

2021 年度 三好市教育 ICT 支援業務 仕様書

1. 業務概要

提供業務の範囲は次のとおり。

- ①ヘルプデスク
- ②ICT 支援員の巡回

2. 運用期間

2021 年 11 月 1 日から 2022 年 3 月 31 日まで

上記期間で価格提案すること。受託候補者特定後に協議の上、業務開始日を調整する。運用開始までに三好市教育委員会との打合せや業務従事者の研修、ヘルプデスク環境および支援員の配置体制の構築を完了させること。

3. 対象拠点

三好市立小中学校、及び三好市教育委員会

4. 業務日程

①ヘルプデスク

ア. 業務日

日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までの日を除いた日

イ. 業務時間

平日 8 時から 19 時まで
土曜日 9 時から 13 時まで

②ICT 支援員巡回

ア. 業務日

平日の週 4 回以上とする

(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までの日を除く)

イ. 業務時間

平日 10 時から 17 時まで (休憩時間 : 12:00~13:00)

5. 業務体制

ヘルプデスクおよび ICT 支援員配置とともに、業務の履行に必要な人員数を確保し体制

確立すること

6. 受託者要件

①ヘルプデスク

- ・本業務を実施する組織は、ISO/IEC27001 に基づき ISMS を運用し適切な情報管理を行うこと
- ・国または自治体に対するテクニカルサポート業務経験が3年以上あること。

②ICT 支援員巡回

- ・三好市と同等規模以上の自治体が過去に実施した教育現場向けの ICT 支援に関する事業実績が1年以上あること

7. 提供業務仕様

(1) 業務形態

①ヘルプデスク

- ・少なくとも2回線以上の同時入電を受付可能な体制を確立すること
- ・対応者のノウハウ均一化のためのナレッジシステム等必要な業務環境を整備し、それに基づき提供すること
- ・電話（フリーダイヤル）及びメールによる問合せを受付すること
- ・対応者のノウハウ均一化のためのナレッジシステム、及び応対の記録・管理（対応ステータス、問合わせ者（学校名・氏名等）、質問カテゴリ、質問内容、対応内容等）のための CRM ツール等必要な業務環境を整備しそれに基づき提供すること。
- ・受電状況を把握するデータ（入電数、対応数、放棄呼数、平均対応時間など）が CMS 等により管理できていること。
- ・電話が込み合っている際には自動音声による混雑アナウンスが行えること。
- ・応対品質向上・記録を目的として1か月分の通話録音を保存できること。
- ・教職員からの直接の問合せを可能とすること（生徒・保護者からの問合せは業務範囲外）
- ・体制の規模は、問合せ件数毎月60件を目安とすること
- ・問合せ窓口において、その内容にかかわらず同一の窓口（連絡先）での対応が可能であること
- ・本業務を実施する組織は、情報ネットワーク教育活用研究協議会/教育情報化コーディネータ認定委員会主催の ICT 支援員能力認定試験における ICT 支援員、google 認定教育者レベル1有資格者が在籍すること

②ICT 支援員巡回

(ア) ICT 支援員巡回

- ・定期巡回は、平日週4回以上とし、実施日程は別途協議の上決定する。
定期巡回実施日のうち週1回以上は情報ネットワーク教育活用研究協議会/教育情報化コーディネータ認定委員会主催のICT支援員能力認定試験における「ICT支援員」の有資格者を配置すること
- ・原則として1日2～3校のペースで各校を巡回すること。現場課題が多い等、対応が必要な場合は相談の上、1日1校を重点的に対応すること
(巡回する学校については毎月協議の上決定する)

(イ) ICT支援員にもとめる要件

- ・ICT支援員は、授業におけるICT活用について、教員への提案及び実際の利用ができる者であること
- ・ICT支援員は、教員及び生徒とのコミュニケーションが円滑に図れる者であること

(ウ) ICT支援員企画業務

- ・ICT支援業務に関して、貸与資料等の受け渡しや返却、教育委員会への各種報告、教育委員会からの業務に関する指示等を行うため、ICT支援指導者を定めること。(以下、支援指導者とする。)
- ・支援指導者は、巡回するICT支援員を対象として以下の内容について研修すること。
- ・本市学校数や学校名、学校位置等の情報
- ・本市学校のICT環境(機器整備・ソフトウェア環境)及び機器の操作方法
- ・基本的な接遇・マナー
- ・学校現場支援に必要な教育情報化の基礎知識
- ・学校現場支援に必要な法令・ポリシー

(エ) 支援指導者に求める要件

- ・教育情報化コーディネータ(2級以上)の有資格者、またはICT支援員能力認定試験に合格している者。
- ・過去5年以内に、徳島県内の自治体に対する教育現場支援を行った実績があること。

(3) 保守・サポート対象

①ヘルプデスク

- ・Chromebook(OS基本操作を含む)
- ・Google Workspace for Education(旧G-suite for Education)
- ・MetaMoJi Classroom(操作マニュアルに基づく)

②ICT支援員

- ・Chromebook(OS基本操作を含む)
- ・Google Workspace for Education(旧G-suite for Education)

- ・MetaMoJi Classroom（操作マニュアルに基づく）
- ・ICT 機器、および教職員指導用端末（電子黒板、Windows 端末等）

（４）実施内容

①ヘルプデスク

- ・保守・サポート対象の Chromebook・ソフトウェアの操作方法に係る問合せ対応
- ・保守・サポート対象の Chromebook 端末故障時の問合せ対応
（一次切り分け支援，保守業者連絡）

②ICT 支援員巡回

- ・授業における ICT 機器等の準備・動作確認、操作支援、後片付け、トラブル等に柔軟に対応すること
- ・機器の動作点検や清掃、消耗品の確認。必要に応じてソフトウェア・アプリケーションのアップデート作業に対応すること
- ・機器等の動作不具合、軽微な障害等は一時対応を行うこと
重度の不具合については保守業者に依頼するなどの初期対応を実施すること
- ・各学校現場の課題や困りごとについての問合せに対応すること
教育委員会に対し情報を共有すること

（５）その他

- ・月毎の報告書（当該期間における問合せ数、対応履歴など）を取りまとめ、翌月教育委員会へ提出すること

8. 報告書等

下記業務報告書を提出すること

- ・業務体制図
- ・ヘルプデスクに関する業務報告書（月次）
- ・定期巡回による支援内容やトラブル対応等に関する業務報告書（月次）

9. 運用環境等

①ヘルプデスク

- ・ヘルプデスク業務に必要な対象機器・アプリに関するマニュアル、各エスカレーションフロー・エスカレーション先情報、資産管理台帳等の必要なドキュメントは三好市教育委員会より提供する。
また、三好市教育委員会にて、対象機器・アプリの構築業者及び保守業者より、受託者がヘルプデスク業務を実施するにあたり必要な支援を受けることのできるよう調整する。

②ICT 支援員巡回

- ・定期巡回業務に必要な対象機器・アプリに関するマニュアル、各エスカレーションフロー・エスカレーション先情報、資産管理台帳等の必要なドキュメントは三好市教育委員会より提供する。
また、三好市教育委員会にて、対象機器・アプリの構築業者及び保守業者より、受託者が業務を実施するにあたり必要な支援を受けることのできるよう調整する。
- ・定期巡回業務は学校敷地内で実施すること。課外授業など、敷地外での支援を求められた場合は、教育委員会と協議の上決定する。

③その他

- ・ヘルプデスクと ICT 支援員が連携し、効果的な学校支援ができる様、受託者が連携できる体制を取ること。