

各務原市 ICT 支援員配置及び教育ヘルプデスク等業務委託 別記仕様書

委託業務の内容

(1) 委託業務名

各務原市 ICT 支援員配置及び教育ヘルプデスク等業務委託

(2) 委託業務の目的・概要

近年の高度情報通信技術の急激な進展にともない、社会のあらゆる分野での情報化、グローバル化が進んでおり、加えて急激な少子高齢化等、子どもたちを取り巻く環境は大きく変化し続けている。デジタルネイティブと呼ばれる情報化の中で育っていくこれからの子どもたちには、周囲の状況や環境の変化に適切かつ主体的に対応できる情報活用能力を身に付けることが極めて重要である。

教員・児童生徒とも ICT 活用能力の向上、プログラミング教育等の実践的な授業運営の支援においては、専門的な知識を有する支援体制が必要となってきた。格差のない ICT 教育を目指し、学校 ICT 活用推進体制を導入する。

具体的には ICT 支援の実施計画の策定からはじまり、タブレット (iPad) の活用に重点を置いた ICT 授業補助、勉強会や研修会等の開催の基本支援をはじめ、授業活用提案や校務の支援、オンライン授業やリモート授業の支援、既存の情報機器の一元対応等を要件とする。

実施計画においては、到達目標を定め ICT 支援による効果測定、教師の ICT リテラシーや児童生徒の情報活用能力等の資質・能力の育成や向上を図るとともに、複雑化する情報社会の中で、各務原市の子どもたち一人ひとりが「生きる力」を育み、一人ひとりが幸せを実感できる特色ある教育の充実を目的とする。

(3) 委託業務の実施場所

配置場所の名称 別紙 1 のとおり

所在地 別紙 1 のとおり

(4) 履行期間

契約締結の日から令和 6 年 3 月 31 日までとする。ただし、業務委託期間は令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日までとし、令和 5 年 3 月 31 日までの間は、準備期間とする。

(準備期間について)

- ・4 月以降に業務を円滑に遂行できるよう、学校 ICT 活用推進計画の作成等、教育委員会や学校と連携を図りながら入念な準備を行うこと。尚、iPad 活用に関わる検討部会にも参加し、年間を通じた ICT 支援員の業務内容について協議し、4 月からの業務に備えること。
- ・準備期間中には市内の学校に ICT 支援員が出向き、ICT 活用状況の把握や運用方法の確認、4 月以降の支援業務の打合せ等、学校毎に確認を行うこと。その他、情報セキュリティポリシーや情報モラルを考慮した運用見直しや、iPad 本体や学習支援ソフトの年度更新作業等、令和 5 年 4 月 1 日より iPad をスムーズに活用できるよう準備すること。
- ・当該期間における委託料は発生しないものとする。

(5) 業務実施体制

本業務において、以下の役割の人員を従事させること。また、業務実施体制図を提出すること。

① プロジェクト管理者

プロジェクト管理者は、特に委託業務の内容にある「学校 ICT 推進業務」に係る、市の ICT 推進を円滑に遂行するための業務を実施し、業務全般の管理を行うこと。ICT 支援業務にとどまらず、通信インフラや各種業務システムや保守運用業務など、総合的な知識・能力を有する人材であり、教育 ICT 関連事業の業務経験が5年以上あること。なお、プロジェクト管理者は ICT 支援統括責任者および ICT 支援員を兼務しないこと。さらに ICT 支援員認定または教育情報化コーディネータ3級以上の資格を保有していること。

② ICT 支援統括責任者

ICT 支援統括責任者は ICT 支援業務の進捗状況把握、学校や教育委員会との連絡調整等、本業務を総合的に管理するとともに、ICT 支援員への適切な業務指示および研修を行うものとし、複数名配置すること。なお、ICT 支援統括責任者は ICT 支援員を兼務しないこと。さらに ICT 支援員認定または教育情報化コーディネータ3級以上の資格を保有していること。

③ ICT 支援員

ICT 支援員は原則各学校担当制とし、委託期間の途中において、該当校で勤務する ICT 支援員が交代する場合は、事前に教育委員会と協議すること。

ICT 支援員は、教育現場において児童・生徒と積極的にふれあい、学校職員と良好な人間関係をつくることのできる者、礼儀やマナー等を遵守できる者であること。

また、夏休みや年度当初・年度末等、タブレット端末の準備や大規模な設定変更作業が集中的に必要な場合、複数名での勤務が行えるよう人員配置を柔軟に変更し、短時間での作業完了に向けたスケジュール調整が行えること。

④ ヘルプデスク

各務原市の学校ネットワーク、サーバ、パソコンや大型ディスプレイ・電子黒板などの ICT 機器全般を熟知でき、迅速な障害対応や保守運用業務が実施できること。

(6) 委託業務の内容

本委託業務は、以下の内容とする。対象となる ICT 機器・システムについては別紙2、タブレット (iPad) に導入されているアプリケーションについては別紙3を参照のこと。ただし、今後導入される ICT 機器やその他の既存機器、学習支援ソフト (学習ドリルソフト、授業支援ソフト) 等についても以下の業務対象とする。

令和4年度中に更新した大型ディスプレイ式の操作方法を把握し、それらに合わせた支援等を行うこと。また、クラウドサービスの活用推進を計画しており、設計、操作に係る面で支援等を行うこと。

① 学校 ICT 支援業務

(ア) 学校 ICT 活用推進計画作成

- ・ICT 機器活用状況や教員 ICT 活用能力などを年に 3 回（4 月、6 月、3 月）調査し、基本目標及び中長期のスケジュールを作成すること。
- ・到達目標を定め、予定される教員研修の実施時期や実施内容を明確にし、ICT 支援による、教師、生徒それぞれの効果測定計画を作成すること。

(イ) 教職員への授業補助

- ・ICT 機器の動作確認、事前作業
- ・ICT 機器の操作補助（教員・児童生徒）
- ・ICT 機器活用場面の助言
- ・授業参観、研究授業等での補助（土日等も含む）
- ・Zoom、Teams 等を活用したオンライン授業、リモート授業の環境設定（ID 作成等）及び操作設定、設定方法に関わるマニュアル作成等の支援
- ・オンライン授業、リモート授業をはじめ、オンラインによる研究会や討議、講演会、全校集会等に関する環境設定、操作設定支援
- ・ロイロノート・スクール、学習ドリルソフトの操作補助

(ウ) 授業用コンテンツの提案、提供、研修会開催（随時）

- ・ロイロノート・スクール、学習ドリルソフトの活用・操作説明・授業事例紹介
- ・Office365 の活用・操作説明
- ・有効活用が見込めるコンテンツの紹介（情報モラル教育、プログラミング授業 等）
- ・効果的な ICT 活用例等の情報展開、情報共有
- ・各種教材、他自治体事例を踏まえた事例の紹介
- ・市内統一した研修計画
- ・教員向け情報セキュリティ・情報モラルに関する定期研修会（各学校毎に 2 回開催予定）

(エ) 校務関連

- ・操作補助、マニュアル作成
- ・校務作業の効率化に向けた課題の洗い出しとその解決策の提案、解決支援
- ・校務支援システムの活用に関わる操作、説明文書作成支援。

(オ) ICT 関連機器の操作・運用マニュアル作成

- ・ICT 機器の操作手順作成
- ・トラブル対処等のマニュアル作成
- ・タブレット（iPad）の活用に関わる保護者向け、児童生徒向け文書作成
- ・モバイル Wi-Fi ルーターのタブレットへの設定や家庭における Wi-Fi 設定に関わる操作マニュアル等の作成支援、家庭での使用する際の設定変更

(カ) iPad 関連機器のメンテナンス

- ・タブレット(iPad) OS のバージョンアップ(事前検証を含む)・アプリ等の追加設定・機能制限等のプロフィール更新(Apple configrator2【各校 1 台の設定用 PC、専用ハブ】等を使用)
- ・充電保管庫のケーブル収納対応
- ・通信速度が遅いときの改善方法の提案、対応
- ・年次更新作業（学級間のタブレット移動・設定変更、学校間のタブレット設定変更、データ削除、初期設定等）
- ・各学校の DHCP サーバ、タブレットの増減による IP 払い出し設定変更、故障時の復旧対応

- ・モバイル Wi-Fi ルーターの MAC アドレス登録・変更作業

(キ) 各種 ID 管理

- ・ID 等の各設定に関わる随時追加作業 (Apple ID、iPocket、Office365、ロイロ・ノート、elgana、学習ドリルソフト、デジタル教科書等) ※転出入生等の追加、削除作業は学校と協議の上、迅速に対応すること。
- ・ID 等の各設定に関わる年次更新作業 (Apple ID、iPocket、Office365、ロイロ・ノート、elgana、学習ドリルソフト、デジタル教科書等)

(ク) 管理業務

- ・日報、課題管理、学校 ICT 活用推進業務による事前、中間 (6 月初旬)、事後評価、分析
- ・定型業務の管理・助言 (年次更新など)
- ・タブレットやモバイル Wi-Fi ルーター等の管理作業の支援

(ケ) 学校 ICT 推進業務

- ・ICT 教育推進担当者会等の企画、参加 (会は不定期、年 3 回程度開催を予定)
- ・「学校 ICT 活用推進計画」の目標達成に向けた達成度把握、改善提案、改版支援

② 学校 ICT 機器障害対応

学校及び教育用ネットワークに参加している各拠点の ICT 機器を常に良好な状態に維持するために、下記の業務を委託するものとする。なお、対象となる物品は別紙のとおりとする。

(ア) ハードウェア故障への対応

- ・ハードウェア故障によるシステム停止状態の復旧方法についての助言及び作業
- ・部品交換等が必要となる修理が必要な場合は、教育委員会に報告し指示を仰ぐこと。

(イ) ソフトウェア故障の場合

- ・ソフトウェア障害によるシステム停止状態の復旧方法についての助言及び作業
但し、ウイルス感染による障害については別途協議すること。

(ウ) ネットワーク故障の場合

- ・ネットワーク故障によるシステム停止状態の復旧方法についての助言及び作業
- ・教育ネットワークを構成している有線 LAN・無線 LAN ネットワーク機器の障害が発生した場合は、必要に応じて市が管理している予備機との交換作業及び config 設定を実施すること。

(エ) ウイルス検知に関する対応

- ・ウイルス対策ソフトにて、ウイルスが検知された場合は、危険度を調査し適切な対処を学校に指導すること。
- ・レジストリー編集型等、危険性の高いウイルスの場合は、訪問して対処すること。
- ・教育委員会より要請があった場合は検体および端末の操作ログを解析する等、感染経路と被害レベルを可能な限り調査の上報告すること。

(オ) システム停止に関する対応

障害等によりファイルサーバーで稼働するシステムが停止した場合、発生から 24 時間以内に以下の対応を行うこと。受注者で解決できないと判断された場合は速やかに教育委員会に報告し指示を仰ぐこと。

- ・資産管理サーバーに構成された各システム (レプリカ) を稼働させ、各システムの動作確認を実施すること。

- ・ファイルサーバーが機器障害から復旧後、以下の作業を行うこと。対応に必要な期間については教育委員会に報告し、指示を仰ぐこと。
- ・資産管理サーバーで稼働する各システム（レプリカ）の停止とファイルサーバーへの移行各システムの移行については教育委員会保有ライセンスに従い実施すること。

(カ) 上記に当てはまらない機器に関する障害

- ・職員室内メール PC 及びデスクトップ PC の障害について対応すること。
- ・その他の情報機器についても、教育委員会・学校から要請・相談があった場合は、誠意を持って対応すること。
- ・履行期間内に新たな機器が追加導入された場合についても、誠意をもって対応すること。

③ 予備機管理

稼働しているパソコンが故障した際の対応として、教育委員会が保有する予備機の管理を行うこととする。

(ア) 予備機リスト（令和4年9月現在）

| 項番 | 用途 | 品名 | 型式 | 台数 |
|----|-------|-----------------|-----------|-----|
| 1 | 教職員用 | LIFEBOOK A579/A | FMVA62005 | 1 2 |
| 2 | 普通教室用 | LIFEBOOK A579/A | FMVA62005 | 9 2 |

(イ) 管理拠点

施設名：各務原市中央図書館 4F サーバー室（送出室）

住 所：各務原市那加門前町 3 丁目 1-3

- ・中央図書館敷地内には駐車スペースがないため、周辺の駐車場を使用すること。
- ・その際の費用は受注者が負担すること。

(ウ) 備品・管理拠点における業務を実施するために、下記備品を受注者の負担において準備すること

| 項番 | 項目 | 数量 |
|----|-------------------------|-----|
| 1 | キッティング及び業務管理用ノート PC | 1 台 |
| 2 | プリンター、セキュリティーワイヤー、電源タップ | 1 式 |
| 3 | マスターイメージ保管用 HDD | 1 個 |

④ PC 等端末管理

- ・各学校の教員数に応じた教職員用パソコンの再配分と設定作業を、年度当初の学校運営に支障が出ないように速やかに実施すること。
- ・履行期間内に教育委員会から追加配布の要請があった場合は、指定された学校で使用できるよう適切な設定を施し配布すること。
- ・予備機を一時的に学校で使用できるようにする場合、機器の MAC アドレスを RADIUS サーバーに登録を行うこと。なお、登録方法については、教育委員会より指示する。
- ・必要に応じて最新の更新ファイルを適用したマスターイメージを作成すること。
- ・予備機を含めた各学校のパソコン管理表を作成し、教育委員会担当者が常時閲覧できるように

しておくこと。

- ・大型ディスプレイ・電子黒板の学校間の移設が発生した場合は、移動後の ICT 機器の設定を移設業者とともに調整すること。また、移設業者に必要な設定情報（ホスト名、IP アドレス等）を提示すること。

⑤ 教育用センターサーバー運用保守

教育用ネットワークを管理する各種サーバーの安定稼働を維持するために、下記の業務を実施するものとする。また、ハードウェア障害による部品交換が必要となる場合は、即時にメーカーへの修理交換依頼を実施すること。障害が発生した場合は、連絡より 1 営業日以内に一次対応（一次対応は、障害切り分け及び機器交換、機器返却までを含む。）を行い、復旧までに必要な期間を教育委員会に報告すること。必要に応じてバックアップ領域からの復元を行うこと。

(ア)対象機器

【物理サーバー】

- ・ファイルサーバー
- ・情報資産管理サーバー（SKYSEA Client View 及び Inter Safe Secure Device）
- ・RADIUS サーバー
- ・教育用ネットワーク監視サーバー
- ・ファイアウォールログ監視サーバー

【仮想サーバー（Hyper-V）】

- ・Active Directory 管理サーバー
- ・WSUS サーバー
- ・SKYSEA 管理サーバー（SKYSEA Client View）
- ・SKYSEA ログ管理サーバー
- ・Web フィルタリングサーバー（Inter Safe Web Filter）
- ・ウイルス対策管理サーバー（ウイルスバスターコーポレートエディション）
- ・栄養管理ソフトサーバー（カロリーメイク 6 センターC/S）
- ・デジタル教科書用サーバー（CentOS デジタル教科書）

(イ)定期点検（各サーバーの共通項目：年 6 回）

- ・ハードウェアエラーランプのチェック
- ・仮想サーバーのリソース管理
- ・更新ファイルの適用状況の確認
- ・イベントビューワによるエラーチェック
- ・ハードディスクの最適化状態及び RAID 構成の確認
- ・CPU、メインメモリー、ファン等のステータスチェック
- ・無停電電源装置のバッテリー状況の確認
- ・各種サーバーシステム領域のバックアップ
- ・学校別共有フォルダーの空き容量の確認
- ・点検報告書の提出

(ウ)RADIUS サーバー

履行期間内に新たな機器が追加導入された場合は、機器の MAC アドレスを RADIUS サーバーに登録を行うこと。なお、登録方法については、教育委員会より指示する。

(エ)教育用ネットワーク監視サーバー

必要に応じて教育ネットワーク全体の監視状態、通信状態を確認すること。

(オ)ファイアウォールログ監視サーバー

必要に応じて教育ネットワーク全体の通信ログを確認すること。

(カ)ファイルサーバー

- ・共有フォルダーの作成及びアクセス権の設定を行うこと。
- ・学校別共有フォルダーの使用領域が 90%を超過した学校についてはアナウンスし、適切な運用の支援をすること。
- ・ファイルを誤って削除してしまったと連絡が入った場合は、1 営業日以内に VSS のバックアップ領域から復元すること。

(キ)Active Directory 管理サーバー

- ・ユーザー及びグループの作成とメンテナンスを行うこと。
- ・ユーザー権限の設定と変更を行うこと。
- ・グループポリシーオブジェクトの設定と変更を行うこと。
- ・教職員ユーザーを対象にした、ログインパスワードの変更要求を促すログインスクリプトを配付すること。(年 2 回、4 月上旬ごろ)
- ・ログインパスワードのリセット対応。パスワードを忘れたと連絡が入った場合は、1 営業日以内に初期状態のパスワードに変更すること。

(ク)WSUS サーバー

- ・適用する更新プログラムの選定と承認を適時行うこと。
- ・更新プログラムの配信状況を確認すること。
- ・緊急性の高い更新ファイルのクライアントへの配信、および不要な更新ファイルの排除を行うこと。

(ケ)ウイルス対策管理サーバー

- ・パターンファイル、検索エンジンのアップデート状況を確認すること。
- ・クライアントへの配信状況を確認すること。
- ・未稼働クライアント情報のメンテナンスを行うこと。

(コ)Web フィルタリング (Inter Safe Web Filter) サーバー

- ・URL データベースの更新状況を確認すること。
- ・教育委員会が許可するサイトのホワイトリスト登録を行うこと。

(サ)情報資産管理(SKYSEA Client View)サーバー

【対象となる機器】 教職員用ノートパソコン 約 970 台(校務用 894 台 図書館用 76 台)

- ・教育委員会の依頼により外部デバイスの登録と使用制限の変更を行うこと。
- ・学校毎に登録されている外部デバイスの一覧を作成し、提出すること。(年度当初)
- ・セキュリティ上必要となるクライアントプログラムの配信。依頼により各種プラグインのアップデートも実施すること。
- ・クライアント操作ログデータを BD-R へ書き込み、提出すること。(年 12 回) また、教育用

ネットワーク外で稼働しているクライアント（メールPC等）についても同様の形で操作ログデータを提出すること。（年4回）

- ・必要に応じて操作ログを解析し報告すること。
- ・インストール済みソフトウェアのライセンス使用状況を、提出すること。（年4回）
- ・バージョンアップが行われた場合は、サーバーのアップデート及びクライアントへの配信設定を行うこと。（実施の可否については、教育委員会と協議のうえ実施すること）

(シ) 栄養管理ソフト（カロリーメイク6 センターC/S）サーバー

- ・リモートデスクトップサービスを管理し、栄養教諭等の端末から常時接続可能な環境を維持すること。
- ・ソフトウェアに関して受注者で解決できない問い合わせがあった場合は、速やかにメーカーに連絡して対応すること。

(ス) デジタル教科書

- ・教育委員会の依頼によりデジタル教科書教材コンテンツを、適切に運用できるよう支援すること。
- ・必要に応じてサーバーに設置されたデジタル教科書ビューア等のアップデートを行うこと。検証を行い、適用に問題がないことを確認すること。（年1回程度）
- ・デジタル教科書のアップデートを行うこと。検証を行い、適用に問題がないことを確認すること。教科書会社からデータを提供されてから1ヶ月以内にアップデートすること。（年1回程度）

(セ) リモート接続について

インシデント対応等の効率化を向上させるため、下記要件を満たす方式による外部からのリモート接続環境を整備すること。

- ・暗号化された通信：RSA 公開鍵/秘密鍵交換及び AES（256bit）
- ・2段階認証：ワンタイムパスワード等
- ・サーバーへの直接接続の禁止

外部接続の場合、管理機への接続にて操作を行うこと

⑥ 校務用端末メンテナンス作業（年1回）

教育委員会と協議し、指定バージョンの Windows10Pro 大型アップデート(機能更新プログラム)の適用及び検証を実施し、下記の作業を実施すること。

- (ア) ハードディスクの状態チェック（スキャンディスク、デフラグ等）
- (イ) 必要に応じた各種プラグインのアップデート
- (ウ) 教育委員会と相談の上、Windows Update 等にて指定バージョンの更新プログラムを適用する ※Windows10 大型アップデート(機能更新)を含む
- (エ) 既存導入機器、ソフトウェア及びサービスの正常動作確認
- (オ) メンテナンス作業により不具合が生じた場合、作業前の状態に復元すること
- (カ) その他必要な作業については教育委員会と協議の上対応すること

※実施期間は、学校の夏季休暇中（7月下旬～8月）とする。作業時間は9時から17時の間とし、学校側に支障がでないよう配慮すること。

※ハードウェア対応状況等により該当バージョンの適用ができない場合、教育委員会の指示に

より見送りとする場合がある。

※教育委員会と協議し、上記の作業を実施しない場合は次に示す作業を実施すること。ただし、費用の変更を伴う場合は、変更契約を行う。

【普通教室端末メンテナンス作業（年1回）】

教育委員会と協議し、指定バージョンの Windows10Pro 大型アップデート(機能更新プログラム)の適用及び検証を実施し、下記の作業を実施すること。

(ア) ハードディスクの状態チェック（スキャンディスク、デフラグ等）

(イ) 必要に応じた各種プラグインのアップデート

(ウ) 教育委員会と相談の上、Windows Update 等にて指定バージョンの更新プログラムを適用する ※Windows10 大型アップデート(機能更新)を含む

(エ) 既存導入機器、ソフトウェア及びサービスの正常動作確認

(オ) メンテナンス作業により不具合が生じた場合、作業前の状態に復元すること

(カ) その他必要な作業については教育委員会と協議の上対応すること

⑦ メーカー修理が可能な機器の修理対応について

- ・教育委員会より修理の要請があった場合、学校からの回収・配送のための梱包・メーカー修理への配送・修理品の受け取り・学校への返却・必要な設定を受注者にて行うこと。（鍵のかかるロッカー等で管理することが望ましい）その際に盗難・落下・紛失等がないよう考慮された体制で管理すること。
- ・学校より修理回収をする際は、保存されているデータの必要性和個人情報を含んでいないことを学校に確認すること。
- ・必要であればファイルサーバーに領域とセキュリティを確保し、データをコピーして、修理 PC から削除すること。

⑧ 学校ホームページの更新支援（年およそ 42 回）

- ・依頼により学校ホームページの更新作業を支援すること。

⑨ 教職員アドレス帳の更新（随時）

- ・教職員の異動に伴いアドレス帳を随時更新（新規追加、所属校変更、氏名変更等）すること。

⑩ その他

- ・教育委員会の立場から、要件定義（活用面、セキュリティー要件等）・システム設計・導入計画について専門的な観点より助言を行うこと。
- ・学校予算・PTA 予算で導入されたパソコン及びプリンター機器の障害対応についても、一次受付を行い必要な対応を実施すること。なお、この場合、学校と教育委員会間の手続き「寄付採納事前協議書・IT 執行関連協議書の提出と許可」完了後、機器導入や対応をすることになるので、教育委員会の指示を持って作業をすること。
- ・上記に関わる RADIUS サーバーの登録は、原則教育委員会の許可の上実施するため、要請が無い場合は決して行わないこと。
- ・岐阜県人事給与システム、財務会計システムの使用で、障害やトラブルが発生し、教育委員会・

学校より相談があった場合は、岐阜県総務事務センター等関係部署に連絡を取るなどして対応を行うこと。

- ・センターサーバー上で活用する ICT 機器関連のデジタルコンテンツの運用に関わる支援を行うこと。
- ・本件以外のハードウェア・ソフトウェア・ネットワークが追加された場合は、その部分について誠意を持って対応すること。

(7) 配置体制・勤務

別紙1のとおりとする。学校現場で業務を行う ICT 支援員等は、学校開校日に各学校、週1回を目安に配置することとし、教育委員会担当者および各学校担当者と調整のもと配置スケジュールを作成すること。(指定された土日授業日も含む) 1日の勤務時間は概ね8時間(休憩時間含む)とする。また、学校の長期休業期間中は支援対象外とするが、教育委員会担当者および各学校担当者と調整のもと研修等は実施するものとする。なお、業務開始・終了時間は学校と相談の上決定すること(8時30分から17時30分の間で概ね8時間(休憩時間含む))。自家用車で通勤する際は、各学校で決められた場所に駐車すること。

ICT 支援員の事情で予定していた学校へ勤務できない場合は学校と協議の上、代わりの要員を派遣する、または訪問日の変更調整を行うこと。

夏休みや年度当初・年度末等、タブレット端末の準備や大規模な設定変更作業が集中的に必要な場合、複数名での勤務が行えるよう人員配置を柔軟に変更し、短時間での作業完了に向けたスケジュール調整が行えること。

(8) 問合せ・障害受付

学校 ICT 支援や障害に関する総合連絡窓口を用意し、平日9時から17時半の間で電話やメール等で受付すること。また、緊急時教育委員会担当者と受注者が円滑に連絡を取れるようにするために、緊急連絡網を作成し提出すること。

※但し、年末年始期間(12月29日～1月3日)、祝日を除く。

※サーバーやネットワーク障害に関する対応については、電話・訪問対応ともに上記時間に関わらず対応を依頼することがある。

※中央図書館休館日(原則月曜日)かつ緊急に入館する必要がある場合は、教育委員会担当者が中央図書館を開場して入館する。

(9) 業務報告

- ・月次一覧を教育委員会担当者へ提出すること。また、その月に発生している対応内容(学校別・種別・機種別等)の分析を行い文書にて提出すること。
- ・教育委員会担当者からの直接の依頼事項や、重要度の高い障害の対応については別途報告書の作成と、直接担当者へ口頭での報告を行うこと。
- ・電話対応で解決した場合にも、対応内容を記録すること。

(参考) 情報教育ヘルプデスク 件数一覧 (各種定期点検は含まない)

| | 令和4年度 (8月まで) | 令和3年度 | 令和2年度 |
|--------|-----------------|-------|-------|
| 訪問件数 | 184 | 440 | 511 |
| 対応件数 | 268 | 610 | 777 |
| 対応件数内訳 | | | |
| 電話対応 | 63 | 111 | 129 |
| 現場対応 | 205 | 499 | 648 |

(10) 学習支援ソフトおよび授業支援ソフトの利用

下記①および②のソフトについて、令和5年4月1日から令和6年3月31日までのライセンスを調達し、令和5年4月7日から使用できるようにアカウント発行等を実施すること。

① 学習ドリルソフト (小中学校児童生徒、教員、教育委員会分のライセンス)

児童生徒：小学校 7,685 名、中学校 4,117 名、教員：850 名 教育委員会：70 名

- ・小学は5教科(国語・算数・理科・社会・英語)で28,000問以上、中学は9教科(国語、数学、理科、社会、英語、音楽、体育、美術、技術・家庭科)で14,000問以上あり、小学の主要4教科と中学の主要5教科は教科書準拠教材であること。
- ・中学校ドリルには、国語と数学に小学校の復習問題が合わせて2,200問以上用意されている。
- ・教員はドリル問題と日付を指定して出題できること。
- ・課題配付の際は、タイトルを自由に設定できること。
- ・ドリルソフトを起動して(ドリルソフトの先頭画面)から問題画面に辿り着くまでの画面遷移は3回以下とすること。
- ・正しく学習できるように、手書き、線つなぎ、選択(単一/複数)、穴埋め(単一/複数)など、出題に適した形式で解答できること。
- ・教員は児童生徒がどの小単元・ステップの問題を解答中かリアルタイムで把握でき、いままで解答してきた立式や途中式やメモなどの書き込みを参照できること。
- ・総ルビ表示する/しないを児童生徒自身で選択でき、外国人や特別支援の児童生徒に合理的な配慮がされていること。
- ・Microsoft アカウントによるシングルサインオンに対応していること。

② 授業支援ソフト (小中学校児童生徒、教員、教育委員会分のライセンス)

児童生徒：小学校 7,685 名、中学校 4,117 名、教員：850 名 教育委員会：70 名

- ・シンキングツールの使用及びシンキングツールの切り替えができること。
- ・持ち帰りの際にWebフィルタとしても活用できること。
- ・異なる学校であっても、市内の学校であれば資料を共有できること。
- ・Google、Microsoft アカウントでもログインできること。
- ・異なるOS間でも問題なく動くこと。
- ・卒業後も生徒は無制限でデータの閲覧ができること。

(1 1) 各種報告書類等の作成および提出

- ① 業務実施体制（契約後 50 日以内）
- ② 業務スケジュール（月のスケジュールは各学校と調整の上、遅くとも前月の 20 日までに教育委員会担当者および各学校担当者に提示する事）
- ③ 学校 ICT 活用推進計画（契約後 50 日以内）
- ④ 月次報告書（3 月分は 3 月 31 日までに提出）
- ⑤ 各種操作・運用マニュアル（準備期間を含め随時）
- ⑥ ICT 教育推進担当者会資料（会は不定期年 3 回程度開催を予定）
- ⑦ 業務委託完了届
- ⑧ 引継資料

※紙媒体で 2 部提出すること。電子データは、Microsoft Word、Excel、Powerpoint 形式のいずれかとし、加工が可能な状態とすること。データは CD-ROM に収録し、正副各 1 枚を提出すること。

※市へ提出する電子ファイルは事前にウイルスチェック等を行い、悪意のあるソフトウェア等が混入していないことを確認すること。

(1 2) 事業実施に当たっての留意事項

- ・事業実施にあたり文部科学省「教育の情報化に関する手引き」および「学校の ICT 化のサポート体制の在り方に関する検討会報告書の第 3 章 学校の ICT 化における ICT 支援員について」などの国や県が公開している資料を熟読し学校現場における ICT 環境を活用した教育の重要性や活用方法について理解を深めるように努めること。
- ・学校現場で業務を行う際は、児童生徒の模範となるよう言葉遣いや身なりに注意を払うこと。配置した ICT 支援員が、学校運営上に支障をきたすような事象を発生するおそれがある場合は、協議の上、受託事業者の責任で ICT 支援員を入れ替えること。
- ・学校からの問い合わせについて、訪問での対応が必要な場合は原則、連絡を受けた当日に訪問し、対応すること。遅くとも 2 営業日以内（サーバ・ネットワーク障害対応を除く）に対応を行うこと。
- ・令和 6 年 3 月中に発生した障害で、令和 6 年 4 月以降に対応が残った場合は、4 月以降の受注者に責任をもって引き継ぐこと。その場合の費用については、原則 3 月までの受注者は負担しないものとするが、発生した障害原因が 3 月までの受注者の行為・責任によって生じているときは、3 月までの受注者負担とする。疑義があるときは、教育委員会と双方の受注者間で協議することとする。
- ・受注者は、契約締結後に全学校を訪問し、ICT 環境の把握に努め、各学校からの問い合わせに迅速に対応できるようにすること。

(1 3) 協議、打合せ

本業務を適正かつ円滑に実施するため、業務内容及び進捗状況等について十分に協議を行うものとする。

(14) 機密保持

本業務実施の過程で市が提供した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、本業務の遂行上知り得た情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に提供若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

本業務に必要な関連資料等の貸与を市から受ける場合は、貸与品のリストを作成の上貸与を受け、必要がなくなった時または本業務完了後に速やかに返却すること。また、市の許可なく当該資料の複製又は第三者への提供はしないこと。

(15) 関係法令の遵守

受注者は、本業務の実施において、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、個人情報保護条例等の関連する法令、条例および各務原市教育セキュリティポリシー等を遵守すること。

(16) 検収

「各種報告書類等の作成および提出」に則って提出した各種報告書類の検収を受けること。検収の結果、報告書類の全部または一部に不備がある場合は、速やかに加除・修正等を行うものとし、これに要する費用は受注者の負担とする。

(17) 損害賠償

本業務中に、受注者の責めに帰すべき事由により市または第三者に損害を与えた場合、受注者が一切の責任を負う。また、受注者はその原因に関して調査し、市に対して当該調査結果を速やかに報告すること。

(18) 著作権の譲渡等

本仕様書に示す業務にて作成・変更・修正されるドキュメント類の著作権は、受注者が従前より保有していた等の明確な理由により、事前に書面にて権利譲渡不可能と示したものの以外、すべて市に帰属するものとし、受注者は、市の承諾を得ずに第三者に譲渡・公表・貸与及び使用してはならない。

(19) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、教職員と同様の対策を講ずること。（マスク着用、アルコール消毒の実施、健康チェックカードの記入、毎日の行動記録の累積等）

(20) その他

暴力団排除措置による契約解除および妨害または不当要求に対する通報義務等についての対応は、別紙「特記仕様書」のとおりとする。

本業務実施にあたり、本仕様書に記載の事項に疑問が生じた場合は、市との協議により円満解決を図ること。