

# 福津市内小中学校 I C T 支援業務（令和 8 年度～ 10 年度）仕様書

1 業務名 福津市内小中学校 I C T 支援業務（令和 8 年度～ 10 年度）

## 2 業務概要

福津市立小中学校（以下、「学校」という）等に対して、 I C T に関する専門的知識及び技能を有した専門員（ I C T 支援員及びヘルプデスク）を配置することにより、技術面及び運用面における支援を行うもの。また、令和元年度から文部科学省が提唱している「 G I G A スクール構想」の実現及び教育 D X へ向けた各種支援及び専門的な知見からの助言等を行うものとする。

3 実施場所 別紙 1 「福津市内小中学校 I C T 支援業務実施場所一覧」参照

## 4 委託期間及び業務時間

### （1）委託期間

令和 8 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日

### （2）配置日

月曜日から金曜日

ただし、国民の祝日、夏季・冬季の学校閉学期間を除く。また、発注者が指定する日及び学校行事がある日は事前に相談の上、取り扱いを決定する。

### （3）支援員業務時間及び巡回頻度

①原則 8:00 から 18:00 のうち 1 日 6 時間とし、年間総事業時間について令和 8 年度においては 3,780 時間以上、令和 9 年度及び令和 10 年度においては 4,158 時間以上とする。

② 1 校当たり月 4 回以上訪問すること。また、受託者は発注者とミーティングを月 1 回以上実施すること。（別紙 2 「福津市立小中学校 児童生徒及び教職員数（推計）」参照）

③学校へ訪問する日程や支援内容については、毎月 20 日までに翌月のスケジュールを学校と協議の上決定する。ただし、緊急の対応や内容等の見直しが必要となった場合は、その都度発注者と受託者とで協議の上対処すること。

④福津市教育委員会、神興幼稚園、教育支援センター「ひだまり」については、依頼時のみ対応することとし、定期的な訪問は行わない。

### （4）ヘルプデスク（コールセンター）

①受付時間は平日（土日祝日、年末年始を除く） 8:30 ～ 17:30 とする。ただし、メールやシステム等での受付は 365 日 24 時間可能とし、受付時間外のものについては翌営業日以降の対応とする。

## 5 業務内容

受託者は実施場所に I C T 支援員を配置し、下記の支援を行う。ただし、ヘルプデスクの配置においては、受託者施設内とする。

### （1）授業支援

①教職員が授業で使用するワークシート、教材等の作成支援

②教職員、児童生徒に対する機器、ソフトウェアの操作支援

③本市で使用する I C T 機器・ソフトウェア等が授業において積極的かつ効果的に活用されるための授業支援

④授業におけるタブレット端末やソフトウェア等の活用方法に関する協議

⑤授業前の I C T 機器等の設置、設定及び動作確認等の授業準備支援

⑥ I C T 機器を活用した教材、他校の実践事例の紹介、 I C T 機器を活用した授業提案

⑦情報モラル、リテラシー授業の提案

⑧プログラミング教育に関する支援

(2) 校務支援

①校務に係る I C T 機器等や教材等の準備、操作支援、後片付けの支援、トラブル対応

②校務ワークシートの作成及び作成支援

③メール配信システム等の運用支援

④学校セキュリティポリシーの運用支援

⑤その他校務全般に係る I C T 機器等の活用支援

⑥機器及びソフトウェアの操作研修の実施

⑦セキュリティ研修の実施

⑧定期的な F A Q (よくある質問) やマニュアル等の整備

(3) I C T 教育に係る小中学校教職員等への研修、マニュアル作成等

①I C T の基礎知識 (機器やソフトウェアの使用方法等) 、情報セキュリティに関する支援

②授業におけるICTの効果的な活用法に関する支援

③習熟度を調査するためのアンケートの実施及び報告書作成 (分析・集計含む)

④アンケート調査をふまえた教職員や教育委員会職員をと対象とした研修会の提案及び実施

⑤研修後の満足度調査実施及び集計

(4) I C T 機器の資産管理

①ユーザーの年次更新等の処理・管理の支援、サーバの空き容量確認

②機器導入やシステム変更による設定や変更支援

③ソフトウェアのインストール、初期設定や動作確認支援

④W i n d o w s U p d a t e やドライバ、ファームウェアの更新支援

⑤共有フォルダの環境確認、フォルダの整理の提案・支援

⑥情報セキュリティポリシーの運用支援、ネットパトロール、情報セキュリティの確保

(5) 障害対応

①I C T 機器の動作不具合、故障等への対応 (障害の場合は切り分けまで)

②O S やアプリケーションの不具合対応 (障害切り分けまでの一時対応のみ)

③サーバ、インターネット等のネットワーク接続障害への一次対応

④職員室やパソコン室等のシステム障害への一次対応

⑤O S やアプリケーションの不具合への一次対応

⑥ウイルス感染時の一次対応 (障害の切り分け、保守業者等、又は教育委員会へ報告等)

(6) 環境整備・維持

①I C T 機器の使い勝手向上のための環境整備

②校内 I C T 環境の調査

③機器の動作点検や消耗品の確認

④適宜点検や機器の清掃

⑤簡易マニュアルや I C T に関する情報等の掲示物作成

(7) その他 I C T 機器の操作方法の説明及び問い合わせに対する対応

①I C T 機器及びソフトウェアの操作及び利用方法

②児童生徒の出欠・成績の入力、進級、進学に伴う処理及び設定変更の支援

③その他 I C T 機器に関する問い合わせへの対応

④発注者の問い合わせに対する対応

(8) ヘルプデスク業務

①ハードウェア及びソフトウェア等の故障・操作の質疑に対する応答。

②ネットワーク接続に関する質疑応答及び障害発生時の受付対応。 ( I C T 支援員への協力依頼  
含む)

③機器故障等に伴う導入事業者又は保守事業者へのエスカレーション

④I C T 支援員への情報共有及び連絡調整

⑤本市で使用するソフトウェア及びアプリケーション (※ 1) のユーザー アカウントの取得・設

定・変更・削除等の作業（年次更新時や転入転出等に伴うものを含め、通年を通したユーザー管理）。

⑥その他、ＩＣＴ支援員委託内容に関する問い合わせ全般

※1 Google アカウント、フィルタリングソフト、学習 e ポータル、ロイロノート、MEXCBT、デジタルドリル、WEBQU、マイアセス、Canva、Figma  
(ソフトウェア等が増える場合は、別途協議を行う)

## 6 ICT支援員の配置条件及び育成体制

### (1) 配置条件

配置する ICT 支援員について、最低次の条件を満たすこと。

- ①本業務の履行に要する ICT に関する知識・技能を有すること。
- ②発注者及び各学校が目指す教育方針を理解し、その運営や活動を支援しようとする意欲と熱意を有し、かつ教育現場における礼節やマナー等を心得している人材であること。
- ③教員及び幼児・児童・生徒とのコミュニケーションを円滑に図ることができる人材であること。

### (2) 育成体制

ICT 支援員の育成について、最低次の条件を満たすものとし、その育成体制について提案すること。

- ①受託者は、学校配置前に ICT 支援員に対して、本市学校内の ICT 機器やシステムなどの操作研修や情報セキュリティ等の研修を実施し、受託者内で設ける研修過程を完了させたうえで ICT 支援員を学校へ配置すること。
- ②受託者は、ICT 支援員の資質の維持・向上のため、学校配置後も ICT 支援員に対して定期的に ICT 教育やスキルアップ研修等を実施し、人材育成体制を確立しておくこと。
- ③配置する ICT 支援員に対する発注者の評価が芳しくない場合、受託者は適宜指導や研修等を実施することにより、業務遂行能力の改善を図ること。改善の見込みがない場合は、交代させること。

## 7 ヘルプデスク運営・管理

以下の条件に合ったヘルプデスクを設置すること。

- (1) 学校内 ICT 機器に関する障害・問い合わせに対し、自社で運用する一元窓口（以下、ヘルプデスク）を設けること。
- (2) ヘルプデスクの受付窓口は、電話・Web フォーム・メール等で受付ができる。電話（携帯電話含む）の場合は、フリーダイヤル番号を準備し、通話料金は受託者負担とすること。
- (3) ヘルプデスクは、実施場所に属する教職員及び市教育委員会職員を対象とし、各自直接の問い合わせを可能とすること。
- (4) ヘルプデスクの業務を実施するにあたり、アカウントマネージャーを設置し、ヘルプデスクオペレーターの業務を監督すること。
- (5) ヘルプデスク業務の管理・監督者は、教育情報化コーディネーター 3 級以上を保持し、学校の ICT 環境に精通したものとする。
- (6) 問い合わせ及び対応の報告（履歴及び対応結果）は月次ごとに学校教育課に提出すること。
- (7) 履歴に関しては、依頼内容や対応履歴などを明確に記録し、情報を一元化するクラウド版の業務管理システムを用いることとし、各学校、教育委員会及びヘルプデスク担当者が迅速に各権限に基づき最新の情報を同時に閲覧できること。また、業務管理システム上で各学校及び発注者との連絡調整が行うことができる。
- (8) 業務管理システムは、情報漏洩のない仕組みを利用し、ID 及びパスワードなどによるセキ

セキュリティ対策を実施したうえで発注者に提供すること。

- (9) ヘルプデスクへの問い合わせ履歴から、学校での利用状況の分析及び評価を実施し、問題点等の改善を提案すること。
- (10) 保守点検上知りえた発注者の機密に関する事項については、指定された関係者以外には一切漏洩しないこと。
- (11) 学校で知りえた情報を守るため、サービスを提供する会社・部門はプライバシーマークを有すること。
- (12) 情報保護の観点より、ヘルプデスクの執務環境は入退室を各種生体認証若しくはカード認証によるセキュリティシステムで管理していること。
- (13) 情報漏洩等の観点から、情報セキュリティマネジメントシステム ISO 27001 (JIS Q 27001) を認証機関より取得していること。なお、提案内容により ISO 27017 (JIS Q 27017) 等本業務を遂行する上で必要な認証を取得し、本業務担当拠点がその対象範囲に含まれていること。
- (14) 受託者は、発注者からの依頼に基づき本市で利用するソフトウェアのユーザー アカウントの取得・設定・削除等の作業をおこなうこと。また、ユーザー作成におけるフローを確立し、ユーザー管理まで一元的におこなうこと。年次更新作業もヘルプデスクにて実施すること。

## 8 ICT支援員管理支援体制

以下の条件に合った管理支援体制を確立すること。

- (1) 業務管理の担当者を明確にし、ICT支援員の管理監督及び全体統括の役割を担い、ICT支援員配置の日程調整・管理、業務状況の把握、指示・指導・助言を行うこと。
- (2) 障害発生時にスムーズな連絡体制をとることができること。
- (3) ICT支援員だけでは解決できない事象が生じた場合にも対応できるような社内サポート体制を構築すること。
- (4) 受託者内において、ICT分野における資格を保持している場合は企画提案書に明記すること。  
(例：一般財団法人日本品質保証機構のISO 27001情報セキュリティマネジメントシステム認証、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク、教育情報化コーディネーター試験2級、マイクロソフトオフィススペシャリスト(MOS)等)
- (5) ICT支援員の訪問日以外でも、各校の支援継続中の相談及び問い合わせ等を含め、対応できる体制を構築すること。
- (6) 発注者や学校からの依頼内容や実施場所を明確に記録し、業務の見える化を徹底すること。また、発注者の求めに応じ、随時提示できるよう整理し、分類する等してわかりやすくまとめておくこと。

## 9 情報の管理

以下の条件に合った情報管理体制を確立すること。

- (1) 実施場所には、個人情報を含む機微な情報資産が存在し、業務で知り得た情報を厳密に取り扱う必要があるため、受託者は、本業務の履行に関して知り得た情報すべてを本業務の目的以外に使用又は第三者に提供若しくは漏洩してはならない。
- (2) セキュリティレベルの高い業務を行うことに対して、依頼者の了承を得たことを履歴として残すこと。
- (3) 受託者は、本業務の履行に関して取り扱う情報資産について何らかの事由により情報流出事故が発生した場合には、速やかに発注者に届け出ること。また、事故の原因を明確にし、補完措置をとり、事故の再発防止措置を講ずるものとする。
- (4) 事故の発生が受託者に起因する場合には、これにより生じた損害を弁償しなければならない。また、受託者に起因する情報流出事故により第三者に損害が生じた場合には、その損害を賠償する責任を負わなければならない。

## 10 課題解決に向けた企画及び実施

本市において、次のような課題があるためG I G Aスクール構想実現に向けた運用支援やI C T活用促進に繋がる企画提案を行い、確実に実施すること。

ただし、継続して実施するにあたって新たに費用が発生しないようにすること。

### (1) I C T支援員の訪問時間と頻度が限られる中での大規模校・過大規模校に対しての対応策

本市に有する大規模校・過大規模校では、他の学校に比べて学級数や教員数が多いため、I C T支援員に対するニーズも多くなる現状がある。

### (2) レベルにあった活用方法を身につけ、実践できることができるような支援の提案

G I G Aスクール構想実現に向けて、本市では、児童生徒・教員に対して一人1台端末（C h r o m e b o o k）を配備して活用を進めてきたが、今後、学校間・教員間のI C T機器の活用能力の差がさらに大きくなることが懸念される。

### (3) 教員の業務を効率化し、教員の負担を軽減できるような、I C T機器を活用した効果的な支援

働き方改革の観点から、学校は教員の業務負担軽減を求めており、I C T機器を活用した業務の効率化が必要とされている。

### (4) 児童生徒へ「事例で学ぶ N e t モラル」・教職員へは「事例で学ぶ 学校情報セキュリティ」を活用した出前授業・研修会の提案

I C T機器利用の低年齢化と依存リスクの増大、また生成A Iの急速な普及とクラウドサービスの活用増加により情報リテラシーの重要性が高まっている。

## 11 実績報告及び支払について

### (1) 適切な作業日報等（任意様式）を作成し、契約期間中の支援業務を明確に記録し、毎月それを基に業務完了報告書を作成し提出すること。

### (2) 委託料の支払いは、毎月の業務完了後、提出された業務完了報告書に基づく請求書の提出により行うこととする。

### (3) 各月の支払額は、契約書記載の年度ごとの支払額を各年度12で除した額とし、円未満の端数が生じたときは、各年度最終月の支払でこれを調整する。

## 12 その他

### (1) I C T支援員が業務に用いる机・椅子等の備品及び駐車場は発注者が準備する。一方、パソコン等の機材については発注者で準備を行わないため、使用するパソコン等機材及び通信費等の費用は受託者負担とすること。また、I C T支援員が業務のために持ち込むパソコン等については、セキュリティの観点から校内L A Nへの接続は認めない。

### (2) 令和9年度に開校する新設小学校の開設準備及び開校時の支援のため、市が依頼した場合、令和9年3月から令和9年5月までI C T支援員（I C T支援業務において経験豊富な者に限る）の配置について、別途協議・契約にて配置が可能のこと。

### (3) 作成するすべての成果物（各種データなども含む）の著作権などの知的財産権は発注者に帰属するものとする。

### (4) 業務に付随して発生した事故等（通勤時の事故や通勤中だけが等を含む）については、受託者が責任をもって対応すること。

### (5) 受託者は、業務を一括して第三者に委託し、または請け負わせることはできないものとする。

### (6) その他事業実施に必要な事項については、発注者と協議の上、柔軟に対応すること。

別紙1

福津市内小中学校 I C T 支援業務実施場所一覧

	名 称	所在地
1	神興小学校	東福間 6 丁目 4 番地の 1
2	上西郷小学校	内殿 591 番地の 4
3	福間小学校	西福間 2 丁目 4 番 1 号
4	神興東小学校	津丸 950 番地
5	福間南小学校	日蒔野 4 丁目 11 番地の 2
6	津屋崎小学校	津屋崎 8 丁目 4 番 1 号
7	勝浦小学校	勝浦 2255 番地
8	新設小学校	(宮司浜 1 丁目、宮司 2 丁目地内)
9	福間中学校	花見が丘 2 丁目 10 番 1 号
10	福間東中学校	津丸 663 番地
11	津屋崎中学校	津屋崎 1 丁目 5 番 16 号
12	神興幼稚園	東福間 6 丁目 4 番 3 号
13	教育支援センター 「ひだまり」	津屋崎 1 丁目 11 番 30 号
14	福津市教育委員会	中央 1 丁目 1 番 1 号
15	受注者施設内 (ヘルプデスク))	

## 別紙2

## 福津市立小中学校 周童生徒及び教職員数（推計）

	令和8年度			令和9年度			令和10年度		
	学級数 (人)	周童 生徒数 (人)	教職員数 (人)	学級数 (人)	周童 生徒数 (人)	教職員数 (人)	学級数 (人)	周童 生徒数 (人)	教職員数 (人)
神興小学校	17	279	23	19	267	25	21	286	27
上西郷小学校	11	130	16	12	147	17	12	143	17
福間小学校	66	1495	78	46	953	56	46	935	56
神興東小学校	22	442	28	19	397	25	21	415	27
福間南小学校	62	1476	74	58	1428	69	58	1388	69
津屋崎小学校	52	1080	61	48	985	58	49	993	59
勝浦小学校	8	93	13	8	90	13	8	94	13
新設小学校	-	-	-	32	783	42	32	760	42
福間中学校	52	1420	82	55	1429	87	56	1400	87
福間東中学校	17	416	29	18	441	32	19	425	33
津屋崎中学校	21	540	37	23	534	40	29	642	51

※学級数、周童生徒数は推計値を記載。これを学校規模の参照とすること。

※令和9年度に新設小学校が開校するため、令和9年度から実施箇所が増加し、一部学校規模が変更となること、

併せて新設校開校の影響により、令和10年度から中学校の学校規模も変更となることに留意すること。