

学校教育 I C T 支援業務委託に係る
公募型プロポーザル要求水準書

令和7年6月

姫路市教育委員会事務局

1 調達目的

本市では教職員が児童生徒の学籍管理や成績管理等で利用する校務系の領域、教員の授業や児童生徒が学習で利用する教育系の領域、双方の教育分野における情報化について、積極的に取り組んできた。

まず、教職員が利用する校務系の取組として、平成 19 年度に教職員に 1 人 1 台、校務用端末が整備されたことを皮切りに、平成 26 年度に校務支援システムの運用開始、平成 30 年度には、職員室の無線 LAN 化、そしてプライベートクラウド環境として仮想化統合基盤を構築した。

その後、この仮想化統合基盤を活用し、校務支援システムのバージョンアップや端末認証基盤、無線ネットワークの管理、その他各種システム群を構築・運用しており、効率的かつ安全な校務の情報化を推進してきた。また、教育系の取組としては、平成 25 年に試験的にタブレット端末を導入し、中学校には電子黒板及び書画カメラを整備、平成 30 年度には小学校及び高等学校にも電子黒板及び書画カメラを整備した。その後、平成 31 年度に、学習者用端末 (Chromebook) 約 3,000 台の整備に合わせ、普通教室を無線 LAN 化し、児童生徒の端末を用いた学習を本格的に開始し、令和 2 年度には、同年に文部科学省から発出された G I G A スクール構想に基づき、約 43,000 台の学習者用端末 (Chromebook、一部 iPad) を追加整備し、児童生徒の 1 人 1 台端末環境を実現した。その後、整備された I C T 機器やシステムを効果的に活用するため、校内通信ネットワークの見直しを行い、国立情報学研究所が構築・運用する高速かつ安全な学術情報ネットワーク (S I N E T) を採用するなど、ハード面だけでなく、インフラ面の強化にも努めてきた。

このように整備された I C T 環境を効果的に活用するため、必要不可欠であるのが、今回調達する学校教育 I C T 支援体制である。I C T 支援員・ヘルプデスク・運用管理 S E で構成されるこのサポート体制については、端末やシステム導入が進んだ平成 26 年度から継続して整備しており、さらに G I G A スクール構想により、I C T 環境整備が加速的に進んでいる現在においては、より一層重要な役割を担っている。

今後、G I G A スクール構想の第 2 期を迎え、本市においても、更新された新学習者用端末のさらなる活用や文部科学省が示す校務 D X に向けた取組を進めていく予定であるが、それら取組を効率的かつ効果的に、また安全に推し進めるために、引き続き、この学校教育 I C T 支援体制を整備するものである。

2 前提条件

- (1) 本業務の対象校は、全市立学校園である。(幼稚園 29 園、小学校 66 校、中学校 33 校、義務教育学校 3 校、特別支援学校 1 校、高等学校 3 校※令和 7 年 6 月現在)
- (2) 本件の支援対象となる I C T 機器は、本市が調達し、使用するすべての情報機器及びシステムを基本とする (校務系・教育系等問わない)。ただし、学校園が独自に調達を行ったものについては、その限りではない。
- (3) 本件の対象となるユーザ端末は、校務用端末 (Windows10)、学習者用端末 (Chromebook 及び iPad) となる。
- (4) 各機器に関する納品物等は、原則開示するが、支援に必要な情報が不足している場合は、受託者にて導入事業者へヒアリングを行うこと。
- (5) システムや機器については、順次更新が予定されている。今後、稼働予定のシステムや

機器についても、管理対象の追加を行い本業務の対象とする。

- (6) 業務の実施に必要な、各業務システム、サーバや端末のハードウェアのオンライン稼働確認用ツールは、本市が提供する。
- (7) 各業務システムからのアラートメールの配信先として、運用支援者を設定するので、アラートメールを利用して、各業務システムの障害検知を行うことが可能となる。
- (8) 事業期間は、令和7年9月1日から令和12年8月31日までとするが、支障なく業務が開始できるよう準備期間を設けること。

3 調達範囲

(1) 学校ICT活用支援業務（ICT支援員）

姫路市立学校におけるICTを活用した教育の質向上に資するものとして、教職員への具体的な活用支援を実施するため各学校園に訪問させるもの。また、その支援を通じて、事例収集や調査分析も行う。なお、訪問する学校は、本市が指定する3校程度の学校への定期的な訪問（週1～2日）と、学校からの依頼に基づき訪問する要請訪問を想定している。

(2) 学校ICT推進サポート業務（ヘルプデスク等）

学校で発生した様々なICTに関するトラブルのサポートのほか、教職員がICTを活用した校務の効率化と時代に合った情報教育を進めていけるように技術的支援、アドバイス及び情報提供を行うとともに、学校現場における端末等の設定やソフトウェアのインストール等を行うことなどを業務の主な目的とするもの。また、学習者用端末の家庭での利用や市が発行するGoogle保護者アカウントの運用が進む中、保護者向けの問合せ窓口を設けている。なお、本要員は、本市総合教育センターに常駐する。

(3) 教育情報システム運用支援業務（運用管理SE）

教育総合情報ネットワークシステム（※）の運用管理を行うため、サーバ等の運用管理を行いつつ、ヘルプデスクから報告のある学校現場にある機器やネットワークのトラブルについてのエスカレーション先として、調査・分析し、設定の修正や修理を行い、解決を図るとともに、教育委員会事務局からの各種システムや情報システムに関する専門的・技術的な内容に関する問合せに対して、回答及び助言する人員を配置するもの。なお、本要員は、本市総合教育センターに常駐する。

※教育委員会事務局で調達した教育系各種システム、各種端末及びネットワークの総称。主な構成要素は以下のとおりである。ただし、記述しているものがすべてではないので注意すること。

ア 教育系仮想化統合基盤

本市庁舎内に構築・運用されている仮想化統合基盤。ハイパーバイザーにより複数の仮想サーバが稼働しており、この基盤上にて、校務支援システム（小中高）、資産管理システム、メールセキュリティ、ファイルサーバ、プロキシサーバ、MECM（Microsoft Endpoint Configuration Manager）サーバ、ID管理、多要素認証等を運用している。令和7年度に更新予定であるが、基本的に各機能は継続する。

イ 校務用端末

校長・副校長・教頭は15.6inノートPC、その他教職員は14inノートPCを利

用。OSはWindows10LTSC。教職員に対し、1人1台配置している。端末側のネットワークの切替による校務系・教育系に接続可能で、いわゆる指導者用端末としても利用可能となっている。なお、令和7年度中に、校長用端末等約400台について更新予定となっている（OSはWindows11を採用する予定）。

ウ 管理機

全学校の職員室に1台設置しているワークステーション。教職員の共有端末として、動画編集や個別インストールアプリの使用等に利用している。原則、当該端末のみアプリの追加を認めている。

エ 校務用高速プリンタ

全学校の職員室に設置している校務用の高速プリンタ（理想科学工業社製）。職員室におけるメインのプリンタの位置づけとして利用している。本機のスキャン機能を利用し、仮想化統合基盤の共有フォルダ上に電子データ保存する仕組みを構築している。

オ 校務用A4モノクロ複合機

全学校の職員室に設置している教頭用の卓上複合機。教頭が利用するほか、高速プリンタのサブ機として、教員も利用する。

カ 事務職員用A4モノクロ複合機

全学校の学校事務室に設置している事務職員用の卓上複合機。事務職員が業務利用しているほか、各学校のFAX機として利用している。

キ 校内通信ネットワーク

職員室等に設置されるL2スイッチが集約スイッチとなり、各職員室や教室のアクセスポイントと接続。職員室及び教室は無線LAN化。学校事務室のみ有線環境。

ク 外部接続ネットワーク

センター集約型の形態を採用。センターから各学校間のネットワーク回線は、本市情報ネットワーク所管部署により運用管理されている。センター集約後、教育系スイッチ及びルータを介し、校務系・教育系ともにSINETを利用したインターネット接続を実現している。

ケ 学習者用端末

Chromebookを利用（特別支援学校のみiPad）。管理コンソールはCEU。故障等の問合せ窓口や予備機の手配など物理的な運用管理は別契約で対応。

コ Google Workspace for Education

教職員、児童生徒およびその保護者にアカウントを発行し運用している。それぞれのグループ属性により利用できるサービスを制限している。

サ Microsoft365

オフィスソフトのライセンスとして、校務用端末を利用する全教職員へアカウントを発行し運用している。

シ 電子黒板

基本的に全普通教室に設置済み。小・高はSHARP社製、中はテクノホライゾン社製。小・高は令和7年度に更新予定。

ス 実物投影機

基本的に、電子黒板と同数、セットで各普通教室に設置されている。小・中・高すべてテクノホライズン社製。小・高は令和7年度に更新予定。

セ 校内デジタルAV放送システム

全市立学校の普通教室に設置されている。放送室等に設置される送信機から映像及び音声を配信し、各普通教室に設置されている受信機により、電子黒板から映像及び音声を出力している。サイレックス・テクノロジー社製。

(4) 業務区分に関わらず横断的に実施する業務

上述した業務区分に関わらず、日常的な本市職員とのコミュニケーションや教職員向けの研修、業務従事者向けの教育などにより各要員が持つノウハウやスキル、最新情報を共有するとともに、各要員が横断的に連携してチーム一体となって効果的に業務に取り組めるよう全体マネジメントを行うもの。

4 業務内容

(1) 学校ICT活用支援業務（ICT支援員）

ア ICTを活用した授業や業務改善への各学校における支援

(ア) 教育クラウドサービスの活用による支援

例：Google Workspace や Microsoft365 を活用した授業支援や事例共有、校務の業務改善への支援

(イ) ICT機器等の活用を含めた総合的な授業改善支援

例：授業支援ソフト（ウィンバード社製 Win Bird）の操作支援、Adobe Express の操作支援

(ウ) 学習者用端末の活用事例の情報収集・紹介・機能の説明

(エ) 有用な各種コンテンツの情報収集及び紹介、活用促進

例：ICT活用事例や各種マニュアル等をまとめた Google サイトの開設・運用

イ 教育総合情報ネットワークシステムの各学校における支援

(ア) 機器管理・運用等に関する学校へのヒアリングや現地確認の実施

例：校務用端末や電子黒板、実物投影機等の配線・動作確認、職員室及び教室アクセスポイントの動作確認

(イ) 機器管理・運用等における学校での機器取り扱いへの支援

例：電子黒板、実物投影機、校内放送システム等の取扱い支援

(ウ) 機器のOS・アプリケーションのアップデートに関する学校での支援及び作業

例：電子黒板のOSアップデート

ウ 学校園ホームページの活用による情報発信の推進への支援

(ア) 学校園ホームページ（キシステム社製 UDFace にて構築）の運用管理業務

例：管理者権限によるカテゴリ追加や内容チェック

(イ) ホームページ作成システム（CMS）の操作支援

(2) 学校 I C T 推進サポート業務 (ヘルプデスク等)

ア 教職員向けヘルプデスク

- (ア) 教職員からの電話等 (Teams、Google Meet、Google フォーム、内部メールなど) による問い合わせ受付
- (イ) 端末操作レベルの回答
- (ウ) 各種システムの操作レベルの回答 (Google Workspace 各種アプリケーション基本操作)
- (エ) 周辺機器取扱に関する回答
- (オ) 導入済ソフトウェア及び機器類の活用に関するアドバイス
- (カ) 業務レベルで回答困難な場合のセンターの担当者及びセンターが指定する関係業者への取次ぎ
- (キ) 障害発生時、教職員からの連絡に基づく障害の一次切り分け及び保守対応先への連絡等
例：校務用端末、電子黒板等機器破損時の保守業者連絡

イ 保護者向けヘルプデスク

- (ア) Google Workspace 各種アプリケーションの基本操作についての支援
- (イ) 各家庭の通信環境 (通信制限等、契約内容) に合わせた使用法の助言
- (ウ) 各家庭の通信環境整備に関する助言
- (エ) 個人所有端末 (スマートフォン等を含む) の操作支援

ウ 遠隔サポート

学校に設置する端末に対し、資産管理ソフトを利用した遠隔操作で可能な範囲において以下の業務を行う。

- (ア) 端末操作に関する支援
- (イ) 障害発生時の復旧操作及び原因調査
例：ネットワーク機器の疎通確認
- (ウ) アプリケーションのインストールと動作確認
- (エ) ドライバソフトのインストールと動作確認
例：外部機器の接続に関するドライバ等のインストール
- (オ) ソフトウェア製品のバージョンアップ及びパッチの適用
- (カ) ウイルス定義ファイルの更新

エ 教職員向け I C T 相談会の実施

教職員向け I C T 相談会 (第 2・第 4 金曜日の 15 時から 20 時まで) を実施すること。なお、相談会は実機 (本市で準備) を用いての操作講習会を含むものとする。

(3) 教育情報システム運用支援業務 (運用管理 S E)

ア 教育総合情報ネットワークシステムの安全かつ効率的な運用に関する支援

- (ア) O S ・関連ソフトウェアの修正情報提供と適用
- (イ) 各種設定及び設定資料の作成・支援

例：アクセスポイントや各種スイッチの設定変更

イ 各種システムの運用管理及び障害時の原因一時切り分けと保守業者への取次

- ウ 各種ハードウェア・ソフトウェアの導入及び運用に伴う支援
- エ 各種サーバ・クライアント等の管理支援（サーバ・ネットワーク構成・関連ソフトウェアのバージョン及びライセンス数、クライアント端末の管理）
- オ 各種システム等の登録・管理作業（台帳の整備含む）
 - （ア） アカウント管理・登録作業（ActiveDirectory、Microsoft 365、Google Workspace、i-FILTER、統合型校務支援システム等各種システムのアカウント登録・異動・削除など（更新頻度は最大週2回））
 - （イ） 外字管理・登録作業
 - （ウ） 端末・機器・アカウント台帳の登録・管理作業
 - （エ） 端末・機器の増設・移設に伴う機器設定の変更及び管理作業（高等学校B YAD 端末（Chromebook）のキッティング作業など）
- カ 技術的なコンサルタント業務
 - （ア） 教育情報セキュリティポリシーの改定支援
 - （イ） 情報セキュリティに関する専門的な助言・支援
 - （ウ） 校内通信及び外部接続ネットワークの設計・調査・運用支援
 - （エ） 各種システムや機器の調達・運用に関する支援

（４） 業務区分に関わらず横断的に実施する業務

ア 研修の実施

授業におけるICT活用のスキルの向上や、校務DXに向けたICTの活用を目的に、ICT機器や各種システムの使用に関する、教職員及び本市職員（教育委員会事務局職員を想定）向けの研修を実施すること。

例：Google Workspace や Microsoft365 を活用した教材づくりの支援や業務改善に資するツールの作成支援、授業支援ソフトの操作講習、電子黒板の操作講習

- （ア） 教職員初任者・異動者等向け研修（年4～5回）
- （イ） 本市職員向け研修（年1～2回）
- （ウ） 教職員向けICT相談会（毎月第2・第4金曜日の15時から20時まで）
- イ オンサイトでの設定変更作業

ヘルプデスクの受付により現場での作業が必要と判断した場合、センターからの作業依頼に基づき、訪問先の現場において次の設定作業及びインストール作業を行う。

 - （ア） 対象機器の障害状況の確認と原因調査、必要に応じた保守対応先への連絡
 - （イ） 対象機器が復旧可能な場合の復旧措置と動作確認
 - （ウ） 対象機器が復旧不可能で応急対応が可能な場合の応急措置とユーザへの説明
 - （エ） ソフトウェアが不具合の場合の再設定又は再インストール
 - （オ） 新規インストール依頼があったアプリケーションのインストール作業と動作確認
 - （カ） 新規接続依頼があった周辺機器等の接続設定及び必要に応じた端末へのドライバソフト等のインストールと動作確認

- (キ) 新規接続依頼があった端末のセットアップ及び接続設定と動作確認
- (ク) 必要に応じて端末や機器類の取り扱いに関する注意事項の説明
- (ケ) 職員室のレイアウト変更時や教室の配置換え等に伴う、既存機器のケーブル等の配線作業、取り回し作業
- (コ) 作業対象機器以外の機器等の接続、使用方法の問題点のチェック及び指導
- ウ 各種資料等の管理・作成作業
 - (ア) 月報（利用状況、サーバ管理状況等）作成作業
 - (イ) 各種マニュアルの作成作業
 - (ウ) 各種設定資料（現在の環境設定及び設定変更時の変更管理）
- エ 研修等の準備作業（会場の準備、資料の準備等）
- オ 問い合わせ受付・折り返し連絡用の電話回線及び通信用電話機（固定・携帯は問わない）の維持管理（基本使用料金及び発信時の通話料金含む）。条件については概ね以下のとおりとする。
 - (ア) 固定回線数
 - （学校向け）待ち受け2回線、発信1回線分以上（代表番号1番号）
 - （家庭向け）待ち受け1回線、発信1回線分以上（代表番号1番号）
 - (イ) 回線内容

待ち受け側の代表電話番号について、市内の各学校からの通話料金は市内通話料金同等（3分税抜11円未満／NTT西日本加入電話発信）のものとする。待ち受け側の回線については、代表番号への受信により同時、または転送により着信可能であること。但し、転送機能を有さない場合は、携帯型の機器とし、常駐者の間で受渡により物理的な転送が可能であること。
 - (ウ) その他

本回線の設置に関し、回線の引込やV o I Pゲートウェイ、無線ルータ等の機器が必要になった場合、その機器の設置・引込や回線等の費用については受託者において用意・負担すること。

常駐者が学校の支援やオンサイト作業等により、3人以下となる場合は、同時に3回線の電話が鳴っても対応できないため、電源オフや回線断により、待ち受けができる端末を常駐者の人数以下とすること。

その他、現地対応要員については、携帯電話の支給等により、現地と直接連絡が取れる体制を整えること。
- カ プロジェクト管理
 - (ア) 本件の実施にあたり、各業務が確実に遂行され、さらに、各業務要員がスムーズに連携することで、プロジェクト全体が効率的かつ効果的に運営されるよう、必要となる進捗管理・課題管理・品質管理・コミュニケーション管理を行うこと。
 - (イ) 必要に応じて、体制構築、運用支援準備における進捗会議を設けること。
 - (ウ) 必要に応じて、システム保守業者との臨時会議を設けること。
 - (エ) 運用定例報告会を月1回開催すること。この会議体は、本業務の実績を本市と共有し、運用課題に対する解決策を検討することで、安定運用することを目的とする。報告事項は以下のとおりとする。

- ・ ICT支援員活動実績
- ・ ヘルプデスク対応実績（教職員・保護者向け）
- ・ 障害対応依頼実績
- ・ 運用管理SE作業実績
- ・ その他本市と共有が必要と思われる事項

キ 業務従事者への教育

（ア） システム更新時などの従事者向け研修（年1～2回）

契約期間中にシステムや機器の更新や新規導入が発生した場合には、本要求水準書に記載する業務内容を確実に遂行できるよう、当該システムや機器の操作方法等を習得できるよう研修を実施すること。

（イ） 人員入替時の引継研修の実施

契約期間中に人員の入替が発生する場合には、業務に支障をきたさぬよう、新しい人員に対し、確実に引継研修を行うこと。なお、業務マニュアルや課題一覧を作成するなどし、効果的かつ効率的に引継が行えるように努めること。

（ウ） 情報セキュリティの確保

本件の実施にあたり、児童・生徒等の個人情報に触れる機会が数多くあることから、情報セキュリティ確保のためのルール遵守やその実現方法を明確にし、実施すること。

5 体制

（1） 学校ICT活用支援業務（ICT支援員）

ア 要員・勤務時間は以下のとおりとする。

（ア） 常勤A勤務（1人以上） 9時から17時45分まで

（イ） 常勤B勤務（1人以上） フレックスタイム

（ウ） 非常勤勤務（1人以上） フレックスタイム

イ フレックスタイムの1日の実働時間は7時間45分とする。

ウ 非常勤勤務は、月31時間以上とする。

（2） 学校ICT推進サポート業務（ヘルプデスク等）

以下の要件に対応できる体制を整備すること。

ア 教職員向けヘルプデスクの開設時間は、平日8時20分から17時30分までとする。

イ 保護者向けヘルプデスクは、9時から17時までとする。

ウ 上記ア及びイの時間内において原則2名以上の常駐者が在席することとする。休憩時間については、適宜交代により行う。

エ 電話の待ち受け数については、常駐者の人数以下となるようにすること。

オ 教職員向けICT相談会（第2・第4金曜日の15時から20時まで）を1名以上で対応すること。

（3） 教育情報システム運用支援業務（運用管理SE）

ア 要員・勤務時間は以下のとおりとする。

常勤A勤務（1人以上） 8時15分から17時まで

非常勤勤務（1人以上） フレックスタイム

- イ 非常勤勤務は、本市からの要請により、各学校園でのオンサイトの支援・作業、システム障害対応、緊急データ抽出、人事異動処理等を行うことを想定している。
- ウ 非常勤勤務の各年度の上限勤務時間は以下のとおりとする。

令和7年度	700時間
令和8年度	1,200時間
令和9年度	1,200時間
令和10年度	1,200時間
令和11年度	1,200時間
令和12年度	500時間

(4) その他の要件

- ア 本市の学校園全般に係る業務であることから、業務従事者について、不適格であると判断した場合は、理由を添えた上で交代を要求することがある。その際には、速やかに交代要員を準備すること。
- イ 本件における体制図を作成し、本市に提出すること。体制に変更がある場合は、速やかに体制図を更新し、本市に提出すること。
- ウ (1)～(3)の業務間において、その業務に必要な能力を有し、要員や対応時間の要件を満たせるのであれば、兼務を認めるものとする。

6 その他提案

その他本市に有益な提案がある場合は、提案すること。（本市の教育DXに向けた検証ツールの活用支援、文部科学省が示す校務DXの実現に向けた支援など）

7 その他留意事項

(1) 端末

- ア 本件の実施にあたり、必要に応じて端末（ノート型PC）とアカウントを必要数提供予定である。
- イ 業務上必要となるソフトウェアのインストールについては、同ソフトウェアの必要性や利用方法等を本市が確認した上で可否を判断する。
- ウ 提供する端末は、本市が整備するネットワーク環境下において稼働する。なお、本市セキュリティポリシーに基づき、端末の利用制限やインターネット接続制限が設けられていることに留意すること。
- エ 受託者が準備する業務端末や検証用端末（保護者向けヘルプデスクの際に利用するスマートフォン等）を業務上使用する場合は、受託者にてインターネット等のネットワーク環境を準備すること。
- オ モニター等が追加で必要な場合は、受託者で準備すること。

(2) 交通手段

- ア 各学校園へのオンサイト作業については、交通手段は問わないが、本市として交

通手段の提供は行わない。

- イ 本市総合教育センター敷地内において1台分の駐車スペースを用意するので、事業者の責任により1台の車両（駐車スペースの都合上、軽自動車のワンボックスタイプに限る）を用意すること。なお、事故に備え十分な保険に加入すること。
- ウ 自転車・バイクについては、本市総合教育センター敷地内の駐輪場の使用を許可するが、混雑時や一般利用者の使用に影響を与える場合は、使用中止を求める場合がある。

(3) 事業に関する什器等

本事業において、使用する机・椅子等の什器については、可能な限り貸与するものとするが、不足する物がある場合は事業者側で準備すること。

(4) 業務の引継

委託期間満了に伴い、他事業者が新しく業務を受託することとなった場合、その者へ業務を引き継ぐための研修を行うこと。約1か月程度並行動務し、引継研修を行うこと。なお、引継の際は、運用手順や年間作業スケジュール、残存課題等を文書化し、提示することにより、確実な引継ぎを行うこと。

(5) 付帯資料等の関する事項

本調達に係る付帯資料として、次に掲げる書類について、編集可能な形式の電子データを提出すること。

書類名	記載事項	提出するタイミング
プロジェクト管理資料	会議議事録、進捗報告等	会議実施時
研修資料	研修計画書、研修テキスト	研修実施時
手順書・マニュアル等	運用手順書、操作マニュアル、業務システムマニュアル、機器台帳等	随時
スケジュール	年間業務スケジュール	年度当初（初年度は、業務開始時）
インシデント管理資料	インシデント管理資料	随時