスク及びICT支援員業務の業務内容全般とする。

(2) 作成したマニュアル又及びFAQは、教職員が容易にアクセスできるよう、Google Workspaceのサイト等で公開すること。

(3) ICT支援員が授業支援等の目的で作成したデジタル教材についても、教職員に対して広く周知し、その活用を促進すること。

### 2.3.2 教職員研修業務

学校の要望がある場合には、研修内容を学校と調整の上、学校単位での研修を実施すること。

（想定される研修内容）

情報モラル教育、プログラミング教育、各種クラウドサービスの使用方法など

## 2.4 ICT支援員統括業務（ICT支援員リーダーの配置）

### 2.4.1 ICT支援員統括業務体制

(1) 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、「ICT支援員リーダー」という。）を1名以上配置すること。

(2) ICT支援員リーダーは、各学校及び教育委員会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すものとする。

- (3) ICT支援員リーダーは、ICT支援員が十分に学校支援を行えるように、ICT支援員の訪問日程調整、業務状況の把握、指示、研修、指導、助言等の管理・支援を行うこと。
- (4) ICT支援員リーダーは、統括者としての業務を遂行するために、特定の担当校を持たないこと。やむを得ず担当校を持つ場合は、事前に市と協議の上、市の承認を得ること。
- (5) 履行期間中はICT支援員リーダーを変更しないことを原則とするが、やむを得ずICT支援員リーダーを変更する場合は、事前に市と協議の上、市の承認を得ること。

#### **2.4.2 ICT支援員人材育成研修体制の構築**

- (1) ICT支援員リーダーは、ICT支援員に対し、各種ICT機器及びソフトウェアの活用方法や各種障害の切分け方法等、学校での様々な事例に対応できるようにするための定期的な研修を実施する体制を構築すること。
- (2) ICT支援員に変更が生じた場合でも確実に対応できるよう、サポートマニュアルの作成やICT支援員リーダーによる同行研修等のバックアップ体制も構築しておくこと。

### **2.5 年次更新業務**

#### **2.5.1 新規教職員Googleアカウント作成**

市内小・中・義務教育学校に新規で赴任する教職員のGoogleアカウントについて、毎年度始業式の前日までに作成すること。併せて、Google Workspaceの組織部門を設定すること。

#### **2.5.2 新規児童生徒Googleアカウント作成**

市内小・中・義務教育学校に新規で入学（転入）する児童生徒のGoogleアカウントについて、毎年度始業式の前日までに作成すること。

#### **2.5.3 GIGA端末移設**

市が作成するGIGA端末移設指示書のとおり、各校適切な台数を配備すること。

#### **2.5.4 校務端末移設**

市が作成する校務端末移設指示書のとおり、各校適切な台数を配備すること。

#### **2.5.5 各種ソフトウェア利用設定**

- (1) 児童生徒の入学・卒業・転校に伴う以下のソフトウェアのユーザー登録、進級処理、卒業処理を行うこと。
  - ・Justsystems：スマイルネクスト
  - ・Win Bird：授業支援 for Chrome
  - ・チエル：InterCLASS Filtering Service
- (2) 教職員の異動に伴う以下のソフトウェアの利用設定を行うこと。
  - ・Justsystems：スマイルネクスト
  - ・Win Bird：授業支援 for Chrome
  - ・チエル：InterCLASS Filtering Service
- (3) 契約期間中にその他の市が導入するソフトウェアで年次更新が必要なものについては、設定作業及びサポートを行うこと。

### 3. 教育 I C T 支援業務要件

#### 3.1 実施体制

##### 3.1.1 基本事項

I C T 支援員は、本業務の目的を理解した上で、那須塩原市立小・中・義務教育学校に訪問し、I C T 機器やソフトウェアの活用を促進するための支援を行うこと。実施に当たっては、次に示す条件を最低限満たすものとする。

- (1) 支援実施回数は1校当たり年間48回とする。ただし、年間の総実施回数は1296回を限度として、市と受注者が協議の上、1校当たりの実施回数を調整することができる。
- (2) 訪問支援を行う場合は、受注者が学校の管理職、教務主任及び情報教育担当者（以下、「学校管理職等」という。）と協議の上、学校への訪問日を調整すること。
- (3) I C T 支援員の訪問日は、Google Workspace等のクラウドサービスを活用し、市と情報共有を図ること。
- (4) I C T 支援員の対応時間は、原則として祝日、年末年始及び夏季休業期間を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、緊急を要する場合や学校行事等の事由により、例外的に上記時間以外の支援を要請された場合には、柔軟に対応すること。
- (5) 訪問支援は、移動時間を含め午前又は午後の4時間を1回として実施することを基本とする。

##### 3.1.2 I C T 支援員の要件

各校にI C T 支援員を訪問させ、均質なサポートを実施すること。なお、I C T 支援員は、以下の要件を満たすものとする。

- (1) 情報セキュリティと学校教育に理解を有していること。
- (2) 学校現場の特性を理解するとともに、高い人権意識を有していること。
- (3) 教職員とコミュニケーションを取りながら、I C T 機器を活用した授業支援に向けた取組に協力支援ができること。
- (4) 各学校に導入しているI C T 機器及びソフトウェアの操作に対応でき、教職員に対し操作支援ができること。

なお、I C T 支援員リーダー及びI C T 支援員は、本業務を円滑に遂行するため、次に掲げる資格等を有するもの（試験合格者）を配置するよう努めること。

- ・ I C T 支援員認定試験
- ・ I C T 支援員上級認定試験
- ・ 教育情報化コーディネーター
- ・ I T パスポート試験
- ・ 情報セキュリティマネジメント試験
- ・ 基本情報技術者試験

##### 3.1.3 従事体制

- (1) I C T 支援員の氏名、顔写真、電話番号、担当校を記した一覧を作成し、市に提出すること。なお、上記一覧については、学校へ配布し、業務上の連絡をするため及び不審者でないことを確認するために使用する。
- (2) 配置人数については、4校につき1名を配置するよう努めるものとする。
- (3) 各校において、担当のI C T 支援員が継続して支援することを原則とする。ただし、担当I C T 支援員が訪問予定日時に対応できない場合、他のI C T 支援員が対応することも可能とする。

- (4) やむを得ず委託期間の途中にＩＣＴ支援員を変更する場合（ＩＣＴ支援員が担当校を変更する場合を含む）は、事前に市と協議の上、承認を得ること。

### 3.2 ＩＣＴ支援員業務内容

学校管理職等からＩＣＴ支援員に訪問を要請された案件又はＧＩＧＡスクール運営支援センターのヘルプデスクに寄せられたサポート案件のうち、現地での対応を要請されたものについて対応を行うこと。

なお、業務内容は主に「3.2.1 授業支援業務～3.3.3環境整備業務」を想定しているが、その他の案件についても柔軟に対応すること。

#### 3.2.1 授業支援業務

- (1) 授業等でＩＣＴ機器を使用するに当たり、機器等の準備、操作及び後片付け（保管、充電等）の支援を行うこと。
- (2) Google Workspaceや学習支援ソフト等を活用したデジタル教材の作成支援等を行うこと。
- (3) 教職員及び児童生徒向けのＩＣＴ機器等資料（マニュアル等）の作成を支援すること。
- (4) 情報モラル教育に関する授業等を支援すること。
- (5) 市が主催するＩＣＴ関連の研修及び出前授業等を支援すること。
- (6) デジタル教科書を活用した授業等を支援すること。
- (7) ビデオ会議システムを活用した授業等を支援すること。

#### 3.2.2 校務支援業務

- (1) Microsoft Office、Google Workspace及び校務支援システム等を活用した各種の文書作成やデータ処理の支援を行うこと。
- (2) ホームページの更新作業等の運用の支援を行うこと。なお、ホームページ編集システムは、Word Press（Word Press Foundation製）を使用している。

#### 3.3.3 環境整備業務

- (1) ヘルプデスクに寄せられた「障害受付」案件のうち、現地での一次切り分け作業が必要なものについて、その対応を行うこと。
- (2) 一次切り分け作業については、障害の具体的な事象の確認及び原因の特定をし、解決策を市に提示すること。
- (3) 一次切り分けの結果、当該不具合がソフトウェア又はネットワーク等に起因することが想定される場合には、直ちに市に報告すること。
- (4) 一次切り分けの結果、当該不具合がハードウェアの摩耗又は故障に起因することが想定される場合には、市が定める保守事業者へ連絡をすること。
- (5) 学校からパソコン教室を別の教室として使用したいとの要望があった場合には、サーバ機器等の撤去作業を行うこと。
- (6) 学校からパソコン教室用端末等を各教室でも使用したいとの要望があった場合には、端末のネットワーク設定変更を行うこと（不要なアプリケーションのアンインストールを含む）。

## 4. 業務要件

### 4.1 定例会

- (1) 毎月１回の定例会を開催し、ヘルプデスク及びＩＣＴ支援員が対応した事項について、対応件数や対応案件の種別等が把握できる資料を作成し、報告すること。また、懸案管理が必要なものについては進捗状況を一覧で管理し、協議すること。

- (2) ICT支援員リーダーは、必ず定例会に参加することとし、必要に応じてICT支援員又はヘルプデスク担当者を参加させること。
- (3) 定例会で協議した内容については議事録を作成し、市へ共有すること。

#### **4.2 情報セキュリティポリシーの遵守**

本業務の履行に当たっては、「那須塩原市情報セキュリティポリシー」及び「那須塩原市学校情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

#### **4.3 機密保護・個人情報の取扱い**

- (1) 本業務の遂行上で知り得た秘密を他に漏らしてはならない。履行期間終了後も同様とする。
- (2) 本業務の遂行のために市が提供した資料・データは、業務以外の目的で使用しないこと。
- (3) 本業務の遂行における個人情報等の取扱いについては、個人情報保護の重要性を十分に認識し、個人の権利・利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に従事する者に対し、個人情報保護の教育を行うこと。

#### **4.4 緊急時の対応**

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

#### **4.5 契約終了時の取扱い**

受注者は、契約の解除又は契約期間の満了に伴い契約が終了したときは、学校運営に支障が生じないように、市が新たに契約予定の事業者へ業務の引継ぎ（必要な資料等の提供を含む）を実施し、引継ぎ内容を文書で報告すること。

この場合において、市が引継ぎ内容に不足があると判断し、再引継ぎを指示したとき、速やかにこれに従うこと。なお、引継ぎに関する費用は、受注者の負担とする。

#### **4.6 その他**

本業務を新規事業者が受注した場合は、「令和5年度GIGAスクール運営支援センター及び教育ICT支援業務委託」の現行事業者から引継ぎを受け、令和7年11月1日から業務を実施できるようにすること。

なお、この際の引継ぎに関する費用は、現行事業者の負担となる。