

# 甲府市GIGAスクールサポーター業務委託仕様書

## 【 目的 】

教員が児童生徒1人1台端末（Chromebook）等のICT機器を効果的に活用した授業を行うことで、児童生徒の学習意欲を高め、情報活用能力と学力の確実な定着を図ることができる。

本事業は、甲府市教育委員会（以下、「教育委員会」という。）及び甲府市立小中学校（以下、「学校」という。）においてICT支援技術を有したGIGAスクールサポーター（以下、「サポーター」という。）によって、学校におけるICT機器を活用した授業を行う際の端末及びアプリ操作の支援等を行い、児童生徒1人1台端末をはじめとしたICT機器の円滑な活用を図ることを目的とする。

1. 業務名 甲府市GIGAスクールサポーター業務委託

2. 委託期間 令和3年10月1日から令和4年3月31日まで

### 3. 業務内容

学校現場等へ人員を派遣する現地支援と、学校現場等からの問合せを受け付ける遠隔支援（ヘルプデスク）の業務を行う。

#### ・現地支援業務

1人1台端末を活用した授業に立ち合い、教員及び児童生徒の端末及びアプリ操作等の支援・補助を行う。

#### ・遠隔支援（ヘルプデスク）業務

##### （1）問合せ受付対応

学校現場等からの GIGA スクール系システムに関する問合せを受け付け、操作説明等の回答を行う。

#### ・問合せ受付内容

ア 端末の操作方法等に関すること

イ 端末の動作異常に関すること

ウ 通信環境の不具合に関すること

※上記以外の問合せについては、教育委員会と協議の上、対応方法を検討すること。

##### （2）予備端末への交換に関するエスカレーション

電源オンオフ等の対応を行っても起動しない、ネットワークに接続出来ない、液晶画面が割れている、等通常の使用に支障をきたすことが認められる端末に

については、教育委員会へ電子メール及び電話にて報告を行い、予備端末への交換要否の判断を求める。

なお、報告には対象の学校名、端末の管理番号、端末の破損状況やヘルプデスクにて案内した対応内容等を含めること。

#### 4. 現地支援

##### 4-1. 委託場所

- (1) 甲府市教育委員会
- (2) 甲府市立小学校25校（桜木分校含む）
- (3) 甲府市立中学校11校（桜木分校含む）

※別紙1. 甲府市立小中学校一覧参照

##### 4-2. 業務体制

(1) 教育委員会並びに学校において業務を提供する際は、平日午前8時30分から午後5時までの間を原則とし業務を円滑に行うこと。

(2) 委託期間中の学校への訪問回数は延べ400回（同日の訪問は1回とする）とし、1回の訪問における業務時間は概ね2時間以上とすること。

※訪問回数は、1日あたり4回、学校の行事や受託者側の月次報告日等を除いた授業日数を約100日として算出

(3) 業務内容が円滑に実施できるよう、教育委員会及び学校と日程調整を行うものとするが、具体的な日時については、教育委員会及び配置校と事前の打ち合わせにより決定すること。

(4) 学校での業務は、原則学校毎に同一のサポーターを派遣すること。

※上記記載事項は参考であり、この限りではない。必要に応じ契約後に協議を行うものとする。

#### 5. 遠隔支援（ヘルプデスク）

##### 5-1. 委託場所

原則受託者において行う。

ただし、教育委員会への報告や打ち合わせについては、甲府市役所本庁舎9階において行うものとする。

##### 5-2. 対象学校等

- (1) 甲府市立小学校25校（桜木分校及び病院分校含む）
- (2) 甲府市立中学校11校（桜木分校及び病院分校含む）
- (3) あすなろ学級3級（本級・東分級・南分級）

(4) 甲府市教育委員会

※別紙1. 甲府市立小中学校一覧参照

### 5-3. 業務体制

#### (1) 問合せ受付方法

電子メールにより受け付けるものとするが、端末の破損や、学校の都合により緊急性のある内容については、電話連絡による受け付けも可とする。

#### (2) 受付基本時間

##### ア 電子メール

24時間365日とする。

平日午後4時までに受信した電子メールについては、原則翌平日の午後5時までに電子メールにて回答、または一次回答を行うものとし、平日午後4時以降及び平日以外に受信した電子メールについては、翌々平日の午後5時までに電子メールにて回答、または一次回答を行うものとする。

なお、一次回答を行った案件に関しては、質問者の解決まで誠意をもって対応にあたること。

##### イ 電話連絡

平日午前9時から午後5時までとする。問合せ内容や受け付けた時間によって、基本時間が多少超過する場合も基本時間の範囲とする。

なお、電話が途切れた場合等は受託者より折り返しの連絡を行う等、誠意をもって対応にあたること。

#### (3) ヘルプデスクの構成

ヘルプデスクの構成は、1日あたり1名以上の人員を確保すること。

なお、端末のOSアップデート直後等、不具合が発生する可能性があることを事前に把握できる場合は、問合せ件数の増加に対応できるよう体制を構築すること。

(参考) Chrome アップデート頻度

| No. | 種類                           | 頻度      | ファイルサイズ |
|-----|------------------------------|---------|---------|
| 1   | メジャーアップデート (OS)              | 約6週間ごと  | 400MB以上 |
| 2   | マイナーアップデート (セキュリティ修正、ソフトウェア) | 2~3週間ごと | 約50MB   |

## 6. 受託者が実施する管理業務

- (1) 受託者はサポーターの氏名、業務経験等を書面にて教育委員会に報告する。
- (2) 受託者は教育委員会及び学校との緊密な連携のもと、現地支援員の管理監督を行い、配置の日程調整・管理、業務状況の把握と教育委員会への報告、指示・指導・助言・サポートを行う。
  - ・教育委員会及び学校の要望などを集約し、日程、日数及び個々の現地支援員の経験や得意分野等を考慮するなかで、適切な配置と月ごとの活動計画書（訪問計画書）を作成し教育委員会へ提出する。
  - ・訪問した学校での好事例や発生頻度が高いトラブルがある場合は、併せて報告する。
- (3) 現地支援員が誠実に業務を遂行しない場合や、児童生徒、教員、教育委員会等と円滑な関係を築くことができないと教育委員会が判断した場合は、受託者において適宜指導を加えるものとする。指導を加えても改善の見込みがない場合は、速やかに交代させる。また、委託期間の途中で現地支援員に変更が生じた場合に備え、事前に教育委員会と協議し、現地支援業務に支障のない体制を維持すること。
- (4) 現地支援業務において、円滑に訪問ができるよう、サポートマニュアルの作成やフォロー体制を構築すること。
- (5) 現地支援業務及び遠隔支援（ヘルプデスク）業務に関する以下の報告書を、毎月教育委員会へ電子媒体及び紙媒体にて提出し、承認を受けること。
  - ・現地支援業務
    - 月ごとの活動計画書（訪問計画書）に基づき、実際の活動・訪問記録を記載したもの。また、訪問した学校での好事例や発生頻度が高いトラブルがある場合は、併せて報告すること。
  - ・遠隔支援（ヘルプデスク）業務
    - 前月のヘルプデスク稼働状況（問合せ発信者、問合せ件数、数多く寄せられる問い合わせや、発生頻度が高いトラブル等の集計）をまとめたもの。

教育委員会は原則5日以内に内容を確認し、承認するものとするが、5日以上返送がない場合、受託者から状況照会を行い、照会后5日以内に指摘がない場合は自動的に承認したものとする。

## 7. サポーターの要件

サポーターは、次の要件を満たす人物であること。

- ・ICT機器（特にタブレット端末）の活用に関する知識・経験を有する者
- ・学校現場の特性を理解するとともに高い人権意識を有する者

- ・ ICT機器やアプリケーション等に関する知識・技術についての情報収集に意欲的に取り組むとともに、積極的に教員等と情報共有を図ることのできる者
- ・ 教員や児童生徒と適切なコミュニケーションを取りながら、ICTを活用した授業改善に向けて協力や支援ができる者
- ・ サポーターが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える者

## 8. 事故対応等

- (1) 業務履行場所へ移動する際に身体にかかわる事故があった場合は、受託者の責任において、一切の処理をするものとする。また、加害者となった場合も同様に、受託者の責任において一切の処理をすること。
- (2) 本業務に従事中に、事故が発生した場合は、直ちに教育委員会に報告すること。

## 9. 機密の保持

- (1) 受託者は、本業務を遂行する上で知り得た情報、資料、秘密、個人情報等については、その機密を保持するものとし、第三者に漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、本業務で作成された文書、資料等が第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。また、本業務で作成された文書・資料等の著作権は、教育委員会に帰属するものとする。

## 10. 経費等

- (1) 本業務に要する経費は、全て受託者の負担とする。
- (2) 履行場所へ移動する際に車両等を用いる場合など、サポーターの移動に要する経費は、受託者が負担すること。
- (3) 受託者の過失、または故意により、学校のICT機器等に故障などの損害を与えた場合は、受託者が当該機器の修繕等に係る経費を負担すること。

## 11. その他

- (1) 本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、教育委員会と協議の上、決定する。
- (2) 本事業の実施にあたっては、文部科学省の作成の「教育の情報化に関する手引き」（令和2年6月）、「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（令和3年5月）等、文部科学省のGIGAスクール構想の趣旨を踏まえて行うものとする。