令和 9 年度～令和 13 年度
GIGA スクールサポート業務委託 仕様書

令和 8 年 11 月

菊池市教育委員会　学校教育課

1　基本方針

GIGA スクール構想に基づき整備した電子黒板、パソコン、１人１台タブレット、高速大容量の校内ネットワーク等の各種 ICT 機器を活用した教育活動が本格的に展開される中、その円滑な運用を支え、児童生徒の学びを保障するために「包括的な運用面の支援」及び「ICT 環境の安定稼働」の更なる強化が求められている。

本業務は、菊池市立小中学校の ICT 環境整備とその活用・運用に関し、菊池市教育委員会（以下「教育委員会」という。）及び各学校に対する支援を行うため、GIGA スクールサポートデスクの設置、ICT 支援員の配置、ICT 機器及び校内ネットワーク環境の運用保守、並びに GIGA スクール構想事業に関連する各種支援を行い、専門性の高い支援を安定的に提供することを目的とする。

2　委託期間

令和９年４月１日から令和１４年３月３１日まで

3　履行場所

（１）菊池市立小中学校１５校

（小学校）隈府小学校、菊池北小学校、菊之池小学校、花房小学校、戸崎小学校、七城小学校、旭志小学校、泗水東小学校、泗水小学校、泗水西小学校

（中学校）菊池北中学校、菊池南中学校、七城中学校、旭志中学校、泗水中学校

（２）菊池市役所　教育委員会

（３）受託事業者事務所

（４）その他教育委員会が指定する場所

4　業務概要

基本方針を実現するため、次の業務を行うこと。

（１）ICT 支援業務（ICT 支援員の配置及び GIGA スクール構想事業各種支援）

（２）ICT 環境運用サポート業務（GIGA スクール関連 ICT 機器の運用保守）

（３）校内ネットワーク運用保守業務

上記各業務に係る問い合わせ窓口として、「５　業務レベル要件(共通)」に定める GIGA スクールサポートデスクを設置・運営すること。

5　業務レベル要件（共通）

（１）対応時間

（ア）業務対応時間は、月曜日から金曜日（祝日を除く）の午前８時３０分から午後５時１５分までとする。ただし、緊急時・非常時はこの限りではない。

（２）対応窓口（GIGA スクールサポートデスクの運営）

（ア）受託事業者は、GIGA スクールに関する総合窓口として、本業務に従事する担当者が直接対応可能な専用電話窓口を設置し、教育委員会及び学校からの各種問い合わせに柔軟かつ迅速に対応すること。

（イ）1 次受付及び問い合わせは教育委員会を基本とするが、学校からの直接の問い合わせについても柔軟かつ迅速に対応すること。

（ウ）受付後は対応の切り分けを行い、自社対応、教育委員会対応、又は別途契約済の事業者（ICT 機器の整備事業者、校務支援システム保守事業者等）や物品納入業者等と直接連絡を取り、授業や校務へ可能な限り支障がないように対応すること。また、必要に応じて学校へ出向き対応すること。

（エ）対応依頼受付から６０分以内に現地での対応を開始できること。

（3）業務担当者

（ア）教育委員会職員や各学校の教職員、児童生徒と関わっていくうえで適したコミュニケーション能力を有すること。

（イ）GIGA スクール構想を理解し、本市が整備した端末、本市が使用する OS 及び教育委員会・学校が導入した各種教育用ソフトウェア（業務開始後、新たに導入するものを含む）に精通し、ICT 環境整備、教育用 ICT 環境等に関する技能や経験、資格等を有すること。

（ウ）本業務では学校全体における包括的な ICT 支援を行うため、学校 ICT 環境のみならず、仮想化基盤環境（仮想デスクトップ及び仮想サーバー群、仮想化環境運用に必要なネットワーク環境を含む）、デスクトップサポート、ネットワーク、サーバー、システム、ソフトウェア、Web サイト構築、運用保守に関する十分な知識と技術、構築及び実運用経験を有すること。

（エ）教育委員会及び各学校には校務系ネットワーク及び教育系ネットワークの他に行政系システムと連動するネットワークシステムが存在することから、行政系ネットワークに対する知識と技能、構築・実運用経験を有すること。

（オ）学校 ICT 環境運用全般において、教育委員会及び各学校が目指す教育方針に理解を示し、幅広く柔軟にかつ熱意をもって業務を行うこと。

6　ICT 支援業務要件

（1）ICT 支援員の条件

（ア）ICT 支援員は、受託事業者の専従の従業員であること（証明書を提出すること）。

（イ）ICT 支援員は、コミュニケーション能力に優れ、ICT 機器等に関する十分な知識と技能を有すること（日本教育工学振興会（JAPET&CEC）認定 ICT 支援員能力認定試験合格者又は同程度の能力を有していること）。

（ウ）教育委員会又は学校が導入した教育支援ソフト等に関して十分な知識と技

能を有すること。また、新たに導入された場合は、当該ソフトの知識と技能を習得すること。

（２）配置体制・対応件数

ICT 支援員は、各学校を原則月４回程度の目安で巡回し業務に当たるものとするが、提案や研修、その他緊急事態においては随時対応すること。また、業務時間は、原則として本仕様書の「５　業務レベル要件（共通）」の通りとする（ただし、冬季・学年末休業期間中で研修等の支援がない日を除く）。

ICT 支援員は、原則として４名を専任することとし、その体制を教育委員会に書面により示し、承認を受けること。

（３）主な業務

各学校及び教育委員会の意向を把握し、その意向に即して以下の業務を行うこと。

（ア）ICT 活用支援

①ICT 機器、アプリケーションやソフトウェア、デジタル教科書等のコンテンツ（以下「アプリケーション等」という。）の活用に対する支援全般（設定・運用支援）を行うこと。

②教育委員会の指示のもと、タブレット等の ICT 機器へのアプリケーション等のインストール及びアップデート作業等、ICT 環境の安定稼働を維持するための業務を行うこと。

③校務システムや支援ツールのインストール及びアップデート等、校務の情報化に関わる支援を行うこと。

④端末持ち帰りに伴う各種支援（設定確認等）を行うこと。

（イ）授業支援

①授業開始前の ICT 機器等の設定、動作確認及び設置等の授業準備支援を行うこと。

②授業中の ICT 機器、アプリケーション等の操作補助、機器トラブル対応（児童生徒への操作支援を含む）を行うこと。

③オンライン配信授業の支援を行うこと。

④デジタル教科書等を活用できるようにするための支援を行うこと。

（ウ）校内研修支援

①教職員への ICT 機器等の操作研修・指導を行うこと。

②ICT 機器等（情報モラルを含む）に関する教職員向け校内研修の企画・立案・実施及び支援を行うこと。

③必要に応じて事例集を作成すること。

（エ）研究発表支援

①研究発表会での ICT 機器活用に関する授業案作成の助言を行うこと。

②発表会当日の授業サポート、分科会・全体会での ICT 機器操作支援を行

うこと。

（オ）教材作成支援

①ICT 機器等を活用した教材作成への助言・情報提供・支援を行うこと。

（カ）各種 ID の管理運用支援

①各種 ID の設定に関する年度更新作業及び随時更新作業を行うこと。

・タブレット端末、各種教育用ソフトウェアのアカウント追加・更新（契約開始後導入されるものを含む）

・端末更新、データ消去等

（キ）ICT 関連機器の操作・運用マニュアル作成

①教育委員会や各学校の求めに応じて、ICT 機器の操作マニュアル、トラブル対処等のマニュアル、各種アプリケーションの操作マニュアル等を作成し、使用方法の周知を行うこと。

（ク）調査・会議等への対応

①教育委員会が求める ICT 機器等の活用等に関する調査・報告を行うこと。

②教育委員会が開催する会議や研修会等への出席及び支援を行うこと。

（ケ）GIGA スクール構想事業各種支援

①GIGA スクール構想に伴う ICT 環境整備の設計支援、端末やソフトウェアの選定支援、調達支援、並びに工事や納品における事業者対応を行うこと。

②システム・ソフトウェアの導入・切替時において、教育委員会及び学校と他事業者との間のやり取りの際に、技術面などの情報提供や説明、交渉支援を行うこと。

③GIGA スクール構想に伴う ICT 環境の運用、活用に関する各種提案・助言を行うこと。

（コ）その他支援業務

①休日・長期休業時等のトラブル対応

・休日・長期休業等において、児童生徒がタブレット端末を使用する際のトラブルに対応すること。

②ネットワークアセスメント

・各学校の校内ネットワーク環境のアセスメントを行い、教育委員会へ結果を報告すること。なお、アセスメントの実施方法は教育委員会と協議すること。

・課題が判明した場合は、改善方法を教育委員会に提案すること。

③学びの DX に向けたコンサルティング

・教育の情報化に係る学校及び教育委員会からの相談に対し、DX の観点から解決策・方針を示すとともに、その実現に向けたサポートを行うこ

と。

④その他、GIGA スクール構想に係る対応全般及び教育委員会からの支援要請への対応を行うこと。

（4）管理業務

受託事業者は、各小中学校への ICT 支援員配置に際し、配置後も ICT 支援員が十分に学校支援を行えるよう、ICT 関連の情報収集、ICT 支援員へのスキルアップ研修、学校のニーズ調査、ICT 支援員の配置の日程調整、業務状況の把握、研修等の管理及びサポートを行うこと。

（5）主なソフトウェア（参考情報）

（ア）デジタル教科書（全教科）　各種教科書会社

（イ）スズキ校務 evanix（名簿情報、出欠席情報管理、成績処理、通知表作成、指導要録作成、調査書作成等）　スズキ教育ソフト株式会社

（ウ）Office（Word、Excel、PowerPoint 等）　マイクロソフト

（エ）ロイロノート

（オ）すららドリル

（カ）L-gate

（キ）TAP（校務支援システム）

（ク）その他教育用ソフトウェア

7　ICT 環境運用サポート業務要件

（1）主なサポート内容

GIGA スクール構想に基づき整備された ICT 機器を主な対象とし、GIGA スクール関連整備以前に整備された ICT 機器及び契約期間中に新規導入される ICT 機器についても、教育委員会及び各学校の求めに応じて適宜対応すること。

（ア）校内タブレット、パソコン、プリンター、電子黒板、充電保管庫等（以下「ICT 機器」という。）の本体設定及びネットワーク設定。ただし、作業内容等については事前協議を伴うものとする。

（イ）メール・共有その他のグループウェアの設定

（ウ）ICT 機器の各種トラブル対応

（エ）ICT 機器のメンテナンス対応

①MDM（モバイルデバイス管理）の設定変更等への対応

②i-FILTER 等ウェブフィルタリングの運用保守（設定変更・再設定等）

③ドライバー、ファームウェアの更新等

④その他必要なメンテナンス作業

（オ）電子黒板、パソコン、プリンター等の修理対応に係るメーカー・保守事業者への対応（連絡・交渉）

（カ）端末の容量不足や起動不良等、トラブル対応を必要とする端末のリカバリー
（キ）毎年度末、卒業生が使用していたタブレットのリカバリー作業
（ク）他事業者保守機器のトラブル一次切り分け及び取次
（ケ）その他学校 ICT 環境に係る様々な問い合わせやトラブルへの対応全般

（２）サポート要件

（ア）学校 ICT 環境に係るシステムの停止など、緊急を要する場合は、連絡後 60 分以内に現場へ到着できること。
（イ）端末及びプリンター等の機器類の再設定等が必要となった場合は、受託事業者が本契約の範囲内で行うこと。ただし、他事業者が保守を提供する機器及びサービスは除く。端末及びプリンター等の機器類の故障による修繕費用については別途見積りを提示し、教育委員会との協議の上で対応すること。
（ウ）タブレット端末等の ICT 機器やソフトウェアの選定・設定に関する提案及び助言を行い、納品に当たっては、仕様書に照らし確認を行うこと。
（エ）教育委員会が求める要件を十分に理解し、GIGA スクール関連 ICT 環境をより充実したものにできるよう運用保守業務を行うこと。

8　校内ネットワーク運用保守業務要件

（１）保守対象

（ア）各学校に設置済の校内ネットワーク機器（L2 スイッチ、無線 AP 収容スイッチ、無線アクセスポイント等）を保守対象とする。
（イ）契約開始後、教育委員会が別途整備を行うネットワーク機器についても対象とすること。
（ウ）本業務においては、校内ネットワーク機器の新規調達、設置及び新規構築は行わない。機器の更新・増設等が必要となった場合は教育委員会が別途調達するものとし、受託事業者は「６（３）（ケ）GIGA スクール構想事業各種支援」に基づき、技術的な助言、納品時の確認及び既存環境からの切替に係る調整を行うこと。

（２）運用保守業務

（ア）契約期間中、安全かつ安定したネットワーク環境を維持するため、保守対象となる全てのネットワーク機器の運用保守（設定変更、設定情報の管理・バックアップ、ファームウェアの更新等）を行うこと。
（イ）外部からのリモート接続を行うためのネットワーク環境を用意する場合は、セキュリティの保たれた回線環境下にて運用を行うこと。また、既存の学校ネットワークの構成変更等を要する場合は、教育委員会と協議の上、設定変更を行うこと。
（ウ）受託事業者の事務所と保守対象拠点を結ぶネットワークを用意し、校内無線

アクセスポイントの死活監視を常時行い、異常を検知した際はメール等による通知が可能なこと。自社対応が困難な場合は、学校ネットワーク提供事業者等に見積を依頼し、費用を積算すること。

（エ）教職員の異動や機構改革に伴う端末台数の増減、校内セグメント等の構成変更に対し、教育委員会から提供する情報に従い、柔軟に設定変更を行うこと。

（オ）権限のないユーザーが機器の設定を変更できないよう、機器の管理者アカウントを適切に管理すること。

（３）障害対応業務

（ア）監視による障害検知、又は教育委員会若しくは学校からの報告により通常の稼働レベルが維持されない状況となった場合、60 分以内に対応を開始すること。なお、サポートデスクにおいて一次対応を実施し、解決しない場合はリモートにより対応・診断を行い、現地での対応が必要な場合はインシデント対応（障害復旧対応）をオンサイトで提供すること。

（イ）インシデント対応時には、次に定める項目について迅速に対応すること。

①通信障害が発生した際の調査及び障害箇所の切り分け

②切り分けた障害箇所における復旧方法の特定及び復旧目標時間の通知

③対象障害機器の調整、設定変更、又は機器交換時の再設定、復旧後の疎通確認

（ウ）インシデント対応に要した要員、交通費などの費用は本契約の範囲内とし、一切の追加負担がないものとする。

（エ）障害復旧までの作業において、一連の管理業務（報告、連絡、相談等）を実施すること。

（オ）障害の原因が本業務の範囲外にある場合は速やかに教育委員会に通知し、必要に応じて情報提供等の支援を継続すること。

（カ）必要に応じて再発防止策の提案を行うこと。

（キ）ネットワーク機器類の修繕費用及び交換機器の費用については本契約の範囲外とし、別途見積りを提示し、教育委員会との協議の上で対応すること。なお、メーカー保守又は他事業者の保守が適用される機器については、当該事業者への連絡・取次及び復旧作業への立会い等の調整を行うこと。

（ク）機器の交換等が必要な場合は、教育委員会と対応を協議すること。

9　業務遂行に関する要件

（１）業務実施体制に関する要件

（ア）本市又は本市と同規模以上の自治体の学校現場において、ICT 支援員若しくは GIGA スクールサポーター業務の受託実績があること。

（イ）契約時に業務実施体制図、担当者名簿及び各業務の依頼時における連絡体制

図を教育委員会へ提出すること。

（ウ）委託期間の途中で担当者が交替する場合、又は新たな担当者が業務に携わる場合は、事前に教育委員会と協議し、承認を得た上で、業務に支障のない体制を維持すること。

（エ）外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

（オ）本業務を遂行するために、責任者を１名割り当てること。

（カ）本業務における組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ本市と合意すること。

（２）機密保持に関する要件

（ア）業務従事者は、秘密保持に関する誓約書（様式は受託事業者と別途協議）を提出すること。

（イ）受託事業者は本業務の履行に関し、本市から取得した資料を含め契約上知り得た情報を本業務以外で使用しないこと。また、第三者に開示・提供しないこと。

（ウ）受託事業者は本市の許可なく関係資料及び情報を指定された場所から持ち出し、或いは複写・複製をしないこと。

（エ）受託事業者は関係資料や情報の盗難、毀損、汚損が生じた場合、又は漏洩、紛失等の事故が発生した場合は直ちに本市へ報告すること。

（オ）本市が提供・開示する情報・資料については原則貸与とする。本業務が完了したとき、又は本市から返還の要求があったときは本市の指示に従い、直ちに返還、廃棄及び削除を行うものとする。

（３）報告に関する要件

受託事業者は次のものを教育委員会に提出すること（様式は受託事業者と別途協議とする）。

（ア）事業計画書（年間）、業務予定表（月間）

（イ）業務実施状況報告書（ICT 支援員の業務及びサポートデスク・運用保守の対応内容や経過等を記録したもの）。毎月１０日までに前月分を作成し、提出すること。

（ウ）研修を実施した際は、別途研修内容を記した報告書

（エ）教育委員会の求めに応じて、教職員・児童生徒等を対象としたアンケート調査報告書、ICT 活用事例集

また、必要に応じて教育委員会及び各学校に対して随時報告を行うこと。なお、随時の報告については書面、口頭を問わない。

10　その他

（1）学校現場で業務を行う際は、名札（顔写真付き）を着用し、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。
（2）受託事業者がオンサイト対応を行う際、業務の場所に移動する際に用いる車両（燃料費、保険料を含む。）は受託事業者が措置すること。
（3）受託事業者が業務の場所で用いる携帯電話（通信費を含む。）は受託事業者が措置すること。
（4）成果物についての著作権等一切の権利は、教育委員会に帰属するものとする。業務従事者が業務において作成した資料・ツール等においても同様とする。ただし、教育委員会が認めたものについてはこの限りではない。
（5）既存システムやネットワークに係る諸情報については、本業務の遂行に必要な範囲において、契約後本市から受託事業者に対し開示する。
（6）業務履行中に損害及び事故等が生じた場合は、発注者の責めに帰する場合を除き、受託事業者が責任を負うものとする。
（7）本仕様書に定めのない事項、又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、本市と受託事業者の協議によりその解決を図るものとする。