

仕様書

1. 事業名

令和5年度小中学校 ICT 教育推進事業 小中学校 I C T活用支援業務委託

2. 目的

本業務は国のG I G Aスクール構想実現に向け配備する、飯山市立小中学校の児童生徒 1 人 1 台の学習用端末の更なる活用に向け、各小中学校における I C T活用支援等を行うもの。

3. 業務実施に関する基本事項

(1) 委託期間

契約締結日から令和6年3月31日まで（業務期間中の業務内訳は以下①～②のとおり）

①準備期間

契約締結後から令和5年5月31日まで

②事業（ヘルプデスクサポート）実施期間

令和5年6月1日から令和6年3月31日まで

(2) 業務範囲

飯山市内小中学校9校及び飯山市教育委員会とする。

4. 業務内容

(1) 教職員向けヘルプデスクサポート

受託者は対象学校の教職員に以下のサポート業務を行うこととする。なお業務にあたっては、教員が直接担当オペレーター等に電話、リモート、チャット等により相談できる体制を整えること。

①教職員向けヘルプデスクサポートにおける基本仕様

以下の(ア)～(エ)の業務に対応すること。

(ア)端末及び I C T周辺機器の操作等に関するサポート

校務用 P C、指導者用端末及び学習者用端末（※1）、及びその他小中学校で使用する I C T周辺機器について、操作方法がわからない場合や、通常操作で電源が入らない等故障が疑われる場合の機器トラブルの際に、教員からの相談に対応すること。機器故障時の修理手配は飯山市教育委員会が行うが、修理を要する場合の切り分けを行い案内すること。

(イ)学習系アプリケーションの操作等に関するサポート

飯山市の小中学校で使用している学習系アプリケーション「Microsoft 365 Education GIGA Promo」及び「Microsoft365 AI for devices」の設定、操作方法、使用できないなどのトラブルの際に、教員からの相談に対し操作方法、対応方法等の助言。

(ウ) I C T機器を活用した教育全般に関するサポート

P C・タブレット端末以外の I C T機器（※2）の操作や活用についての相談への対応を行うこと。

(エ) I C T機器等を活用した授業づくりに関するサポート

I C T機器やアプリケーション等を活用した「授業づくり」に関する相談への対応を行うこと。

※1：飯山市立小中学校で使用する指導者用端末は i P a d、学習者用端末は windows タブレット (Mousepro P101-A)

※2：市内小中学校で使用する PC・タブレット端末以外の I C T機器は、大型掲示装置・電子黒板、実物投影機、AppleTV 等を想定しているが、その他の ICT 機器についても可能な限り対応すること。

②教職員向けヘルプデスクサポートにおける追加提案仕様

上記「①基本仕様」に加え「公募型プロポーザル実施要領」に記載の提案上限額の範囲内で、更なる I C T活用推進に向けた以下に例示した業務の実施について、あわせて提案すること。

※以下の項目は例示であり、すべての実施を求めるものではない。

【追加提案項目】 ※（１）教職員向けヘルプデスクサポート関連

- ・年に１～２回程度の実地訪問による課題の聞き取り、助言、及び ICT 支援
- ・ヘルプデスクにおける原則当日中の解決
- ・上記以外の学習系アプリケーションに関する相談対応
- ・FAQ 等を共有できる仕組みの構築
- ・教職員への情報モラル・情報セキュリティに関する研修会の開催又は情報モラル教育に関する相談対応
- ・学校ホームページの更新作業にかかる相談対応又は更新作業の実施
- ・その他、本項目に関連する対応業務の提案

（２）発注者支援

飯山市小中学校の I C T教育推進のためのルール作りや整備方針の検討等、飯山市教育委員会担当職員の求めに応じ助言を行うこと。

①発注者支援における基本仕様

飯山市教育委員会事務局担当職員からの I C T機器等を活用した運用全般に関する相談への対応。

②発注者支援における追加提案仕様

上記「①基本仕様」に加え「公募型プロポーザル実施要領」に記載の提案上限額の範囲内で、更なる I C T活用推進に向けた以下に例示した業務について、あわせて提案すること。

※以下は例示するものであり、すべての実施を求めるものではない。

【追加提案を期待する項目】 ※（２）発注者支援

- ・教職員相互に情報共有し知識・技術を向上させるための仕組みの提案
- ・小中学校での更なる I C T活用推進のための提案
- ・その他、本項目に関連する対応業務の提案

5. 要求仕様

- ・ヘルプデスクサポートについて、平日(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に定められた休日、年末年始及び受託者の定める休業日を除く。) 9 時から 17 時までの間、専用の電話問い合わせ窓口による一元受付体制を整え、問い合わせ内容の切り分けを行うこと。
- ・ヘルプデスクを電話以外のリモート・チャット等で行う場合も、上記時間内の相談に対しては即日対応することとし、別途、緊急時には電話による相談対応ができるようにしておくこと。
- ・上記のほか、専用 Web サイト等による 24 時間受付に対応し、平日 9 時から 17 時以外に受信した問い合わせに対しては、原則翌営業日に回答すること。
- ・学習者用端末、ネットワーク機器、校務系機器等の I C T 機器全般についての問合せを受付対象とし、問題の切り分け支援を行うこと。
- ・問い合わせについて、回数制限を設けない事。
- ・エスカレーションした内容は、1 週間毎に解決されたか確認することが可能なこと。
- ・受け付けた問い合わせの内容及びその対応状況等を常に的確に整理し、飯山市教育委員会から照会があった場合に回答できるようにしておくこと。
- ・ヘルプデスクサポートについて教職員向けの利用方法等案内資料（パンフレット、動画等）を作成すること。

6. 委託料の支払い

受託者は業務完了後、業務実施結果について業務報告書を提出すること。検査に適合すると認められた後、委託者は請求に基づき業務に係る委託料を支払うものとする。

7. その他

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、委託者・受託者協議の上、決定するものと本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合については、その都度発注者と受注者が協議し、誠実に対応・処理をすること。