

# 仕様書

## 1. 件名

令和5年度学生向けシステムに係る運用支援業務

## 2. 目的

放送大学学園（以下「本学園」という。）では学生が PC とインターネット環境があればいつでも好きな時間に学習が可能な各種システムを提供している。

本調達は、学生が各種システムを円滑に利用できるために、当該事業に係るサービスの維持管理、問合せ対応、コンテンツ更新などシステム運用支援を行う事を目的とする。

## 3. 受注要件

- (1) 受託者は本学園担当者（以下「学園担当者」という。）と常に綿密な連携を取り、「4. 業務内容」を実行できる作業員（以下「作業員」という。）を本学園に常駐させ、放送大学学生及び本学園教職員からの問合せ対応等を実施すること。
- (2) 当該作業員は運用支援を行う関係上、学生・教職員からは学園構成員と同等に見られるため、本学園 Web サイトや資料等で公開されている本学園の制度や各種業務に関する情報を基礎知識として、理解していること。
- (3) 本業務では学生の個人情報を取り扱うため、受託者は入札書提出時点で有効なプライバシーマークの使用許諾を受けていることを証明できること。

## 4. 業務内容

本学園が学生向けにサービスしている以下の各種システム（詳細は「別紙1. システム概要と各システムに対する業務内容」参照）の運用支援業務を行うこと。業務に必要な機材、消耗品等は本学園で用意する。

- (1) 放送授業インターネット配信サービスに関すること。
- (2) Web 通信指導システム利用者からの問合せ対応等、運用支援作業。
- (3) Web 単位認定試験システム利用者からの問合せ対応等、運用支援作業。
- (4) オンライン授業システム利用者からの問合せ対応等、運用支援作業。
- (5) ライブ Web 授業システム利用者からの問合せ対応等、運用支援作業。
- (6) 看護師国家試験学習支援ツール利用者からの問合せ対応等、運用支援作業。
- (7) 自己学習サイト利用者からの問合せ対応等、運用支援作業。
- (8) 本学園の広報用 Web サイトの更新に関するサポート。
- (9) その他、上記システムに関連する作業に関し、学園担当者から特に指示がある場合は、その指示に従い一連の作業を行うこと。

## 5. 就業場所

千葉県千葉市美浜区若葉2丁目11番地  
放送大学学園

## 6. 契約

履行期間：令和5年4月1日（土）～令和6年3月31日（日）

契約形態：月額固定契約とする。

就業形態：各時期、曜日の就業時間、作業員数については以下のとおりである（年末年始(12/29-1/3)を除く。「別紙 2. 令和5年度 工数」も参照のこと）。ただし、公共交通機関の遅延、自然災害、病気等による止むを得ない事由の場合は、この限りではない。

### ◆通常（4月～6月、8月～12月、2月～3月）

月曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則4名
火曜～金曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則3名

### ◆Web 単位認定試験期間中の特別対応（7月、1月）

月曜～金曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則4名
土曜（3日間※）	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則2名
日曜、祝日（4日間※）	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則2名

※令和5年7月15日～17日、22日、23日、令和6年1月20日、21日を予定

### ◆休日特別対応

年に10人日程度、上記以外で休日特別対応として土日・祝日の勤務を要請することがある。休日特別対応により土日・祝日に勤務した場合は、学園担当者と相談の上、平日の作業員を減じて対応すること。

## 7. 作業員の交代

(1) 学園担当者は、作業員が次に該当すると認められる場合は、その理由を明示して作業員の交代を要求することができる。受託者は、要求があった場合には2週間以内に代替作業員の提案を行い1ヶ月以内に作業員を交代させること。

① 作業員が業務遂行に著しく不相当と認められるとき

② 業務の履行に当たり、作業員に著しく不品行があったとき

(2) 受託者の都合（倒産を除く）及び作業員の都合により、業務の遂行が不可能となった場合、交代の作業員を措置すること。

## 8. 作業員に求められる能力

作業員は、リーダー（1名）、メンバー（1～3名）でチームを組み業務を行うこと。

リーダーは、以下の要件を満たすこと。

- 「表 1. 業務遂行能力一覧」に記載した業務遂行能力、経験を全て満たすこと。
- チーム内の業務を監視し、円滑に運用を行うよう調整できること。また、メンバーに対して明確な指示ができること。

- メンバーに「表 1. 業務遂行能力一覧」に関して不足しているスキルがある場合は、指導、教育を行うことができること。

メンバーは、以下の要件を満たすこと。

- メール、電話対応にて PC 初心者に対して専門用語を使わずにわかりやすい説明ができること。
- リーダーの指示に従い円滑に業務を実施できること。

表 1. 業務遂行能力一覧

業務遂行能力	能力を有する作業員
(1) 放送授業インターネット配信サービスのデータ作成を行うため、手順書に沿って XDCAM に記録された映像を Windows PC に取込む作業ができること。	勤務者のうち 2 名以上
(2) 放送授業インターネット配信サービスのデータ作成を行うため、手順書に沿って Windows 環境において EDIUS Pro 7 を使ったノンリニアビデオ編集が可能なこと。	勤務者のうち 2 名以上
(3) 放送授業インターネット配信サービスの障害及び不具合が発生した際に、学園担当者及び各種業者との連絡調整に当たることができる能力を有していること。	勤務者のうち 1 名以上
(4) Web アプリケーションシステムの操作方法や、障害等に関する問合せ対応を行うため、ヘルプデスク等電話やメールでのサポート実務経験を 5 年以上有していること。	勤務者のうち 2 名以上
(5) Web サイト上の FAQ やマニュアル修正等コンテンツ修正を行なうため、HTML タグ、CMS を用いて Web サイト上のコンテンツの更新を行うことができること。Web サイトは WCAG 2.1 の適合レベル AA に準拠すること。	勤務者全員 (WCAG 2.1 修得者は 1 名以上)
(6) LMS (Moodle) に関し、手順書に沿って履修者情報やコース、教材等の管理、運用ができること。また、障害時の検証やシステム改修時等における動作確認・設定変更等ができること。 LMS (Moodle) の管理、運用実務経験を 3 年以上有していること。	勤務者のうち 2 名以上
(7) 学生の年齢層、コンピュータスキルの幅が非常に広い。学生及び教職員からの問合せや相談に対し迅速かつ丁寧に対応ができることが必要であるため、問合せをしてきた学生及び教職員それぞれのコンピュータスキルに合わせた適切な対応（電話及びメール）ができること。	勤務者のうち 2 名以上

※7月及び1月の休日勤務では(4)(6)(7)の能力を有する者が1名以上勤務すること

## 9. 業務報告

- (1) 作業者は、実施した業務内容について日報を作成し、リーダーが管理を行うこと。また、別紙1に示す各システム別の対応記録を含めた月次作業報告書を記入し、翌月3日（休日・祝日の場合は翌営業日）までに学園担当者に提出するものとする。作業報告書の詳細については、契約締結後打合せで調整する。
- (2) 作業者は、本契約で実施した業務内容を随時手順化した業務手順書を作成し、都度更新を行うこと。
- (3) 次年度から受託者または作業者が交代する場合は、作業者は、契約終了1ヶ月前までに業務引継書（前項の業務手順書を含む）を作成し、次年度からの受託者（または、作業者）に業務引継ぎ及び技術指導を行わなければならない。引継業務に関して学園担当者が確認後、内容に不備がある場合は、契約終了後であっても業務引継書の再提出を要求するため、この要求に応じること。
- (4) 受託者は、「業務完了報告書」を本学園財務部経理課に提出すること。

## 10. 厳守事項

- (1) 受託者は、作業者の身元保証等についてその責を負うこと。
- (2) 作業者は、作業場所における盗難防止、整理整頓、備品管理等を責任をもって行い、本学園が貸与するものについては、十分注意を払い良好な管理を行うこと。
- (3) 作業者は、学園担当者の了解なく定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。
- (4) 作業者は、業務上知り得た全ての本学園の情報（以下「秘密情報」という。）について、いかなる場合も一切他に漏らしてはならない。また学園担当者の指示した業務以外に利用してはならない。
- (5) 秘密情報を取り扱う業務であるため、受託者が本業務を一括して再委託することを禁止する。本業務の一部を受託者以外の第三者に再委託する場合は、再委託先の相手方（住所、氏名）、委託範囲と再委託の必要性及び契約金額を明記した上で、事前に本学園の了解を得ること。なお、再委託する第三者においても厳守事項の全てを遵守すること。また、作業者は学園担当者から秘密情報の複写、複製を委託された場合を除き、秘密情報の複写及び複製を行ってはならない。
- (6) 秘密情報の紛失等の事故が発生した場合に作業者は、速やかに学園担当者に報告するとともに、最善の策を講じなければならない。また、契約期間終了後でも秘密情報流出等で、本学園又は第三者に損害を与えたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。この場合の違約金は本学園と受託者の協議により決定する。
- (7) 受託者及び作業者は、個人情報の保護に関する法律を厳守するとともに、個人情報の保護に関する法律等の関連法令を厳守し、秘密情報を取り扱う業務を適正に履行すること。また、受託者は作業者に対し個人情報管理、情報セキュリティ教育に係る研修を実施し、これを証明すること。
- (8) 受託者及び作業者は、契約期間満了後も秘密情報を一切他に漏らしてはならない。

## 11. 契約の解除

本学園又は受託者がこの契約に違反した場合、その相手方はこの契約を解除することができる。この場合、違約金は本学園と受託者の協議により決定する。

12. 検査及び検収

業務の完了をもって検収とする。なお、業務の完了については毎月の業務完了報告書の提出をもって行うこと。

13. 損害賠償

受託者は作業者が業務遂行に関し、本学園又は第三者へ被害を与えた場合には、受託者において無償で迅速に対応すること。

14. その他

この仕様に定めのない事項については、本学園と受託者による協議の上定めるものとする。

以上

別紙 1. システム概要と各システムに対する業務内容

システム名	システム概要
放送授業インターネット配信サービス	映像配信クラウドサービスを利用し、放送大学のテレビ、ラジオ授業をインターネットで配信するシステム（通年）。
Web 通信指導システム	通信指導問題について、オープンソースの LMS(Moodle) を利用し、学生が Web 上で通信指導問題に取り組み、問題への解答、答案の提出（5月～6月、8月、11月）、採点結果及び問題の解説が確認できるシステム。
Web 単位認定試験システム	単位認定試験問題について、オープンソースの LMS(Moodle) を利用し、学生が Web 上で単位認定試験問題に取り組み、問題への解答、答案の提出（7月、1月）ができるシステム。
オンライン授業システム	オープンソースの LMS(Moodle) を利用し、インターネット上で講義の視聴や小テストの受験などが行えるシステム。
ライブ Web 授業システム	オープンソースの LMS(Moodle) を利用し、Zoom での講義の視聴、インターネット上で講義の視聴や小テストの受験などが行えるシステム。
看護師国家試験学習支援ツール	看護師国家試験対策を行う学生に対し、過去問題や発展問題等を e ラーニングで提供するシステム。
自己学習サイト	自己学習用の教材（リメディアル教材、英語、PC スキル、Web 補助教材等）を e ラーニングで提供するシステム。
広報用 Web サイト	放送大学学園で運用する、広報用の Web サイト。

放送授業インターネット配信サービス	Web通信指導システム	Web単位認定試験システム	オンライン授業システム	ライブWeb授業システム	看護師国家試験学習支援ツール	自己学習サイト	広報用Webサイト	運用支援業務概要 (対応件数は前年度上半期等を元に算出した目安。ただし、Web単位認定試験システムは令和4年度第1学期より本運用を開始。)
ユーザサポート								
●	●	●	●	●				本学園教職員（学生サポートセンター経由の学生対応含む）からのシステムに係る問合せ対応（電話・メール対応）（次の項目と合わせて150件/月）
●	●	●	●	●	●	●		本学園学生からのシステムに係る問合せ対応（メール・問合せフォーム対応）（前の項目と合わせて150件/月）
●	●	●						放送大学Webサイト上の「よくある質問」及びユーザマニュアル作成、修正、追加作業（50件/月）
●	●	●						障害時のシステム検証作業（PC・各ブラウザ種別による確認等）（50件/月）
●	●	●						機能追加等システム改修に伴う動作確認、設定変更等支援作業（80件/月）
●							●	本学園の広報用ホームページのお知らせ追加等更新作業（HTML編集及びCMS使用）（400件/月）
サービス提供のための運用支援								
	●	●						履修者情報等の登録、修正、削除作業（6件/月）
	●	●						Moodleのコース管理（コース削除（リセット）、修正、バックアップ）作業（5件/月）
	●	●						各種教材等の新規登録、修正、削除作業（150件/月）
	●	●	●					新学期利用のための設定追加作業（150件/月）

		●					単位認定試験期間中におけるユーザー設定の変更作業 (50 件/月)
●							次年度放送授業(ラジオ科目約 40 科目×15 回、テレビ科目約 40 科目×15 回)の編集、エンコード及びサーバへのデータ登録作業(1 月～3 月) (1, 200 件/年)
●							OCW 公開用のデータ登録 (データは放送授業インターネット配信サービスと同じデータ) (10 件/年)
	●	●	●	●			ログファイルの確認作業 (130 件/月)
●							放送授業インターネット配信サービスの視聴状況に関する統計処理 (1 件/月)
●							放送授業への字幕対応作業 (10 件/月)
●							放送授業番組差し替えに伴うエンコード、及びサーバへのデータ登録作業 (180 件/年)

別紙2. 令和5年度 工数

	曜日	月	火	水	木	金	土	日祝	月 総工数	月 勤務日数
4月	日数	4	4	4	4	4	-	-	64	20
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	16	12	12	12	12	-	-		
5月	日数	5	5	4	3	3	-	-	65	20
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	20	15	12	9	9	-	-		
6月	日数	4	4	4	5	5	-	-	70	22
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	16	12	12	15	15	-	-		
7月	日数	4	4	4	4	4	2	3	90	25
	人数	4	4	4	4	4	2	2		
	工数	16	16	16	16	16	4	6		
8月	日数	4	5	5	5	3	-	-	70	22
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	16	15	15	15	9	-	-		
9月	日数	3	4	4	4	5	-	-	63	20
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	12	12	12	12	15	-	-		
10月	日数	4	5	4	4	4	-	-	67	21
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	16	15	12	12	12	-	-		
11月	日数	4	4	5	4	3	-	-	64	20
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	16	12	15	12	9	-	-		
12月	日数	4	4	4	4	4	-	-	64	20
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	16	12	12	12	12	-	-		
1月	日数	3	4	4	4	4	1	1	80	21
	人数	4	4	4	4	4	2	2		
	工数	12	16	16	16	16	2	2		
2月	日数	3	4	4	5	3	-	-	60	19
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	12	12	12	15	9	-	-		
3月	日数	4	4	3	4	5	-	-	64	20
	人数	4	3	3	3	3	-	-		
	工数	16	12	9	12	15	-	-		