

宮崎県立学校 GIGA スクール運営支援センターの運営業務委託 仕様書

1 委託業務名

宮崎県立学校 GIGA スクール運営支援センターの運営業務（以下「本業務」という。）

2 目的

本業務は、国の示す「GIGA スクール構想」の実現に向けて、急速な ICT 環境の変化に対応するために教員が授業、研修、校務等で ICT を効果的に活用できるよう支援体制を整え、宮崎県内にある学校の ICT 運用を広域的、組織的に支援できる体制を充実させ、本県における ICT 教育の推進に資することを目的とする。

3 委託契約期間

契約日から令和 7 年 3 月 31 日までとする。

※ 委託開始日は県と受託業者で協議の上決定する。

4 委託料

4, 823, 000 円（消費税及び地方消費税を含む。）を上限とする。

5 業務履行場所

受託者施設内、県施設内、業務内容に応じて対象学校内で履行すること。

6 対象学校

宮崎県立学校 52 校

（高等学校 36 校、特別支援学校 13 校、県立中学校 2 校、中等教育学校 1 校）

7 業務概要

(1) 概要

県立学校の ICT 活用を広域的に支援するため、GIGA スクール運営支援センターを設置し、以下の業務を行う。

- ・ 対象端末の故障受付及び指定業者へのエスカレーション対応（端末解除を含む）
- ・ 学校に導入している対象ソフトウェア及び対象メールのアカウント管理・作成
- ・ 対象校における端末設定
- ・ 業務管理

(2) 運営支援センターの業務体系（業務日、業務時間等）

問い合わせ対応

- ・原則、月曜日から金曜日の学校開庁日(祝日・年末年始・学校閉庁日は除く)の午前8時30分から午後5時30分までとする。

受付方法

- ・GIGA スクール運営支援センター専用の電話番号を1つ以上、回線数は2回線以上を用意し、利用者の通話料を下げるような配慮を行うこと。
- ・専用メールアドレスを1つ以上用意すること。
- ・AI チャットボットを用意すること。また、AI チャットボットの要件は以下のとおりとする。
 - 1) 教職員に対し、ポータルサイト等を提供し、サイト内においてMicrosoft、Google が提供する各種アプリケーションの操作や運用についての質問に対し、自動で回答するプログラムを用意すること。
 - 2) 宮崎県独自のQAを登録でき、契約自治体以外には公開されないこと。
 - 3) AI チャットボットでの対応は24時間とすること
(ただし、メンテナンス時を除く)。

その他の事項

- ・電話番号の取得・通信料及び回線維持等の業務に必要な全ての経費は受託者の負担とすること。
- ・発注者及び発注者の関係者については、必要に応じてGIGA スクール運営支援センターへの立入が許可されること。
- ・GIGA スクール運営支援センターの運営に当たりコールセンターシステムを導入すること。また、受託者内で電話対応時の品質をチェックし、改善できる体制を構築すること。

8 支援対象の ICT 機器・ソフトウェア等及び数量

校種	ICT 機器	数量	ソフトウェア等	数量
中学校 (3校)	タブレット端末 (Windows)	480 台	・Microsoft 365	480
			・Google Workspace for Education	480
高等学校 (37校)	タブレット端末 (Chromebook) <small>※学校より購入された該当製品(保険適用製品)のみ対象とする</small>	12,000 台	・Microsoft 365	19,000
特別支援 教育学校	-	-	・Google Workspace for Education	19,000
			・Microsoft 365	1,400

(13校)			・ Google Workspace for Education	1,400
教職員 及び学校	-	-	・ Microsoft 365 ・ Google Workspace for Education	3,600 3,600

9 委託内容

(1) 対象機器の故障受付

- (ア) 教育委員会及び県立学校の教職員からの障害発生の連絡は GIGA スクール運営支援センターにて一括して受け付け、該当する保険事業者等へエスカレーション及び故障端末を管理組織から解除する作業 (Chromebook を故障対応する場合のみ) を行う。(高等学校については保険事業者が各校、各学年で異なるため、事前に県と協議の上、問い合わせフローを作成すること。) また、保険事業者から受け取った回答を、問い合わせを行った利用者へ通知すること。(保険事業者への郵送等の対応は学校が行うものとする)
- (イ) 教職員がストレスなく問い合わせができるよう、電話だけでなく Web フォームや業務管理システムを利用して問い合わせができるようにすること。また、Web フォーム等で問い合わせした内容も全て業務管理システム内に自動的に記録され業務報告の漏れがないサービスを提供すること。
- (ウ) 発生したインシデントについて、教職員への情報共有及び児童生徒への指導が必要な場合には、速やかに発注者に報告すること。
- (エ) 記録したインシデント等の情報は、発注者が常に最新の情報を閲覧できるようにし、必要に応じて発注者と情報共有が可能となるようにすること。
- (オ) 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、教職員等への影響を最小限にすること。

(2) アカウント管理・作成

- (ア) 「5 支援対象の ICT 機器・ソフトウェア等」に記載のアカウント作成・削除に関する問い合わせを受けた場合における以下対応を行うこと。
- 1) 新規ユーザーの追加及び削除
 - 2) ユーザーパスワードリセット対応
 - 3) 年次処理作業
 - 4) アカウント通知書作成
- ※詳細な業務内容については、委託決定後県と協議すること。

(イ) Office365・Google Workspace for Education については以下の管理対応をおこなうこと。

- 1) ポリシー管理
 - ・ユーザーに対するアプリ毎の権限設定管理
- 2) アプリケーション管理
 - ・アプリ毎の使用許可/不可
- 3) デバイス管理
 - ・故障端末の解除

※詳細な業務内容については、委託決定後県と協議すること。

(3) デバイス設定作業

(ア) 「5 支援対象の ICT 機器・ソフトウェア等」に記載の中学校 (Windows 端末 480 台) において、以下の現地作業をおこなうこと。

- 1) 年度末(令和7年3月)における端末の初期化作業
前使用ユーザーの情報、ファイルなどを削除し、次年度使用ユーザーが円滑に使用できるようにすること。
- 2) 動作確認作業
代表端末で動作の確認を行い、無線接続、ユーザープロファイルのないユーザーでのサインイン、インターネット閲覧など授業を行う上での最低限の動作ができることを確認すること。

(4) 業務管理・報告

- (ア) 本業務で発生したインシデントや対応履歴などの業務の見える化や細分化及び情報共有を一元化する業務管理システムを利用し業務管理すること。
- (イ) 業務管理システムは Web ブラウザによるシステムであり、業務記録等がリアルタイムに確認できること。また、インシデントの内容を明確に分類できる仕組みを有し、すべての業務内容及び作業時間等を詳細に記録し報告する機能を有していること。(教育委員会及び学校が任意のタイミングかつリアルタイムで進捗状況を確認できること。)
- (ウ) 業務管理システムはセキュアな情報を取り扱うため、情報漏洩のない仕組みを利用し、ID/パスワード及び証明書によるセキュリティ対策を施した上で提供すること。

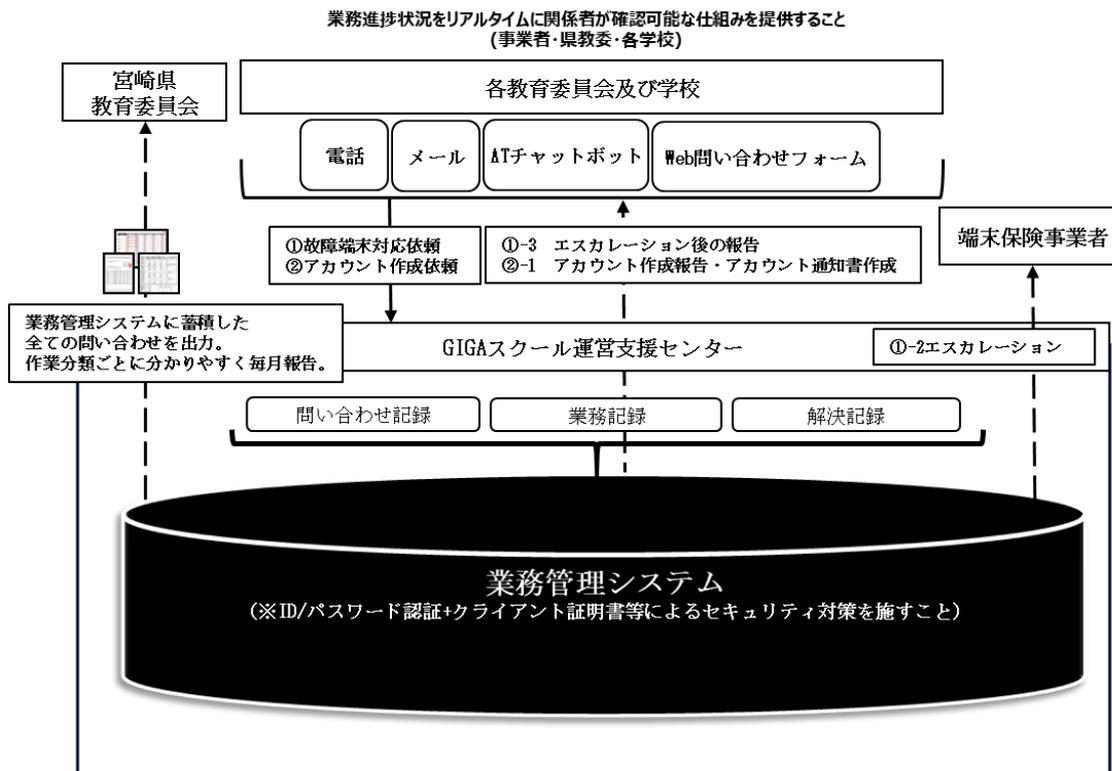


図1 体制イメージ

(5) 月次定例会及び報告書の提出

- (ア) 原則として毎月10日までに、業務報告書を提出すること。また、月に1度、月次定例会を県教育委員会との間で開催すること。なお、報告書様式は任意とするが、事前に教育委員会と協議すること。
- (イ) 月次定例会以外で、県教育委員会へ報告すべき事案や緊急を要する事案が発生した場合は、随時報告すること。

10 委託条件

(1) 受託者について

- ① 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) として ISO 27001 (JIS Q 27001) を ISMS 認証機関より取得していること。
- ② 九州圏内の自治体において本件と同規模以上の GIGA スクール運営支援センター業務委託契約を受託していること。
- ③ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会によるプライバシーマークの使用が許諾されていること。

1.1 留意事項等

(1) 機密の保持

- ① 受託者は、本業務を遂行する上で知りえた情報、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 本業務で作成された文書、資料等の著作権は、受託者に帰属するが、学校及び教育委員会が自由に使用することができるものとする。
- ③ 受託者は、学校から個人情報又はそれに類する一切のデータを持ち出さないこと。
- ④ 個人情報を扱う業務を行う場合は、宮崎県個人情報保護条例により、適切な取扱いをすること。

(2) 再委託

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、成果品の品質向上のための委託、業務の効率性向上のための委託についてはこの限りでない。なお、この場合であっても書面による本県の承認を得ることとし、再委託先についても、受託者と同様の制約を負わせるものとする。

1.2 経費等

- (1) 本業務に要する経費（現地への移動に要する経費、連絡用携帯電話、パソコン、消耗品（筆記具等））は、全て受託者の負担とする。
また情報漏洩のリスクから連絡用携帯電話は会社支給のものとする。
- (2) 受託者の瑕疵により、個人情報流出事故又は学校の ICT 機器等の故障などの損害を与えた場合は、受託者がその修復の一切に係る経費の全てを負担することとし、併せてその損害で生じた第三者への損害賠償については、受託者がその責任を負うこととする。
- (3) 業務中（通勤、業務のための移動中を含む。）に発生した事故については、受託者の労働者災害保険を適用する。

1.3 その他

本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、県教育委員会との協議の上決定する。

以上