

令和6年度 那覇市 GIGA スクール運営支援センター業務委託(7月～3月)

仕 様 書

1. 業務の概要

国の示す1人1台端末環境による本格的な教育活動が本市の小中学校で展開される中、その円滑な運用を支え、子どもの学びを保障するための「運用面の支援」の更なる強化が求められている。そのことを踏まえ、本業務では、学校の ICT 活用を幅広くサポートする支援基盤として、学校の ICT 活用支援をワンストップで担うヘルプデスクである「那覇市 GIGA スクール運営支援センター」を整備する。

2. 業務の委託期間

令和6年7月1日から令和7年3月31日（9ヵ月）

3. 支援の対象

那覇市立小中学校 53 校の教職員(約 2,000 名)及び那覇市教育委員会職員とする
(別紙1 那覇市小中学校一覧)

4. 対象機器及びソフトウェア等

那覇市立小中学校のネットワーク構成は学習系ネットワーク(Wi-Fi)と校務系ネットワークの2種類があり、これらのネットワークに接続する ICT 機器を対象機器とする。

(別紙2 GIGA スクール用 Wi-Fi と校務系ネットワーク図解)

(別紙3 GIGA スクール用 Wi-Fi ネットワーク構成図)

主な対象機器

- ・ GIGA スクール構想にて整備された児童生徒用タブレット及び指導者用端末
- ・ 職員室等の校務用端末、勤怠打刻端末
- ・ 充電保管庫 ・ アクセスポイント ・ HUB などのネットワーク機器
- ・ 電子黒板(操作用端末含む) ・ パソコン教室端末(PC、プリンタ、サーバ)
- ・ プリンタ等のパソコン周辺機器 ・ iPad

主な対象ソフトウェア類

- ・ GoogleWorkspace ・ MicrosoftOffice ・ Justsystem 一太郎
- ・ Winbird ・ SKYMENU ・ 東京書籍タブドリ Live!
- ・ プロキシ (i-FILTER/InterSafe) ・ ウイルス対策ソフト ・ 各種デジタル教科書
- ・ 校務支援ソフト (D-Protector エージェント及び認証 USB 含む)
- ・ 資産管理ソフト (SKYSEA) ・ 採点システム (AnswerBoxCreator-Z)

対象となる ICT 機器及びソフトウェアについて、主要なものの一覧は別紙のとおりとする。
この中に該当しない ICT 機器の対応についても、必要に応じ教育研究所と協議し、できる限り対応することとする。

ただし、教職員の自宅インターネット環境や私物の ICT 機器は対象外とする。

(別紙4 那覇市小中学校導入 ICT 機器及びソフトウェア)

5 委託内容の主な業務

(1) 各種問い合わせ対応、操作支援

ア 各学校の教職員及び教育委員会職員(以下「利用者」という。)がパソコン等を利用する際のハードウェア、ソフトウェア及び周辺機器の基本操作、セキュリティ対策並びにネットワークに関する問い合わせ等、全ての問い合わせに対して受付及び操作支援などの対応を行うこと

イ 操作支援にあたっては必要に応じてリモートによる支援を行う

ウ 学校全体のネットワーク不通、ウィルス感染の疑い等の緊急時の支援については、対応内容の経過を逐次、教育研究所に報告するとともに、教育研究所及び保守事業者とともに迅速な対応を心がけること

エ Google アカウント申請の受付を行うこと

オ 学習者用端末のアプリインストールの受付については、次の①②の項目を聴収し、教育研究所へエスケーションすること

①アプリの利用目的 ②アプリを利用する学年

カ PC の追加配付申請について、学校からの依頼を受けて教育研究所指定フォームで送信すること

キ 上記ア～カの他、必要に応じて教育研究所と連携を図り利用者からの問い合わせ対応を行うこと

ク 委託業務外で対応できないものについては、教育研究所に連絡のうえ引継ぎを行い、問い合わせを行った利用者へその旨を通知すること

(2) 見守りフィルターに関する対応

本市の導入しているフィルタリングソフト「i-Filter」の機能「見守りフィルター」により、児童生徒等が特定のワードを検索し、アラートが発報された場合、教育研究所が指定したメールアドレスに対してアラート内容を転送すること。この際、教育研究所と事前に協議した基準に則り転送実施を判断するものとする。

(3) 活用事例及び各種情報提供

- ア ICTに関わる活用事例や情報提供の依頼に対して対応すること
- イ 各種マニュアルや資料の情報提供依頼があった場合でも、臨機応変に対応すること

(4) ICT 支援員との連携

- ア 本市が別途業務委託をし、配置している ICT 支援員と連携し、現場での問題解決に努めること
- イ サービスデスクだけでの対応が困難な場合、現場での ICT 支援員と連携を図り、即座に対応すること。なお、ICT 支援員との業務連携の際は、業務管理システムやツールを使用し、スムーズな連携を行うとともに、対応内容を履歴として残し教育研究所に定期的に報告すること。

(5) インシデント管理業務

- ア 本委託業務で発生したインシデント及び支援依頼は全て記録し、その解決までの管理を行うこととし、記録したインシデント等の情報は、教育研究所が常に最新の情報を閲覧できるようにするとともに、必要に応じて教育研究所と情報共有が可能なようにすること
- イ 記録したインシデントの中から問題となるインシデントを抽出するとともに、根本原因を調べて対処し、利用者への影響を最小限にすること
- ウ インシデントは集計・分析を行い、教育研究所及び教育委員会各課の対応が必要と認められる場合には対応策を提案すること

(6) Microsoft Office のライセンス認証への対応

- 必要に応じて Office365 のライセンス認証を実施すること。対応の際は、リモートまたは、ICT 支援員と連携して対応すること。ライセンス情報やユーザー情報は別途提供する。

(7) 障害発生時の受付及び保守業者等への報告、エスカレーション

- 学校から受け付けた障害内容については、障害内容の報告を教育研究所指定フォームで送信し、指定の保守業者宛にメールを送信すること

6 主な業務の条件

- ヘルプデスクは利用者からの問い合わせ窓口とする。問い合わせに対してワンストップで回答することを目的とするが、学校内の機器整備及び運用に関する専門的知識を有したインストラクター等と連携し解決に当たる。また、本市が別途保守契約を締結している機器や校内ネットワーク、一部のソフトウェアに関する問い合わせに対しては、問い合わせ内容

の精査を行い、保守事業者に適切に引き継ぎ、各事業者と連携し問題の解決を図る。なお、受付から解決までの記録をとり、一貫したインシデント管理を行うこと。

(1) 対応時間等

ア ヘルプデスク対応を行う日は、那覇市職員の勤務時間、休日及び休暇に関する条例第7条に定める休日を除いた日とする

- ・ 那覇市職員の勤務時間、休日及び休暇に関する条例第7条に定める休日
…土日祝日、年末年始(12月29日から1月3日まで)、慰霊の日(6月23日)

イ ヘルプデスク対応時間は 8:00 から 18:00 とする

ウ 対応時間外の問い合わせはメールまたは受託者指定のシステム等で受け付け、翌営業日に速やかに対応にあたること

(2) 対応人員、対応件数

受付及び受付後の対応(技術提供・エスカレーション業務など)については以下の体制で本業務を行うこと。

ア 電話番号(フリーダイヤル)及びメールアドレスを用意すること。

なお、フリーダイヤルについては、携帯電話やスマートフォンからでも無料で利用できること。

イ 受託者指定のシステム等、WEB 上での問い合わせフォームを利用した問い合わせ受付も対応できること。問合せフォームについては、教育研究所が別途公開している指定フォームと類似した項目を設置すること。

ウ アの電話回線については4回線以上用意し、各回線が同時に着信しても対応することができること

エ 必要に応じてリモートによる操作支援を行うことができるようにすること。リモートを行うにあたってはセキュリティに十分に留意し、容易に外部からリモートできない方法を採用することとし、リモートに使用する環境やソフトウェア等を事前に教育研究所と協議すること。

オ メール及び問い合わせフォーム等による問い合わせに対し、軽微なものまたは過去に対応済みのインシデント及び操作支援等の場合、対応にかかる所要時間は1時間程度を目標とすること

カ 上記ウ及びエに対応できる十分な人員及び人材を確保すること

(3) 受託要件

ア 校内ネットワーク(無線 LAN 構築含む)・校務用パソコン・PC 教室・電子黒板・校務支援システム・学習者用タブレット等、学校における教育 ICT の総合的な機器及びソフト

- ウェア、システムの知識を有していること
- イ コール対応を行う執務室または執務室に至る経路に IC カード等の認証を用いるなどして入室管理をし、セキュリティを確保すること
- ウ インシデントを管理できる業務管理システムを有すること。(詳細は別項目の「業務管理システム」を参照すること)
- エ 業務を行う事業所が ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)認証またはプライバシーマークを取得していること
- オ 教育情報化コーディネータ検定試験(2 級)合格者が在籍していること
- カ 情報セキュリティマネジメント試験合格者が在籍していること

7 業務管理システムについて

受託業者は、本事業の業務の明確化や業務の質の向上をめざし、学校で実施した業務や支援、取り組みを可視化し明確に報告すること。そのため受託業者は、インシデントを管理できる業務管理システムを有すること。

なお、システムは以下の機能を備えていること。

(1) 利用者からのインシデント管理

- ア 利用者からの障害対応依頼、操作支援、質問や要望の登録を行い、管理ができること
- イ インシデントを明確に分類できる仕組みがシステムの中に備えられていること

(2) インシデントの進捗管理

- ア 利用者からの障害対応依頼、操作支援、質問や要望について完了までの進捗状況を管理できること
- イ 受託業者内のメンバーに業務をシステム内で振り分けられる機能を有するなど、コール応答者だけではなく、情報を共有し、受託業者内のインストラクター等に支援を求めることができ、組織として問題解決に向けて連携を図ることが可能であること

(3) 業務記録

- ヘルプデスクの対応内容及び作業時間等を詳細に記録し報告すること
- ア 該当インシデントに紐付いた登録がなされていること
- イ インシデントの進捗状況を業務記録からも確認することができること

(4) その他

上記システムの「インシデント管理」や「業務記録」はそれぞれデータを集計・グラフ化することができ、報告とあわせてデータを提供すること。

また受託業者は、システムを通じ、教育研究所や ICT 支援員等の関係者と連携し、学校の ICT 活用支援に資するよう努めること。

なお、連携するにあたり、個人情報等の情報漏洩には十分に留意すること。

8 定例報告会に関する要件

受託業者は、本事業のスケジュール等に十分配慮し、教育委員会との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

(1) 定例報告会

毎月1回、月次報告会を教育研究所との間で開催し、各月以下の項目を記載した報告書を提出することとし、報告書の様式については事前に教育研究所の承認を得ること。報告書の項目等については以下の通りとし、報告書は紙媒体の他、データでも提供すること。

ア ヘルプデスクの対応状況

(応答率、障害対応・操作支援等業種ごとの問い合わせ件数、学校ごとの対応件数、内訳等)

イ その他必要な書類

なお、月次報告会を待たず教育研究所からデータの提供を求められたときには、可能な限り応じること。

(2) 緊急対応

上記に係らず、緊急を要するトラブルが発生した場合は速やかに教育委員会と情報共有を行い報告すること。

9 一括再委託の禁止等

本事業の全部を一括して第三者に委任または請負わせることはできない。また、ヘルプデスクの総合的企画、業務遂行管理等の契約の主たる部分について、その履行を第三者に委任または請負わせることはできない。

10 その他

本仕様書に明記されていない事項及び疑義を生じた場合、教育研究所と別途協議の上決定する。

なお、本業務にて必要となる資料については、教育研究所より全て提示する。