

# 令和6年度西原町 GIGA スクール運営支援センターヘルプデスク業務仕様書

## 1. 業務名

令和6年西原町 GIGA スクール運営支援センターヘルプデスク業務

## 2. 業務概要

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町の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「GIGA スクール運営支援センター」としてのヘルプデスク業務を委託する。

## 3. 業務委託期間

### (1) 業務委託期間

令和6年5月1日から令和7年3月31日

### (2) 事業完了日

令和7年3月31日（完了報告書の提出期限）

## 4. 履行場所

### (1) 西原町立小学校 4校

名称	所在地
西原小学校	沖縄県中頭郡西原町字与那城 353 番地
坂田小学校	沖縄県中頭郡西原町字翁長 627 番地
西原東小学校	沖縄県中頭郡西原町字嘉手苺 90 番地
西原南小学校	沖縄県中頭郡西原町字安室 123 番地の2

### (2) 西原町立中学校 2校

名称	所在地
西原中学校	沖縄県中頭郡西原町字翁長 238 番地
西原東中学校	沖縄県中頭郡西原町字小那覇 308 番地の1

## 5. 業務内容

ヘルプデスクは小中学校教職員（以下、「教職員」という。）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、学校ネットワーク機器等の保守業務を中心とした運営維持業務を委託している事業者（以下、「保守事業者」という。）と連携し解決にあたる。また、必要に応じて各メーカー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) ヘルプデスクの開設

電話、電子メール、Web フォーム及びチャットボットによる受付方法を基本とすることとし、問い合わせは教職員とする。児童生徒及び保護者からの問い合わせは対象外とする。

#### ア 問い合わせ対象者

- ・ 教職員

## イ 受付方法及び対応時間

### ① 電話受付

#### ・ 受付

原則として月曜日から金曜日までの平日とし、国民の祝日に関する法律に規定する休日を除いた日及び12月28日から1月5日を除いた日を基本とする。

#### ・ 対応時間

9時00分から17時00分までとする。

### ② 電子メール、WEBフォーム及びチャットボット受付

#### ・ 受付

365日

#### ・ 対応時間

24時間

## (2) 受託要件

### ① 対応件数

電話対応については同時6件以上の受付ができること

### ② 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。

### ③ 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すること。

### ④ 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。

## (3) 問い合わせ対応業務

### ① 各学校の教職員及び児童生徒がパソコン等を利用する際のハードウェア及びソフトウェアの操作、コンピュータウィルス対策並びにセキュリティ対策等の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。

### ② 校内における不具合、障害発生時の総合受付窓口となり、一次切り分け対応及び西原町教育委員会（以下、「教育委員会」という。）及び保守事業者等へエスカレーションを実施すること。

### ③ 必要に応じて、保守事業者と連携を図り利用者からの問い合わせ対応を行うこと。

### ④ 委託業務外で対応できないものについては、保守事業者に連絡のうえ引き継ぎを行い、問い合わせとおこなった利用者へその旨を伝えること。

## (4) 活動事例及び各種情報提供

### ① 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。

### ② 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。

## (5) 保守事業者との連携

### ① 保守事業者と連携し、現場での問題解決に努めること。

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、対応内容を履歴をとして残し、報告すること。

## (6) インシデント管理業務

受託者は、本業務委託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。

### ① 記録したインシデント等の情報は、教育委員会及び保守事業者が常に最新の情報を閲覧できるようにし、必要に応じて情報共有が可能なようにすること。

- ② 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。
- ③ インシデントは集計・分析を行い、教育委員会及び保守事業者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。

#### (7) 提出書類

- ・ 着手届
- ・ 月次報告  
障害対応、操作支援等業種毎の問い合わせ、学校毎の対応を記載すること。
- ・ 業務完了報告書
- ・ その他教育委員会が求めた書類等

#### (8) 定例会

月1回を目安として定例会を開催し、教育委員会と受託者間の情報及び課題共有、支援業務の進捗状況の報告を行うこと。

##### (1) 報告内容

ヘルプデスクの対応状況

##### (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。

### 6. 業務管理システムについて

受託者は、本事業の業務の明確化や業務の質の向上を目指し、問い合わせ対応内容を可視化し明確に報告すること。そのため受託者は、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。

#### (1) インシデント管理

障害対応依頼、質問や要望を記録管理し、完了までの進捗状況を管理すること。

- ① 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。
- ② 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) 業務記録

ヘルプデスクの業務内容及び作業時間等を詳細に記録し報告すること。

- ① 当該インシデントに紐付いた登録がなされていること。
- ② インシデントの進捗状況を業務記録から確認ができること。

### 7. 情報の管理及び目的外使用等の禁止

受託者は、本業務において作成した各種資料等（紙・電子データ）の漏えい、滅失、毀損等の防止について十分に配慮し、情報の管理を行わなければならない。

### 8. 一括再委託の禁止

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、業務遂行管理等の主たる部分について、その履行を第三者に委任又は請負わせることはできない。

## 9. その他

本仕様書に明記されていない事項及び疑義が生じた場合、教育委員会と協議の上決定する。

なお、本業務にて必要になる書類については西原町教育委員会より提示する。

## 1. ネットワーク、インターネット環境

全小中学校に無線LAN環境を整備

## 2. ハードウェア

### (1) 提示装置

- ・ 電子黒板
- ・ テレビ
- ・ プロジェクター
- ・ 大型モニター

### (2) コンピュータ

- ・ 校務用パソコン (Windows)
- ・ 共有パソコン (Windows)
- ・ 学習者用タブレット (Windows)

## 3. ソフトウェア

### (1) デジタル教科書

- ・ 各教科書出版会社が展開するプラットフォーム

### (2) プログラミングソフトウェア

- ・ MESH

### (3) デジタルドリル教材

- ・ タブドリLive!

### (4) 学習eポータル

- ・ まなびポケット

### (5) 校務支援システム

- ・ 校務支援システム スズキ校務シリーズ (スズキ教育ソフト)
- ・ グループウェアミライム
- ・ ホームページビルダー (学校用ホームページ管理ソフト)

### (6) その他

- ・ Microsoft365
- ・ SchoolShuttle

※ 年度途中で使用するソフトの増減がある場合には、本業務の範囲内で柔軟に対応すること。