

# 高松市 GIGA スクール運営支援センター 運用業務仕様書

令和4年5月  
高松市総合教育センター

## 1 目的

文部科学省「GIGA スクール構想」等による機器整備に合わせ、1人1台端末環境による本格的な教育活動が展開される中、その円滑な運用を支え、児童生徒の学びを保障するための運用面の支援が求められている。

誰一人取り残さない一人一人が輝ける教育を確実に効果的、円滑かつ持続的に提供し続けるため、GIGA スクール運営支援センター整備事業（公立学校情報機器整備費補助金）を活用した、「組織」中心による支援体制を整備・充実させることを目的とする。

なお、本業務には、GIGA 端末持ち帰り運用モデル校事業<sup>1</sup>や情報活用能力「高松モデル」活用推進事業<sup>2</sup>に対する支援も含まれる。

## 2 実施期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

## 3 対象拠点

別添参照

## 4 本市の課題

- (1) ICTに関して、同じような問い合わせが各学校から寄せられる。教職員が閲覧できる内部 HP などを活用して、FAQ を作成しているが、効果は限定的である。
- (2) GIGA 端末について、児童生徒の使用不注意による破損が多い。使い方の指導と利用の促進のバランスが難しい。
- (3) GIGA スクール運営支援センター運用業務終了後の支援体制が不安である。

<sup>1</sup> 国の方針に沿い、GIGA 端末の家庭への持ち帰り運用に備えた検証を行う実証事業。GIGA 端末とは、GIGA スクール構想等により整備された学習者用タブレットを指す。

<sup>2</sup> 企業の強みを生かしたGIGA端末の活用推進を目指し、プログラミング教育やキャリア教育等、学校の希望する内容に沿った視点で連携を図る実践事業。

## 5 委託内容

次に掲げる ICT 活用支援及びその運用に関する一切の業務。

支援内容が多岐にわたるため、幅広い知見を有する者、及び複数人から成るチームによる対応が望ましい。

### (1) ヘルプデスク

ア 問合せ受付：学校における ICT に関する各種問合せを受け付ける。

依頼内容は、サポート依頼受付と障害受付に切り分けて管理すること。

- ・ サポート依頼受付：ICT 機器、アプリケーションの利用方法に関する受付
- ・ 障害受付：障害（通常行えていた業務が何かしらの原因で行えなくなる  
こと）に関する受付

対応が難しいケース、即答ができない場合は総合教育センターにつど相談すること。以下に対象外となる例、協議が必要な例を示す。

- ・ 製品単体に関する問合せ…マニュアルを参照するよう案内するといった対応で可。
- ・ ICT 機器の購入相談…仕様の相談は対応できる範囲で可とするが、購入後に責任を負うような回答は不要。
- ・ ICT に関する申請手続き…ソフトウェアのインストールや IP アドレスの付与等学校が総合教育センターに申請する内容については回答不要。
- ・ 保守対応…学校内の ICT 機器は複数の事業者が納品しており、保守方法が異なるので、具体的な対応は受注者決定後、協議して決定する。

イ 遠隔・派遣対応：問合せの程度に応じて遠隔対応、派遣対応を行う。

遠隔対応には、電話及び Microsoft Teams を使用し、学校現場の教員及び総合教育センター職員の間合せに対応すること。

派遣先は、「3 対象拠点」及び総合教育センターとする。

受注者が、学校現場の機器とリモートで接続する場合は、セキュリティ上問題がない方法とすること。接続に必要な費用は受注者が負担すること。

障害に関しては授業に支障がきたさないよう迅速に対応すること。

ウ 課題管理：問合せ受付、遠隔・派遣対応に関する課題管理

問合せ受付、遠隔・派遣対応の結果を整理すること。

### (2) ICT 機器及びネットワークの設定・設置支援

ア ソフトウェア障害と診断される等、再セットアップが必要と判断された GIGA 端末について、措置を行うこと（プロビジョニングや初期導入ソフトウェアのインストールを含む。）。具体的な手順は、受注者決定後開示するが、より効率的な手法があれば、本市の了解を得た後、変更してもよい。

イ 児童生徒数の増減等に係る ICT 機器の回収及び配布の支援を行うこと（学校と総合教育センター内の移動を想定している。）。移動に係る費用は受注者で負担するこ

と。

ウ ICT 機器の維持・管理を支援すること（台帳整備や機器の点検等の支援も含む。）。

エ その他、ICT 機器設定支援作業を見込むこと。

(3) 教員への ICT 研修・支援

ア 現場の教員の ICT 活用のスキルアップを目的とした研修を見込むこと。実際の教員からの要望のほか、問合せ受付内容や遠隔・派遣対応で把握した課題などを反映し、対象となる学校のレベルに合わせた適切な研修を行うこととし、ICT 機器を利用した授業に係る他校の活用事例、活用方法の展開等も研修に含むこと。

イ 各学校 1 回以上を想定しているが、詳細は受注者及び学校と協議の上決定する。ただし、各校で不公平感がないよう留意すること。

ウ 研修で使用する研修資料を作成すること。

エ 各種アプリケーション及び ICT 機器の簡易マニュアル、運用手順を作成すること。

オ トラブル対応事例をまとめた資料を作成すること。

カ 作成したマニュアルや資料は、総合教育センターに共有すること。全校への展開や周知は総合教育センターが行う。

(4) GIGA 端末持ち帰り運用モデル校事業

ア 今年度実施する「GIGA 端末持ち帰り運用モデル校事業」に対する支援を行うこと。対象校への派遣のほか、当該事業に対する提案、運用支援、トラブル対応、検討会の出席を想定している。

(5) 情報活用能力「高松モデル」育成事業支援

ア 今年度実施する「情報活用能力『高松モデル』育成事業」に対する支援を行うこと。対象校への派遣のほか、当該事業に対する提案、企業との連携支援、検討会の出席を想定している。

(6) 定例報告

ア 毎月の活動状況を実績報告書として提出すること。

- ・ 運営支援センター実績（問合せ件数実績、問合せ内容及びそれに対する対応）
- ・ 派遣実績、支援実績
- ・ その他提案等

イ 対面又はオンラインによる定例報告会を定期的に設けること。

(7) 業務遂行上の留意事項

ア 業務遂行にあたって、総合教育センターを介さず、各学校と直接打合せを行うことを可とするが、契約上疑義が発生した場合は総合教育センターに相談し、指示を仰ぐこと。

イ 新型コロナウイルス感染症対策における臨時休業及び分散登校等の事態が発生した場合についても柔軟に対応すること。

## 6 業務の実施体制

### (1) 受付開始・設置期間

ア 令和4年7月1日までに GIGA スクール運営支援センター窓口（ヘルプデスク）を設置し、受付を開始すること。

### (2) 設置場所・対応形態

ア 受注者で用意する場所に設置する。受注者が設定する電話や電子メールによる対応を基本とし、他に適切な対応方法があれば提案書に記載すること。

### (3) 対応日・時間

ア 業務日は、月曜日から金曜日とする。（年末年始及び祝日並びに本市と合意した休業日を除く。）

イ 問合せ受付時間（電話）：午前9時から午後5時半を確保すること。提案書に記載すること。

ウ 遠隔・派遣対応：午前9時から午後4時を確保すること。提案書に記載すること。移動時間を含める。

エ 現地での対応時間については、授業等の支障が生じないようにすること。教室内の作業の場合は、授業終了後の対応を依頼することがある。

### (4) 人員体制

ア 受付及び対応を円滑に行えるスタッフ数を確保すること。

イ 業務責任者を定めること。業務責任者は、GIGA スクール運営支援センターの人員配置、労務管理、指揮命令等の全てに責任を持つこと。

ウ 業務責任者は、スタッフとすぐに連絡が取れるよう携帯電話等の機器を用意すること。機器に要する経費（通信料を含む。）は、受注者の負担とする。

エ 体制表を作成し、事前に連絡先等を総合教育センターに提出すること。

オ 業務に係る交通費は受注者負担とする。移動の際に事故等があった場合は、受注者の責任において一切の処理を行うとともに、本業務の従事中に事故等が発生した場合は、直ちに総合教育センターに報告することとする。

カ 受注後も、スタッフへの教育・サポートを確実にいき、スタッフ等の専門的知見に不足等が生じた場合には、必要な支援を行うこと。

キ セキュリティ教育を行うこと。

ク 受注者は、トラブル等が発生した際に迅速に対応できる管理体制を整備し、スタッフ等が休暇を取得する場合においても、代替のスタッフにより業務を履行できるように即時に対応すること。

## 7 成果物

(1) 課題管理状況：「5（6）定例報告」に基づく。

(2) マニュアル、資料等：「5（3）教員への ICT 研修・支援」に基づく。

## 8 その他

- (1) 受注者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができないものとする。
- (2) 受注者は、本業務の実施に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。業務終了後においても同様とする。
- (3) 本業務に要する経費は、全て受注者の負担とする。
- (4) 受注者の瑕疵により、学校の ICT 機器等に故障などの損害を与えた場合は、受注者が当該機器の修繕等に係る経費を負担すること。
- (5) 受注者は、業務の実施にあたって、関係法令及び条例を遵守すること。
- (6) 提供されるコンテンツ等は、他者の所有権や著作権を侵害するものではないこと。また、本調達で作成された成果物の著作権は、本市に帰属するものとする。
- (7) 本業務は、公立学校情報機器整備費補助金（GIGA スクール運営支援センター整備事業）を活用する予定である。当該補助金の申請等に協力すること。
- (8) 疑義の生じた事項については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

### 【参考】高松市の市立小中学校の ICT 環境等

- ・ GIGA 端末…Windows 端末
- ・ 教職員用端末…Windows 端末
- ・ オフィスソフト…Microsoft Office
- ・ Web 会議…Microsoft Teams
- ・ 学習支援ツール…SKYMENU Cloud、AI 型ドリル「すらら」、Microsoft Teams
- ・ 電子黒板…全ての学年の教室及び一部の特別教室
- ・ 指導者用デジタル教科書…小・中学校の主要教科で導入
- ・ 学習者用デジタル教科書…令和 4 年度、小・中学校で文部科学省の実証事業に参加

## 別添 対象拠点一覧

## 【小学校】

No.	拠点名	所在地
1	新番丁小学校	錦町2-14-1
2	亀阜小学校	亀岡町10-1
3	亀阜小学校みねやま分校	西宝町2-6-9
4	栗林小学校	栗林町2-10-7
5	花園小学校	花園町2-7-7
6	高松第一小学校	松島町2-14-5
7	鶴尾小学校	松並町636-1
8	太田小学校	伏石町845-1
9	木太小学校	木太町3480-1
10	古高松小学校	高松町398
11	屋島小学校	屋島西町1205-1
12	前田小学校	前田東町819-3
13	川添小学校	東山崎町207-1
14	林小学校	林町1108-1
15	三溪小学校	三谷町2173-1
16	仏生山小学校	仏生山町甲2461
17	香西小学校	香西南町703-1
18	一宮小学校	一宮町672-1
19	多肥小学校	多肥上町902-2
20	川岡小学校	川部町1552
21	円座小学校	円座町1630-2
22	檀紙小学校	御殿町816
23	弦打小学校	鶴市町374-1
24	鬼無小学校	鬼無町佐藤607-1
25	下笠居小学校	生島町345
26	男木小学校	男木町165
27	川島小学校	川島東町864-1
28	十河小学校	十川西町366-5
29	東植田小学校	東植田町2008
30	植田小学校	西植田町2337
31	中央小学校	松縄町1138
32	太田南小学校	太田下町1823-1
33	木太南小学校	木太町1530-1
34	古高松南小学校	新田町甲2605
35	屋島東小学校	屋島東町942-1
36	屋島西小学校	屋島西町2469
37	木太北部小学校	木太町2613
38	塩江小学校	塩江町安原上231-1
39	牟礼小学校	牟礼町大町1560
40	牟礼北小学校	牟礼町牟礼2900-1
41	牟礼南小学校	牟礼町大町1115-1
42	庵治小学校	庵治町790-1
43	大野小学校	香川町大野1045-1
44	浅野小学校	香川町浅野3088
45	川東小学校	香川町川東上1865-8
46	香南小学校	香南町横井1008
47	国分寺北部小学校	国分寺町新居1880
48	国分寺南部小学校	国分寺町福家甲3005

## 【中学校】

No.	拠点名	所在地
1	桜町中学校	桜町2-12-4
2	紫雲中学校	紫雲町8-25
3	紫雲中学校みねやま分校	西宝町2-6-9
4	玉藻中学校	上福岡町714-1
5	高松第一中学校	松島町2-14-5
6	屋島中学校	屋島中町295
7	協和中学校	元山町88-2
8	龍雲中学校	出作町331-2
9	勝賀中学校	香西南町565
10	一宮中学校	一宮町1185-1
11	香東中学校	円座町771
12	下笠居中学校	生島町372-1
13	男木中学校	男木町165
14	山田中学校	川島東町1257-1
15	太田中学校	太田下町1800
16	古高松中学校	新田町甲190-1
17	木太中学校	木太町5059-3
18	塩江中学校	塩江町安原上231-1
19	牟礼中学校	牟礼町牟礼46-2
20	庵治中学校	庵治町691-1
21	香川第一中学校	香川町浅野1188
22	香南中学校	香南町横井801
23	国分寺中学校	国分寺町新居1131-1

## 【教育委員会】

No.	拠点名	所在地
1	総合教育センター	末広町5