

質疑・回答書一覧

件名: 吉教学第08034号 吉野ヶ里町立小中学校ICT支援員配置 質疑受付期間: 令和8年8月5日(水)～8月21日(金)まで
及びGIGAスクール運営支援業務委託 ※業務委託仕様書に関する質問

入札日: 令和8年8月28日

質疑・回答日: 令和8年8月24日(月) 【全回答: 24問】

入札方法: 条件付一般競争入札

担 当: 吉野ヶ里町教育委員会 学校教育課

No.	質疑事項及び要旨	回 答
1	2.実施期間及び実施時間 夏休みや冬休み等の長期休業期間中におけるICT支援員の勤務形態および業務内容(研修等の実施や校務支援中心等)についてご教示いただけますでしょうか。	長期休業中においても決められた日数の対応が必要です。勤務体系も変更ありません。セキュリティ研修や授業支援、学習支援の再学習への研修を予定しております。PC等の状況確認、サービス導入説明会への参加やマニュアル作成、工事の立会いなど児童生徒の休みの期間に実施しやすい業務を実施することを想定しています。
2	4.1.校務におけるICT支援 →PC保守対応依頼とありますが、保守業者へのエスカレーションの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
3	4.1.校務におけるICT支援 →ICT機器の障害トラブル対応となりますが、ICT支援員による一時切り分けの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、保守立会なども発生しますので、その前後の事業者とのやり取りも発生します。これらの業務は本業務(ICT支援員配置及びGIGAスクール運営支援)で対応いただければと思います。
4	4.1.校務におけるICT支援／4.3.GIGAスクール運営支援 業務範囲に含まれる「ネットワーク保守」について、仕様書に記載のある接続環境の確認・調査や障害時の一次対応・立会いの範囲を超えて、町内または校内の「ネットワーク構築(配線工事や機器の新規設計・構築等)」業務まで含まれるかご教示いただけますでしょうか。	ネットワーク保守は障害対応となりますので、配線工事や設計・構築は含まれませんが、そのような事業者に対しての配線時の立会い(配線前の準備支援)や構築立会は含まれます。

No.	質疑事項及び要旨	回 答
5	4.3.GIGAスクール運営支援(サポート)業務 →対象機器はGIGA端末や校務端末を含む学校内のICT機器すべての認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
6	4.3.GIGAスクール運営支援(サポート)業務 →サーバやネットワーク機器等の対応については、必要に応じて専門知識を有する技術員の訪問が必要の認識でよろしいでしょうか。	一般的な障害対応に係る知識を有し、簡単な切り分けを実施して保守業者へ依頼することを想定しています。これらの業務は本業務(ICT支援員配置及びGIGAスクール運営支援)で対応いただければと思います。
7	4.3.GIGAスクール運営支援(サポート)業務 ヘルプデスク(電話・メール受付)窓口について、月間の想定問い合わせ件数や過去の実績がございましたらご教示いただけますでしょうか。	ICT支援員と運営支援が一体化した調達は今回初めて実施するため、実績はありませんが、学校あたり1日2-3件程度は発生する想定です。
8	4.4.その他 委託業者(支援員又は、管理者)による校内研修や町内全体でのICT支援に関わる教員研修等の実施実績がある場合、今年度(もしくは例年)の実施頻度や内容をご教示いただけますでしょうか。	セキュリティ研修や授業支援、学習支援の再学習への研修を予定しています。また、4月の異動や年度途中に教職員の異動があった際に同様の研修は実施しています。
9	4.4.その他 →定期会議の開催について、1か月毎に業務内容の報告や、情報交換を町教育委員会様と本業務の管理者にて対面にて実施するという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
10	5.業務の前提条件 →ICT支援員は配置前に十分な研修を実施し配置をするという認識でよろしいでしょうか。	公告及び仕様書に記載のとおりです。必要な対応ができることが前提となります。
11	5.1.ICT支援員の支援体制の整備 支援員の交代依頼を受けた際、「1週間以内に交代を実施」とあります。正式な後任支援員の選定・配属が完了するまでの間、学校現場の業務に支障が出ないよう、業務を熟知した管理者や事前研修を修了した代替人員を一時的に配置して業務を継続させる対応は、上記「1週間以内の交代」の条件に適合(あるいは一時的な代替措置として容認)されますでしょうか。	一時的な代替人員については否定するものではありませんが、人員変更や体制変更は教職員学校現場の負担が増えますので、少なくとも3か月以上(基本は年度内)はその代替え人員が対応するようにしてください。特別な事業がある場合は協議対象となりますが、本町にとって負荷の高いものになる場合は認められません。

No.	質疑事項及び要旨	回 答
12	5.2. 業務対応内容の共有 →「業務管理システム」はセキュリティ上、ID・パスワード認証やIPアドレス制限を適用したシステムが必要でしょうか。	セキュリティ事故が無いものは前提となります。その中の対策手法は事業者の提案内容をもって判断することになります。
13	5.2. 業務対応内容の共有 「業務管理システム・業務管理表」は、貴町、学校様、事業者が業務の状況を把握するためリアルタイムに閲覧可能なツールが必要であるという認識でよろしいでしょうか。	公告及び仕様書に記載のとおりです。
14	5.3. 委託費用 →ICT支援員が業務で利用する端末や、管理者との連携に必要な電話機器についても必要となる経費という認識でよろしいでしょうか。	必要な経費は全て含んでください。
15	5.4. GIGA スクール運営支援業務の連絡先の通知 →受付は問い合わせ対応用のフリーダイヤルが必要の認識でよろしいでしょうか。	公告及び仕様書に記載のとおりです。
16	6. 提出・納品する資料 →ICT支援員への引継ぎ履歴とありますが、管理者からのICT支援員への業務の引継ぎの認識でよろしいでしょうか。	GIGAスクール運営支援からICT支援員、管理者と本業務受託者への引継ぎ等になります。
17	7. 作業特記事項(1) 認証関連対応 →卒業生および新入生のアカウントの登録作業と記載がありますが、在校生の進級処理(学年・組・番号)についても全国学力学習状況調査までに完了が必要の認識でよろしいでしょうか。	学校運営に支障を与えない形で対応してください。
18	7. 作業特記事項(2) 保守サポート業務対応 今年度(もしくは例年)において、「当日中に対応すべき事象」として緊急保守対応の実績(年間または月間の発生件数、および主なトラブル内容の事例)についてご教示いただけますでしょうか。	学校あたり年間10件程度発生しています。機器の経年劣化等によるトラブルも増加しています。児童生徒用PCは導入間もないことから発生件数は一時的に増加予定です。また、障害の詳細については開示できませんが、主なものは機器停止による保守対応です。

No.	質疑事項及び要旨	回 答
19	7.(2) 保守サポート業務対応 →保守サポートについて、当日中に対応すべき事象が発生した場合、技術員の訪問が必要の認識でよろしいでしょうか。	保守事業者との契約内容や学校運営に支障を与えない形で対応してください。
20	7. 作業特記事項 (3) PC の故障受付と調整 →学習用端末の資産管理は、貴町、学校様、事業者の閲覧が必要と考えますが、上記「業務管理システム」を用いた実施が求められますか。	公告及び仕様書に記載のとおりです。
21	7. 作業特記事項 (3) PC の故障受付と調整 →端末の保守対応についてはICT支援員で実施とありますが、リカバリ作業等についてはGIGAスクール運営支援センター業務にて技術者が訪問し実施をするということによろしいでしょうか。	リカバリ作業が発生する場合、一般的なPC操作作業レベルであるためICT支援員で対応するものと考えておりますが、ICT支援員で対応できない場合はGIGAスクール運営支援で実施するものと考えています。
22	7. 作業特記事項 (4) その他 →PC以外のICT機器の故障受付についても本業務内で実施する認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
23	8.その他(再委託に関する事項) 一部再委託の事前申請・承諾について、具体的な提出書類(再委託申請書の様式等)や手続きの流れ、承認までに要する標準的な機関についてご教示いただけますでしょうか。	一部再委託の事前申請・承諾については、町と受託業者での協議により決定するものと考えます。
24	8.その他 →本業務では、校務に関する支援が発生することからセキュリティ体制は重要なものであると認識しております。万が一セキュリティ事故が発生した場合、重大な問題となります。業者選定にあたりプライバシーマーク、ISO27001、ISO27017認証といったセキュリティ資格は必要の認識でよろしいでしょうか。	公告及び仕様書に記載のとおりです。補足ですが、セキュリティの体制などへの確認は契約前に実施します。情報セキュリティに係る運用体制や教育を実施して、安全に業務を遂行できるかを確認します。それらが確認できない場合は、本業務を履行できないものと判断して契約締結ができません。ISO27001等の国際規格やJIS Q 15001等の規格を保有する場合は、確認が簡略化される項目が多くあります。情報セキュリティ事故や違反の無い体制で運用を実施してください。