

厚生労働省委託事業「受講者の特性に対応した教育訓練手法の構築・普及促進事業」  
「DX 推進ができる ICT 活用サポーター養成訓練プログラムの開発とその実効性を高める  
地域密着型女性求職者トータルサポートシステムの構築」

# ICT 支援員へのアンケート調査報告書

令和 6 年 3 月

学校法人 YIC 学院

## 目次

<b>1. 事業の目的</b> .....	<b>1</b>
<b>2. アンケート調査の趣旨・目的</b> .....	<b>1</b>
<b>3. 山口県の ICT 支援員へのアンケート調査</b> .....	<b>1</b>
3-1. 調査方法 .....	1
3-2. 調査項目 .....	2
3-3. 調査結果 .....	4
<b>4. 講評</b> .....	<b>27</b>

# 1. 事業の目的

---

本事業は、厚生労働省からの委託事業であり「人への投資」を推進するため、一般の方からアイデアを募集し、提案のあった幅広いニーズに対応した訓練を実現させるため、中高年労働者や非正規雇用労働者、生活困窮者など多様な事情や背景を持つ受講者の特性に対応した教育訓練手法の構築・普及等に取り組むことを目的としている。

そこで当学院は結婚や出産、その他の理由により長期離職している女性、家族の転勤等により離職を余儀なくされ、離職を繰り返している女性を対象とした新たな教育訓練プログラムを開発する。子育てや介護といったライフイベントと仕事の両立、また新たな人間関係構築等、多くの不安を抱えて再就職への一歩がなかなか踏み出せない対象者が想定される。そのため、訓練前から就職後までの個別・集団による伴走支援をパッケージで行う。社会復帰と教育・組織への貢献に向けた知識やスキルの習得と職務経歴やこれまでの経験を生かした活躍ができ、ICT活用を軸とした新たな能力開発を自律的に築くことができるようになることを目指す。

## 2. アンケート調査の趣旨・目的

---

この調査は、ICT支援員の現状について具体的な情報を収集することを目的としている。アンケート調査の結果は、受講者の特性に対応した教育訓練手法の構築・普及促進事業「DX推進ができるICT活用サポーター養成訓練プログラムの開発とその実効性を高める地域密着型女性求職者トータルサポートシステムの構築」に反映する。

## 3. 山口県の ICT 支援員へのアンケート調査

---

### 3-1. 調査方法

---

(1) 調査手法

郵送又はメールによる案内文を送付し Google フォームにてアンケート調査を実施した。

(2) 調査対象

市町村及び教育委員会に採用されている ICT 支援員並びに企業に登録し ICT 支援員として活動している方を対象とした。

(3) アンケート実施(内訳)

No.	対象	合計	回答数
1	小・中学校を担当する ICT 支援員	17	17
2	高校・特別支援学校を担当する ICT 支援員	18	9

(4) 調査日程

令和 5 年 12 月 26 日～令和 6 年 1 月 20 日

(5) 回収結果

有効回答数 26 件(有効回収率 74.3%)

## 3-2. 調査項目

A ご自身に関すること ★
①年齢 ②性別 ③ICT支援員としての勤務年数 ④ICT支援員に関して取得されている資格 ⑤ICT関連でその他に取得されている資格 ⑥ご自身の専門分野
B 現在の配置校に関すること
①配置されている学校または教育機関名 ★ ②主に担当されている配置校の児童・生徒数 ③配置されている学年
C 教育支援に関する質問
①校務支援においてあなたが関わっている事柄について ②授業支援においてあなたが関わっている事柄について ③配置校でのICT機器管理やメンテナンスに関する事柄について ④教員及び児童・生徒とのコミュニケーションをとる割合 ⑤コミュニケーション取るため工夫していること、また苦勞していること

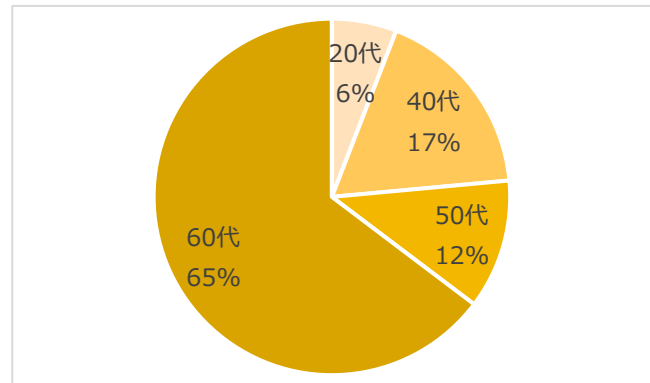
D 問題解決に関する質問
<ul style="list-style-type: none"> <li>①ICT機器の準備や整備(授業前後の準備や片付け)など関わっている事柄について</li> <li>②教育現場において今までに起きた技術的なトラブルについて</li> <li>③上記トラブルの解決方法</li> </ul>
E 研修やトレーニングに関する質問
<ul style="list-style-type: none"> <li>①教職員向けに、どのようなICTの研修プログラムを提供されているか</li> <li>②研修準備の段取りや当日の準備で工夫していること</li> </ul>
F セキュリティに関する質問
<p>児童・生徒や教職員の情報セキュリティ教育について関わっている事柄について (情報モラル教育を含む)</p>
G 教育ICTトレンドに対する理解と新技術への対応に関する質問
<p>最近の教育ICTトレンド(電子黒板やデジタルテレビ、ノートPC、タブレット端末などを用いる等)や新技術(SINET学術情報ネットワークを活用したオンライン授業や生成AIなど)に関して、どのように対応されているか</p>
H ICT支援員に関する質問
<ul style="list-style-type: none"> <li>①ICT支援員になられたきっかけについて</li> <li>②あなたが考える教育現場におけるICT支援員に必要なスキルについて</li> <li>③ICT支援員として働く上で大切だと思われることについて</li> </ul>

★=小・中学校を担当するICT支援員のみ回答

### 3-3. 調査結果

#### 【問 A-1】 年齢区分

20代	1 件
30代	0 件
40代	3 件
50代	2 件
60代	11 件
70代以上	0 件

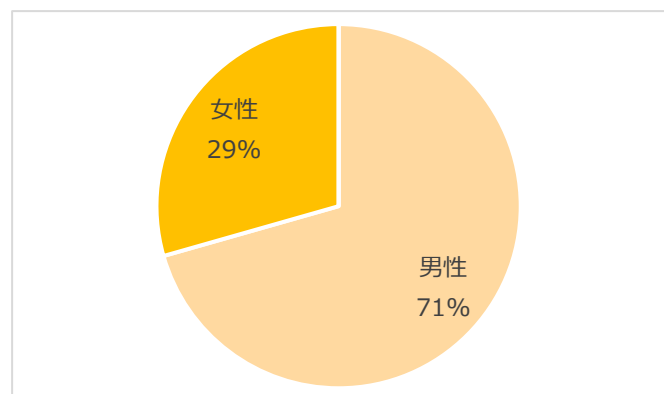


本調査の回答で、1 番目に多いのが 60 代 11 件(65%)で、2 番目に多いのが 40 代 3 件(17%)である。3 番目に多いのは 50 代 2 件(12%)、4 番目に多いのは 20 代 1 件(6%)であった。

小・中学校を担当する ICT 支援員は 60 代が半数以上を占めているが、20 代・40 代・50 代と年代を問わず担当していることが分かった。

#### 【問 A-2】 性別区分

男性	12 件
女性	5 件
未回答	0 件



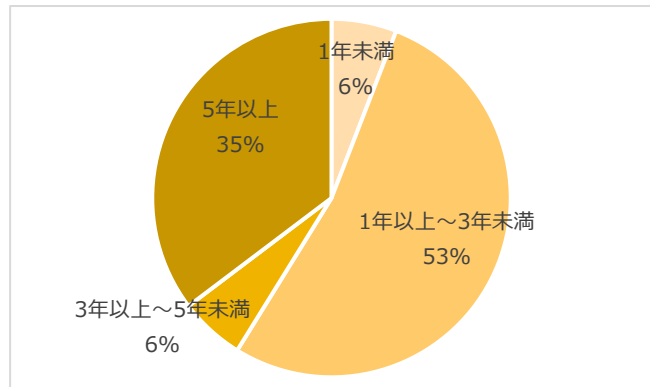
本調査の回答で、小・中学校を担当する ICT 支援員の性別は男性 12 件(71%)、女性 5 件(29%)であった。

参考までに山口県の総人口は 1,293,558 名※1(男性 615,390 名、女性 678,168 名)で男女構成比は男性 48%、女性 52%である。

※1)山口県人口移動統計調査(令和 5 年 12 月分月報)より参照

**【問 A-3】 ICT 支援員としての勤続年数**

1 年未満	1 件
1 年以上～3 年未満	9 件
3 年以上～5 年未満	1 件
5 年以上	6 件

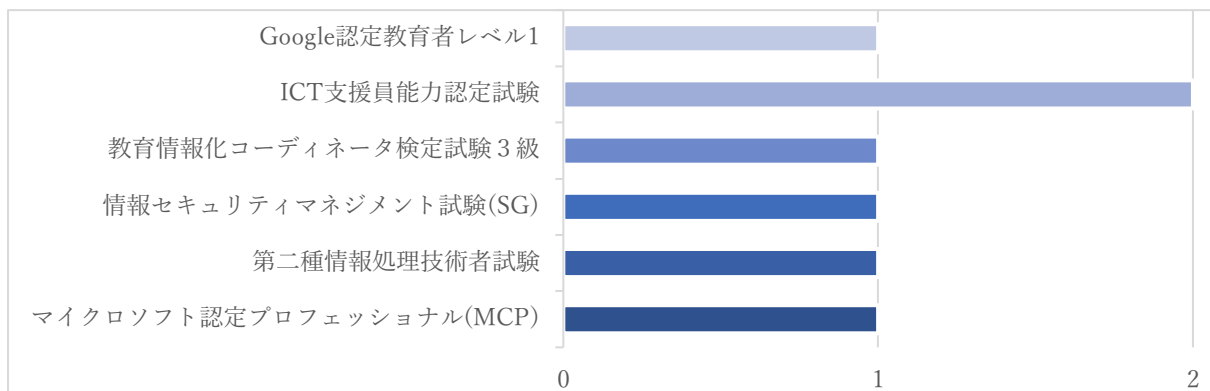
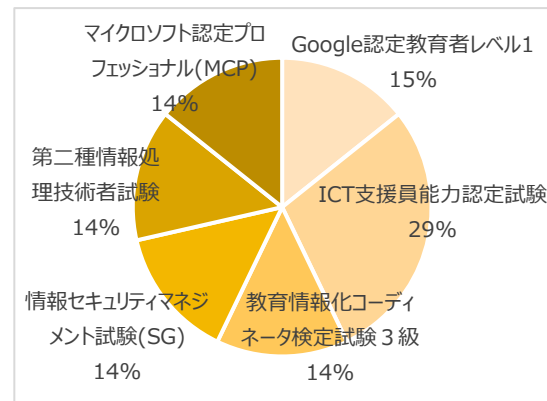


本調査の回答で、1 番目に多いのが 1 年以上～3 年未満 9 件(53%)で、2 番目に多いのが 5 年以上 6 件(35%)である。3 番目に多いのは 1 年未満 1 件(6%)及び 3 年以上～5 年未満 1 件(6%)であった。

5 年以上勤務される ICT 支援員の中で 10 年を超える方が半数(3 件)を占めており、長く勤務できる職種であることが分かった。

**【問 A-4】 ICT 支援員に関して取得している資格**

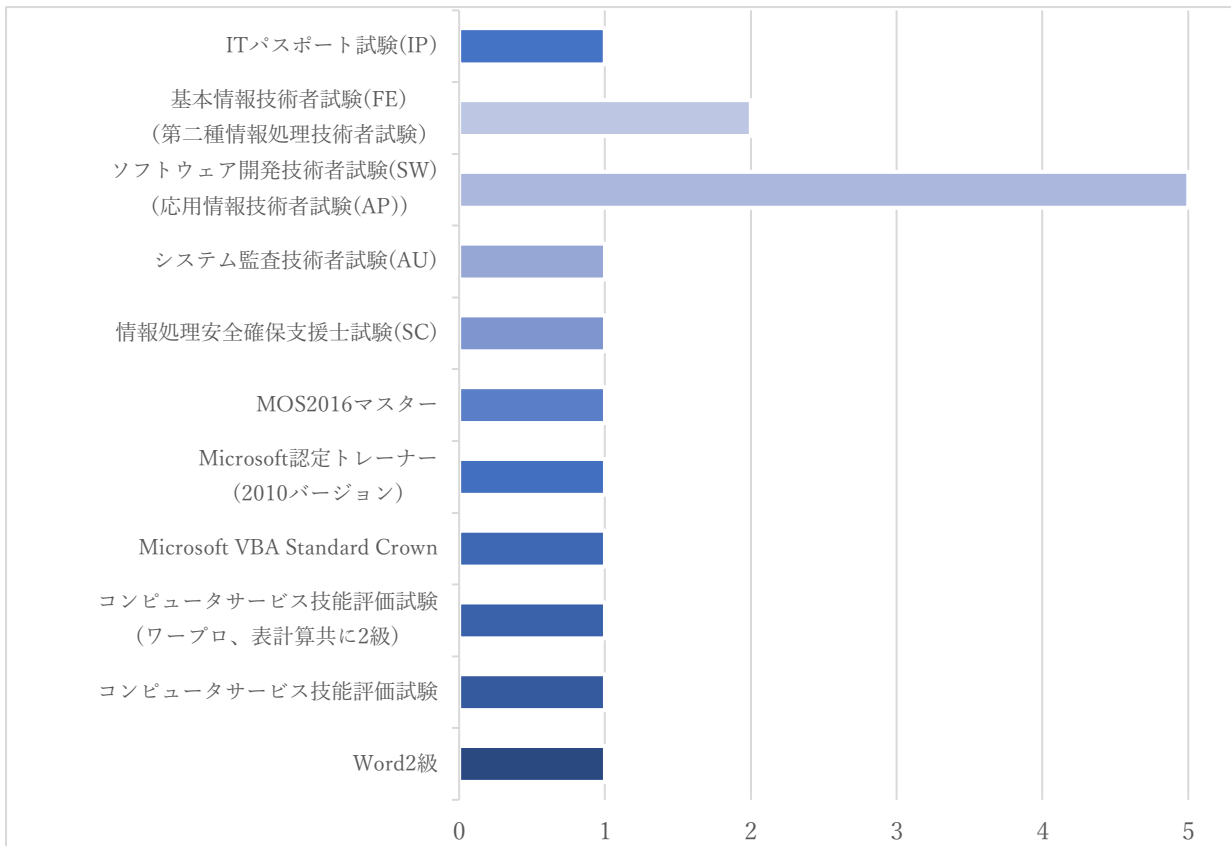
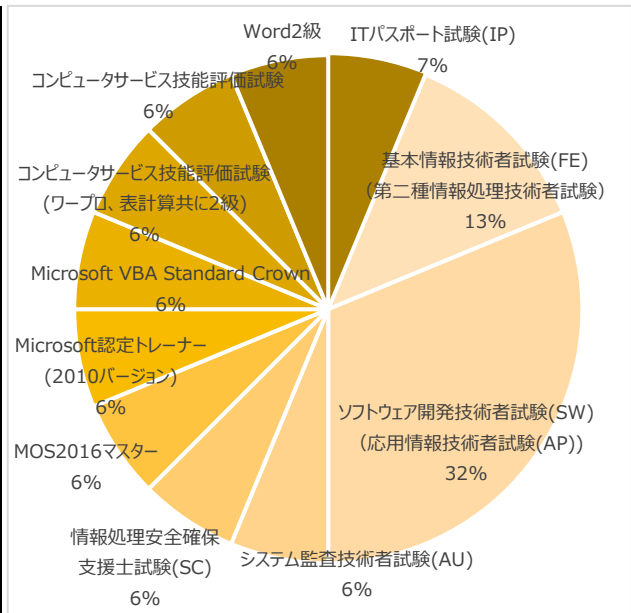
Google 認定教育者レベル 1	1 件
ICT 支援員能力認定試験	2 件
教育情報化コーディネータ検定試験 3 級	1 件
情報セキュリティマネジメント試験(SG)	1 件
第二種情報処理技術者試験	1 件
マイクロソフト認定プロフェッショナル(MCP)	1 件



本調査における ICT 支援員に関して取得している資格についてグラフに示した。資格を取得している方は 7 名で全体の 41%であった。保有資格として ICT 支援員能力認定試験が 2 件(29%)と一番多く、その他の資格は 1 件(14%)と横並びであった。

**【問 A-5】 ICT 関連の取得している資格**

IT パスポート試験(IP)	1 件
基本情報技術者試験(FE) (第二種情報処理技術者試験)	2 件
ソフトウェア開発技術者試験(SW) (応用情報技術者試験(AP))	5 件
システム監査技術者試験(AU)	1 件
情報処理安全確保支援士試験(SC)	1 件
MOS2016 マスター	1 件
Microsoft 認定トレーナー (2010バージョン)	1 件
Microsoft VBA Standard Crown	1 件
コンピュータサービス技能評価試験 (ワープロ、表計算共に2級)	1 件
コンピュータサービス技能評価試験	1 件
Word2 級	1 件



本調査における ICT 関連の取得している資格についてグラフに示した。1 番目に多いのはソフトウェア開発技術者試験(SW)5 件(32%)である。2 番目に多いのは基本情報技術者試験(FE)2 件(13%)である。

ICT 関連の資格取得者が 10 名おり全体の 59%であった。また取得者 10 名の内、半数の 5 名が情報系の国家資格取得者であることが分かった。ただ、資格未取得者も数名いることから資格が必須ではないことが見てきた。

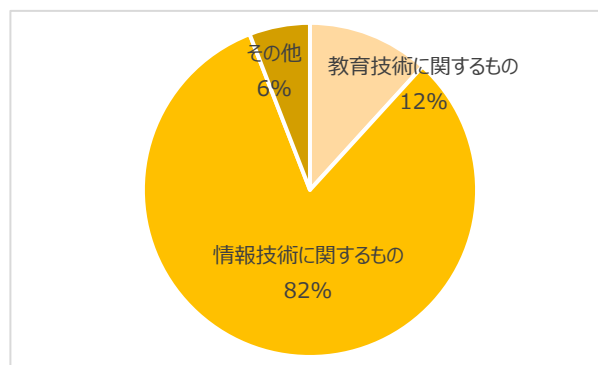


### 【問 A-6】 自身の専門分野

教育技術に関するもの	2 件
情報技術に関するもの	14 件
その他	1 件

※その他内容

- ・中学校一種(数学)、高校二種(数学)

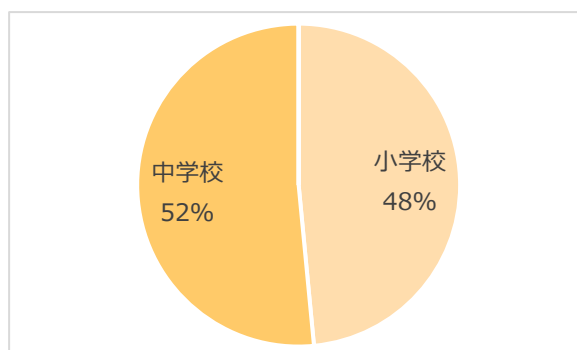


本調査の回答で、自身の専門分野について情報技術に関するもの 14 件(82%)、教育技術に関するもの 2 件(12%)、その他 1 件(6%)の結果となった。

ICT 支援員の専門分野として情報技術に関する方が 8 割以上占めている。ただ、情報技術を専門としない ICT 支援員も 2 割弱いるため、専門分野が情報技術であることが必須ではないと読み取れる。

### 【問 B-1】 配置されている学校

小学校	16 件
中学校	17 件
高校等	0 件
その他	0 件



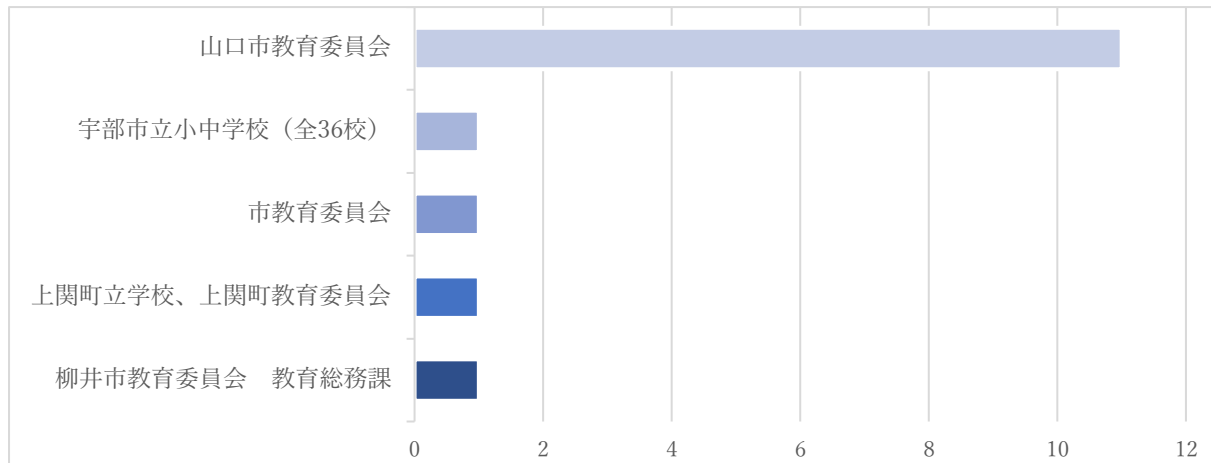
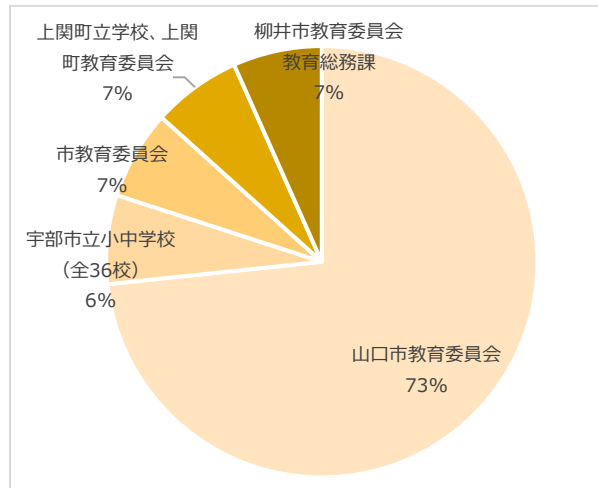
本調査の回答で、17 名の回答者の内、16 名(94%)が小学校と中学校の両方に配属されていることが分かった。

**【問 B-2】 教育機関名**

山口市教育委員会	13 件
宇部市立小中学校 (全 36 校)	1 件
市教育委員会	1 件
上関町立学校、 上関町教育委員会	1 件
柳井市教育委員会 教育総務課	1 件

※上関町立学校とは

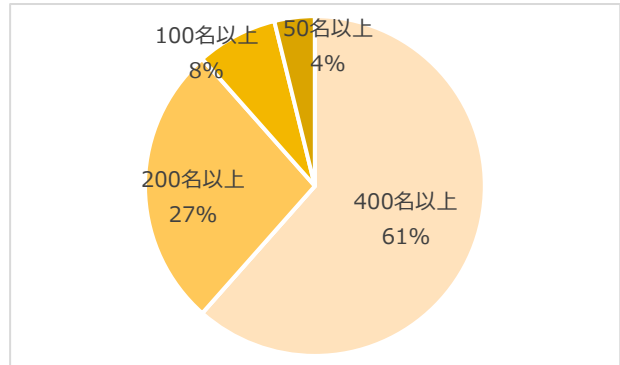
上関町立上関小学校、  
上関町立上関中学校、  
上関町立祝島小学校



本調査における教育機関名についてグラフに示した。小・中学校を担当している ICT 支援員は自治体単位で採用され一つの学校だけでなく複数の学校を担当していることが分かった。

**【問 B-3】** 主に担当されている配置校の児童・生徒数

400名以上	16件
300名以上	0件
200名以上	7件
100名以上	2件
50名以上	1件
49名以下	0件



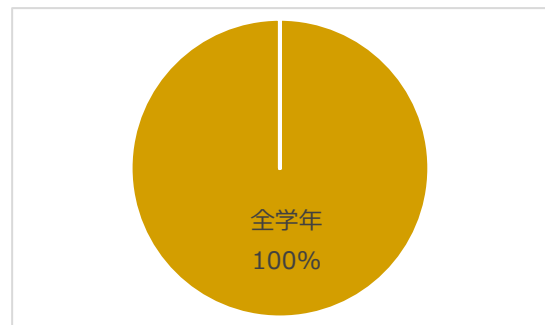
本調査の回答で、1番目に多いのが400名以上16件(61%)で、2番目に多いのが200名以上7件(27%)である。3番目に多いのは100名以上2件(8%)、4番目に多いのは50名以上1件(4%)であった。

全国の小学校数が22,000校で児童数が605万人、中学校数が10,200校で生徒数が317万人※2と言われており、地域ごとの差を考慮せず1校当たりの児童・生徒数を計算した場合、小学校が275名、中学校が310名となる。結果、ICT支援員として主に担当する学校規模は比較的児童・生徒数の多いことが分かった。

※2) 全国の小中学校数及び児童・生徒数はインターネット調べ

**【問 B-4】** 配置されている学年（小学校の場合）

主に低学年	0件
主に中高学年	0件
全学年	18件

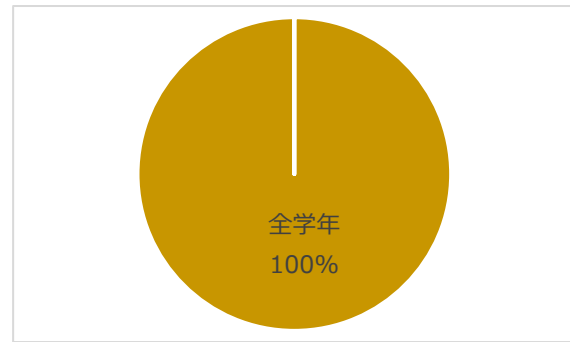


本調査の回答で、小学校を担当するICT支援員は学年の指定がなく全学年を担当することが分かった。

※3) 高校・特別支援学校を担当するICT支援員の兼務も含む

**【問 B-5】** 配置されている学年（中学校の場合）

中学 1 年	0 件
中学 2 年	0 件
中学 3 年	0 件
全学年	20 件 ※4



本調査の回答で、中学校を担当する ICT 支援員は学年の指定がなく全学年を担当することが分かった。

※4) 高校・特別支援学校を担当する ICT 支援員の兼務も含む

**【問 B-6】** 配置されている学年（高校等の場合）

高校 1 年	0 件
高校 2 年	0 件
高校 3 年	0 件
全学年	9 件



本調査の回答で、高校等を担当する ICT 支援員は学年の指定がなく全学年を担当することが分かった。

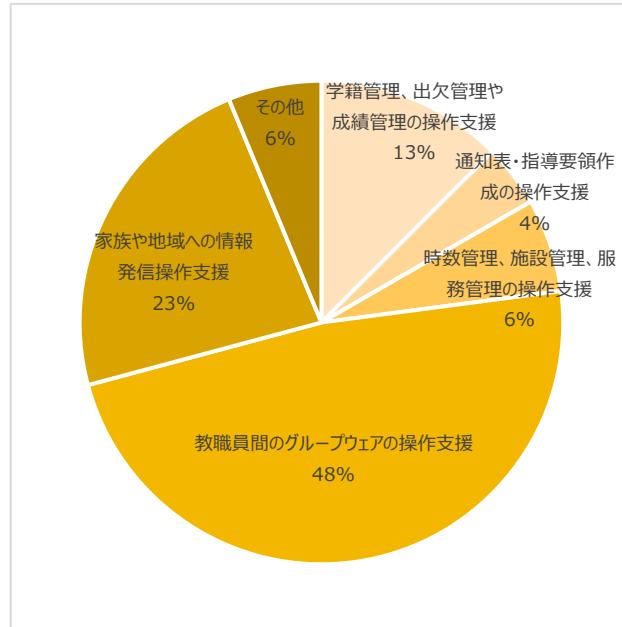
**【問 B-7】** 配置されている学年（その他の場合）

- ・ 小中に関しては特別支援学校での勤務です。
- ・ 特別支援学校は小学部、中学部、高等部がある。

【問 C-1】 校務支援において、関わっている事柄

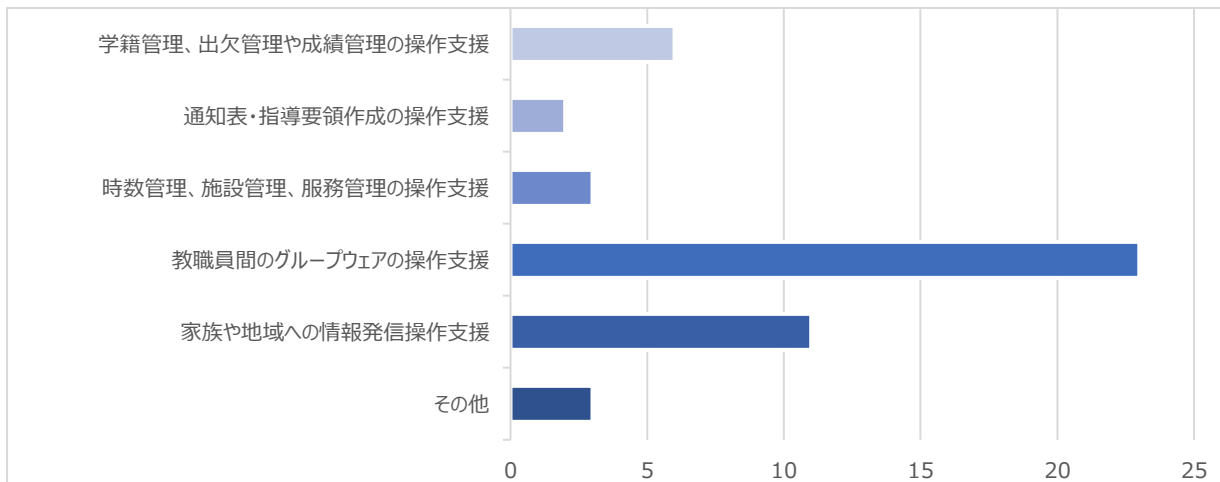
(複数回答可)

学籍管理、出欠管理や成績管理の操作支援	6 件
通知表・指導要領作成の操作支援	2 件
時数管理、施設管理、サービス管理の操作支援	3 件
教職員間のグループウェアの操作支援	23 件
家族や地域への情報発信操作支援	11 件
その他	3 件



※その他内容

- ・校務に関するアプリの基本操作支援
- ・教育における ICT 活用の支援
- ・アンケート集計支援



本調査における校務支援においての関わりについてグラフに示した。1 番目に多いのは教職員間のグループウェアの操作支援 23 件(48%)である。2 番目に多いのは家族や地域への情報発信操作支援 11 件(23%)である。

教職員間のグループウェア操作支援は全回答者 26 名中 23 名(88%)が関わっており ICT 支援員として必須に近い業務と読み取れる。

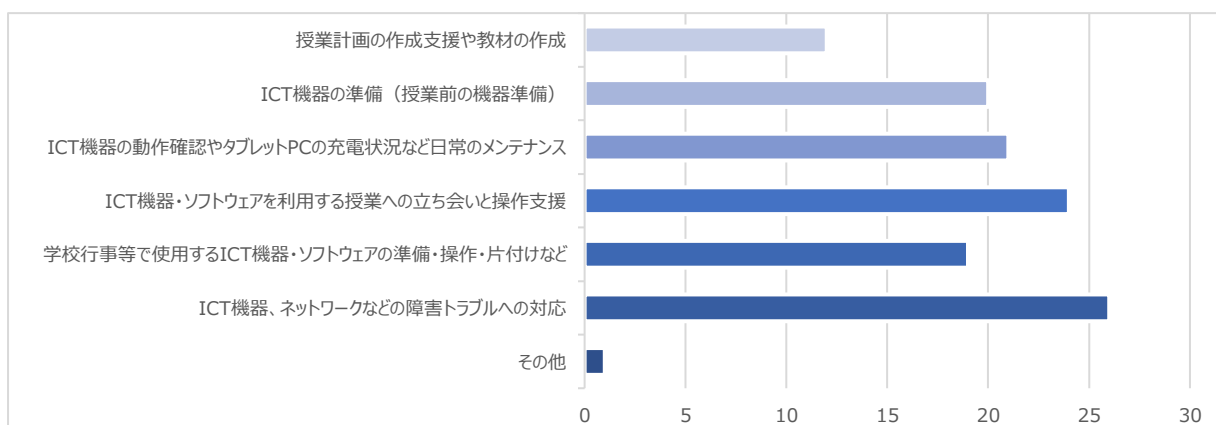
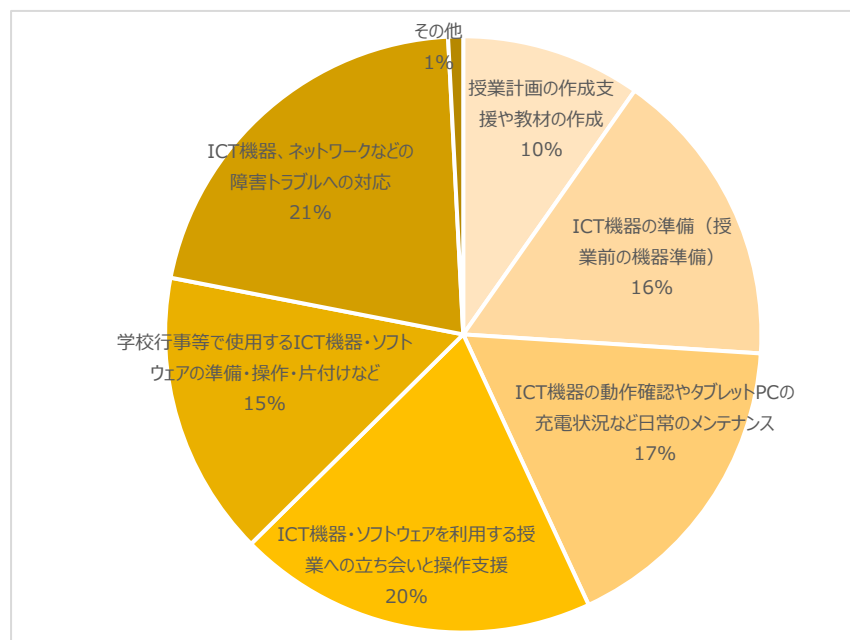
【問 C-2】 授業支援において、関わっている事柄

(複数回答可)

授業計画の作成支援や教材の作成	12 件
ICT 機器の準備 (授業前の機器準備)	20 件
ICT 機器の動作確認やタブレット PC の充電状況など日常のメンテナンス	21 件
ICT 機器・ソフトウェアを利用する授業への立ち会いと操作支援	24 件
学校行事等で使用する ICT 機器・ソフトウェアの準備・操作・片付けなど	19 件
ICT 機器、ネットワークなどの障害トラブルへの対応	26 件
その他	1 件

※その他内容

・一般的な相談業務

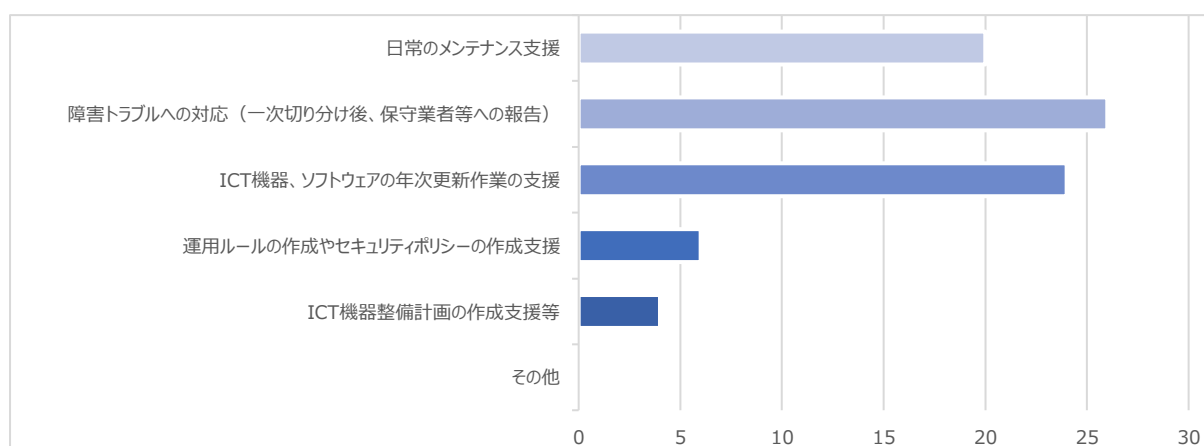
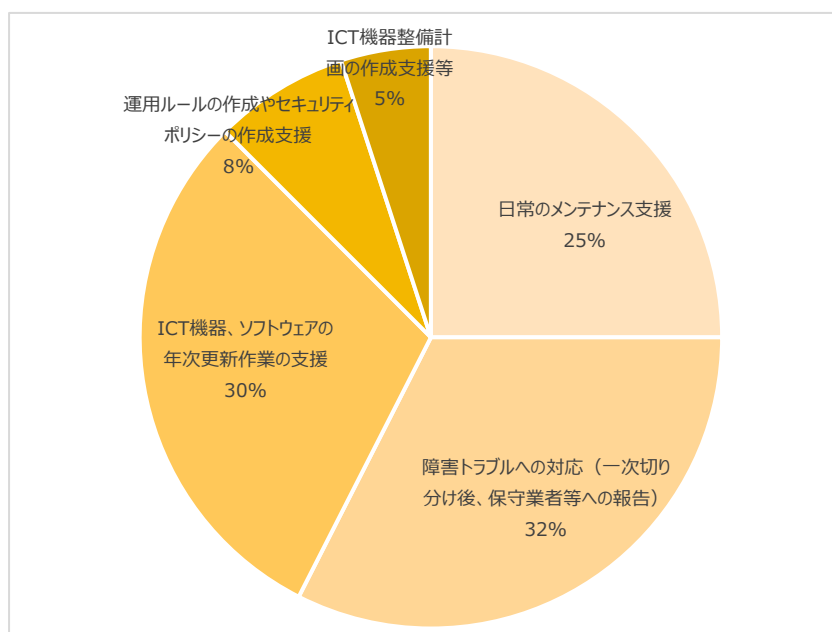


本調査における授業支援においての関わりについてグラフに示した。1 番目に多いのは ICT 機器、ネットワークなどの障害トラブルへの対応 26 件(21%)である。2 番目に多いのは ICT 機器・ソフトウェアを利用する授業への立ち会いと操作支援 24 件(20%)である。

授業支援において ICT 機器の準備からメンテナンス・操作支援及びトラブル時の対応と幅広く対応していることが分かった。

**【問 C-3】** 配置校での ICT 機器管理やメンテナンスにおいて、関わっている事柄  
(複数回答可)

日常のメンテナンス支援	20 件
障害トラブルへの対応 (一次切り分け後、保守業者等への報告)	26 件
ICT 機器、ソフトウェアの年次更新作業の支援	24 件
運用ルールの作成やセキュリティポリシーの作成支援	6 件
ICT 機器整備計画の作成支援等	4 件
その他	0 件



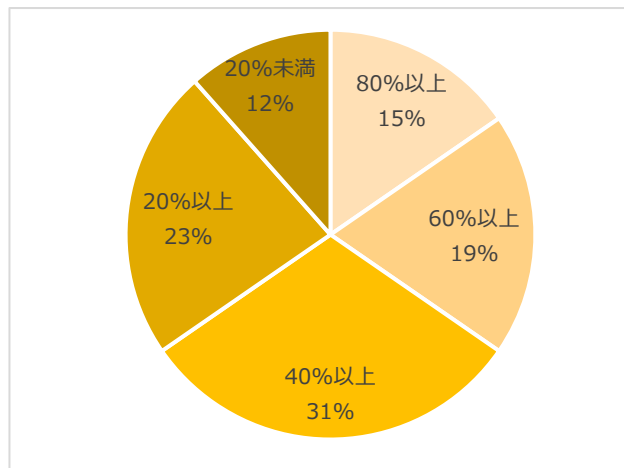
本調査における ICT 機器管理やメンテナンスにおいての関わりについてグラフに示した。1 番目に多いのは障害トラブルへの対応(一次切り分け後、保守業者等への報告)26 件(32%)である。2 番目に多いのは ICT 機器、ソフトウェアの年次更新作業の支援 24 件(30%)である。

障害トラブルへの対応(一次切り分け後、保守業者等への報告)は全回答者 26 名中 26 名(100%)が関わっており、機器管理・メンテナンス業務として外せない内容であることが分かった。

**【問 C-4】 教員とのコミュニケーションをとる割合**

(1 週間の業務を 100%としておおよその%)

80%以上	4 件
60%以上	5 件
40%以上	8 件
20%以上	6 件
20%未満	3 件



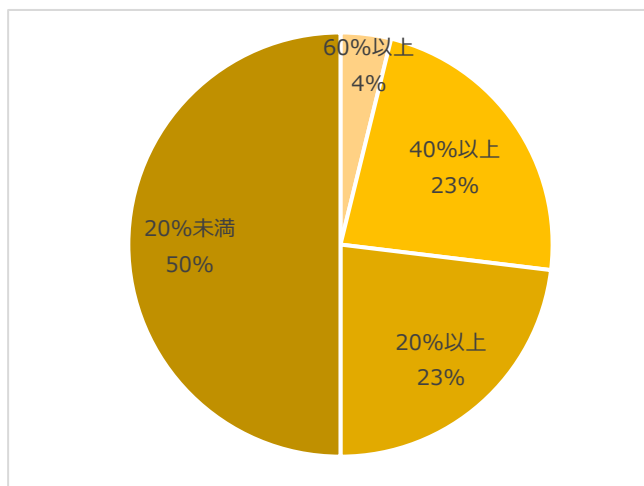
本調査の回答で、1 番目に多いのが 40%以上 8 件(31%)で、2 番目に多いのが 20%以上 6 件(23%)である。3 番目に多いのは 60%以上 5 件(19%)であった。

教員とのコミュニケーションの割合で 40%以上と回答したのは全回答者 26 名中 17 名 (65%)である。また 40%未満が全回答者 26 名中 9 名 (35%)である。問 C-6 の回答から教員とのコミュニケーションの時間の取り方が課題であることが分かった。

**【問 C-5】 児童・生徒とのコミュニケーションをとる割合**

(1 週間の業務を 100%としておおよその%)

80%以上	0 件
60%以上	1 件
40%以上	6 件
20%以上	6 件
20%未満	13 件



本調査の回答で、1 番目に多いのが 20%未満 13 件(50%)で、2 番目に多いのが 20%以上及び 40%以上のそれぞれ 6 件(23%)である。

教員とのコミュニケーションの割合とは対照に児童・生徒とのコミュニケーションをとる時間の割合は比較的短いことが分かった。また高校・特別支援学校を担当する ICT 支援員は児童・生徒とのコミュニケーションの割合が総じて 20%未満であり、コミュニケーションをとる割合が「0」という回答も数件あった。

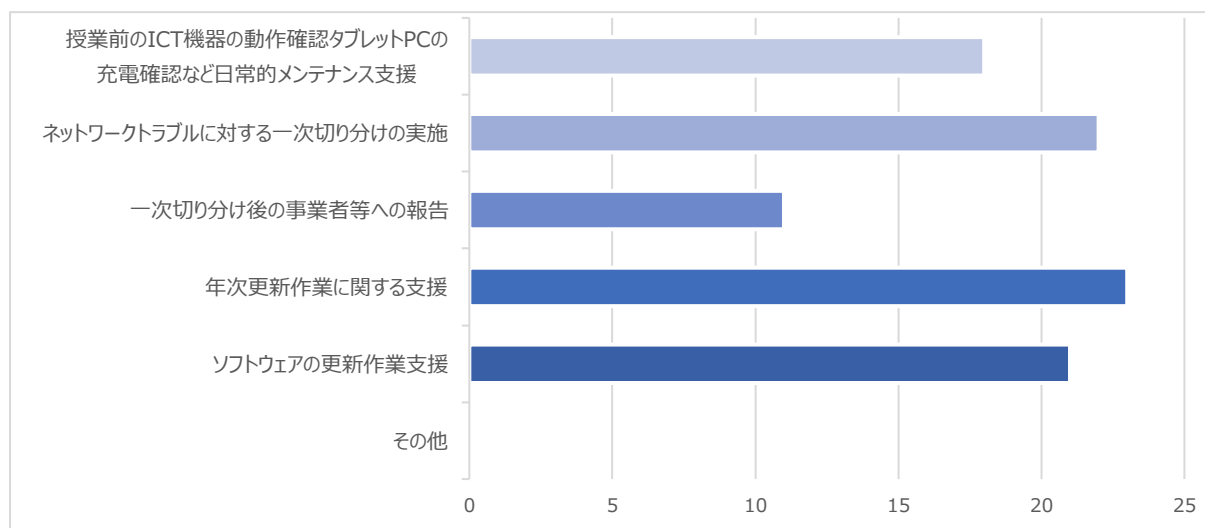
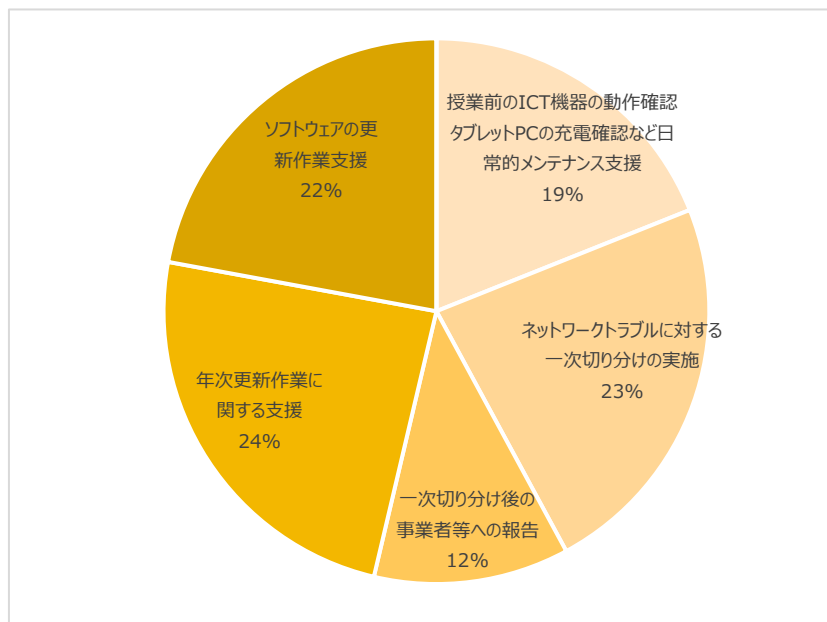


**【問 C-6】** コミュニケーションをとるために工夫していること、また苦勞していること

- ・授業に役立つ ICT の使い方や教材研究。
- ・授業の合間にコミュニケーションを取るタイミングがなかなか難しい。
- ・授業支援の打ち合わせが、なかなか出来ないことがある。
- ・積極的に声をかけるようにしている。先生方がお忙しく中々話す時間が取れない。
- ・自分からよく話しかけること。声がかかったら、すぐに動くこと。  
話しかけやすく、相談しやすい人で有りたいと思って過ごしています。
- ・専門的な用語は極力使わないように説明する。どの生徒にも平等に接するように注意する。
- ・相手の話の趣旨を的確につかむ。
- ・(工夫) 教員が策定した計画や指導方針にそった対応を児童生徒に対して行うための事前のコミュニケーションを限られた時間で実施していくこと。
- ・(苦勞) 関わり方や指導の新しい考え方等についての学習機会を創出すること。
- ・先生が教室に行っている時間と支援員勤務時間が多く重なるため先生と対面で打合せできる時間が少ない。  
そのため電話やメールで打合せをするが、対面でできる時間をもてるよう努力している。
- ・年齢により、子どもの経験や伝わる言葉が違うので、操作の説明時においてもいろいろと工夫することがある。
- ・情報モラルに関することなどは、いかに自分事としてとらえてもらえるかということが難しい。  
工夫するようにしている。
- ・教員の時間が取れない。
- ・覚えきれない。
- ・タイミングと授業時間の把握、科目もできるだけ何時間目にあるか確認。  
行事等の日程を把握しておくこと。
- ・支援する相手にあわせて言葉選びをおこなう。例) ICT 用語、専門用語を使わない。
- ・支援にあたり教員にとっての緊急度やどの程度のスピード感を期待されているかを考慮している。  
また、コミュニケーションの際はコミュニケーションの温度感を合わせるようにしている。
- ・おだてます。
- ・先生はいつも忙しそう。

**【問 D-1】** ICT 機器の準備や整備（授業前後の準備・片付け）などにおいて、関わっている事柄 （複数回答可）

授業前の ICT 機器の動作確認タブレット PC の充電確認など日常的メンテナンス支援	18 件
ネットワークトラブルに対する一時切り分けの実施	22 件
一時切り分け後の事業者等への報告	11 件
年次更新作業に関する支援	23 件
ソフトウェアの更新作業支援	21 件
その他	0 件

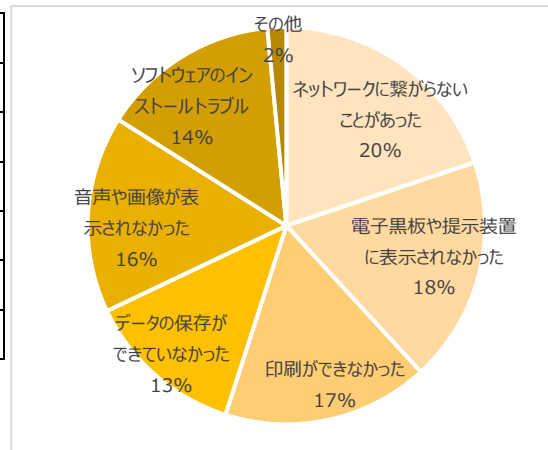


本調査における ICT 機器準備や整備（授業前後の準備・片付け）などにおいての関わりについてグラフに示した。1 番目に多いのは年次更新作業に関する支援 23 件(24%)である。2 番目に多いのはネットワークトラブルに対する一時切り分けの実施 22 件(23%)である。

一時切り分け後の事業者等への報告は 11 件(12%)と切り分け実施件数と比較し半数となる。事業者等への報告は教員又は ICT 支援員のどちらが対応するかを学校ごとにルール化している可能性がある。

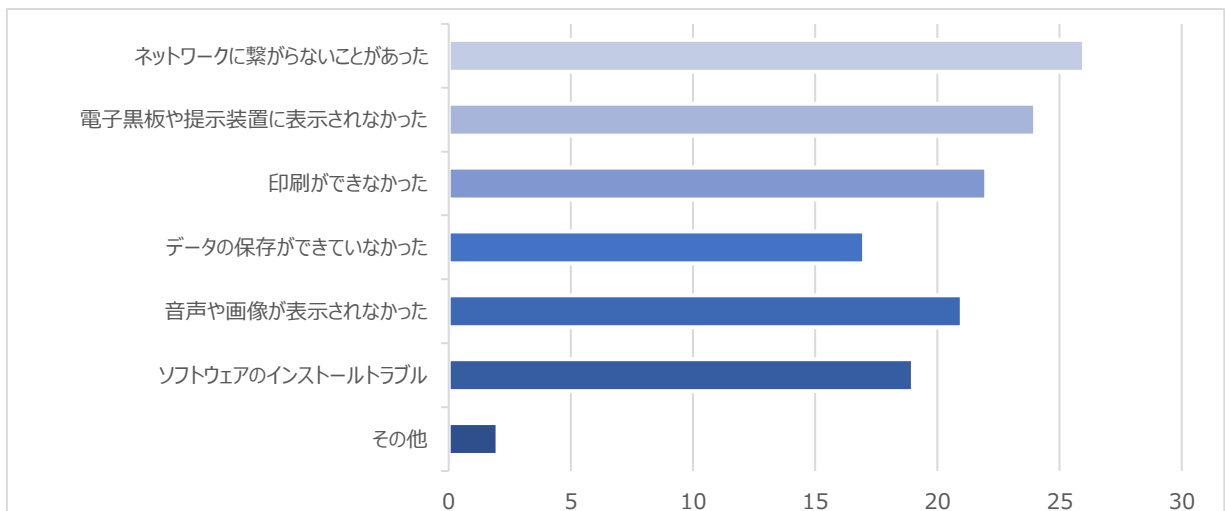
**【問 D-2】** 教育現場において、今までに起きた技術的トラブルについて該当するもの  
(複数回答可)

ネットワークに繋がらないことがあった	26 件
電子黒板や提示装置に表示されなかった	24 件
印刷ができなかった	22 件
データの保存ができていなかった	17 件
音声や画像が表示されなかった	21 件
ソフトウェアのインストールトラブル	19 件
その他	2 件



※その他内容

- ・学習端末または学習アプリのフリーズ
- ・必要なアカウントからの自動ログアウトとその復旧
- ・データの消失・USB メモリや SSD などの認識不良



本調査における教育現場において、今までに起きた技術的トラブルについてグラフに示した。1 番目に多いのはネットワークに繋がらないことがあった 26 件(20%)である。2 番目に多いのは電子黒板や提示装置に表示されなかった 24 件(18%)である。3 番目に多いのは印刷ができなかった 22 件(17%)である。

ネットワークのトラブルは本調査での回答者全員が経験しており、GIGA スクール構想※5 による環境整備が令和 6 年度末に期限を迎える中、ネットワークやデバイスへの接続に関する知識は必須と読み取れる。

※5) 1 人 1 台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、後世に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育 ICT 環境を実現する。  
これまでの我が国の教育実践と最先端の ICT のベストミックスを図ることにより、教師・児童生徒の力を最大限に引き出す。

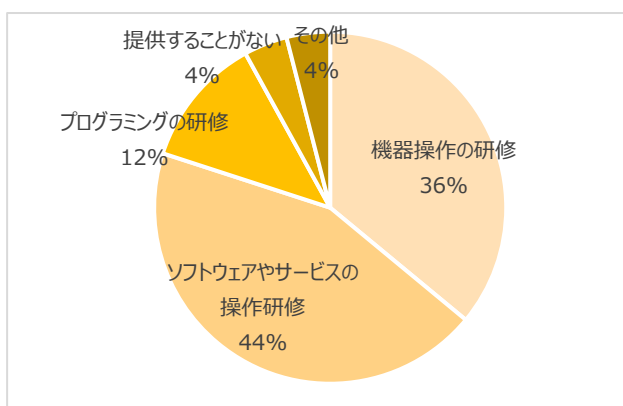
**【問 D-3】**           **【問 D-2】**のトラブルにおいて、どのように解決したのか

- NET で検索したり、他支援員に相談し、解決する。
- 自分でわかることは、それなりに。  
困れば同僚や上のものに問い合わせやレスキューを依頼した。
- その場でわかる事象についてはすぐに。  
対応できなければ、同僚または教育委員会に問い合わせや応援を頼みます。
- 機器の目視、マニュアルの確認、サポートダイヤルの活用等、他の支援員に相談など。
- 操作性を調査し、トラブルに関することの切り分けをします。  
その後、教育委員会やサポートに指示を仰ぎ、操作対応します。
- AP、PC、提示装置の再起動。故障なら交換や修理。
- 自分で解決出来なかった時はヘルプデスクに連絡して、アドレスをいただく。
- ネットワーク機器の再起動、接続の確認を行う。
- 状況の精確な把握と原因切り分け及び必要な対応の実施。  
アカウントについてはパスワードが変更されている可能性も含め随時必要に応じて確認し対応している。
- 過去の経験や知識をもとに。
- 支援員仲間で共有している情報を参考にして。
- インターネット上の情報を参照して。
- 保守業者に相談して。
- 過去のサポート記録、ネット検索、市教委へ確認。
- 過去の事例検索や支援員に相談など。
- 個人で対応できないものについては他の支援員に相談した。
- 自身の経験を生かす。自身で調べる。業者に問い合わせる。
- あまり覚えていない。グーグル検索と生成 AI が多かったと思います。
- ネットワークのドライバーと更新と再インストール、データは電源が落ちた時点までのデータが残っていたので復元、音声流れないのはドライバーを外部から取ってきてインストールしたことで解決、ソフトウェアのインサール問題は時間経過により解決(原因が不明であった)。
- 原因の切り分け作業を主におこないそれに応じた対応を選択。
- マニュアルや WEB サイトの情報などを確認し、正しい手順で処理を行った。
- 提示装置に表示されない⇒HDMI ケーブルを交換。  
ネットワークにつながらない⇒他の端末も同様か確認⇒一部端末のみの場合 LAN ケーブルを差しかえる⇒設定を確認。  
印刷ができない⇒印刷機の電源、紙詰まりや状態を確認⇒設定を確認。
- 基本、インターネットで調べて対応。管理者のポリシーに関わるものは管理者に問い合わせ。
- 調べる。
- 支援員用端末や他の端末と比較して動作確認をして解決した。もしくは他の支援員から情報を得たりした。

【問 E-1】 教職員向けに提供する ICT の研修プログラム

(複数回答可)

機器操作の研修	18 件
ソフトウェアやサービスの操作研修	22 件
プログラミングの研修	6 件
提供することがない	2 件
その他	2 件



本調査の回答で、1 番目に多いのがソフトウェアやサービスの操作研修 22 件(44%)で、2 番目に多いのが機器操作の研修 18 件(36%)である。

【問 E-2】 研修準備の段取りや当日の準備で工夫していること

- ・わかりやすく、すぐに役立つ資料作り。
- ・研修用の Google クラウドの作成。アプリケーションに実際に触れてもらう事など。
- ・誰にでもわかりやすく話し、「どうしてその操作をするのか」理由を併せてお話しています。そうすることで、似たトラブルが起こったときに先生方で解決できることも増えてくると思うからです。
- ・事前打ち合わせは放課後など忙しくない時間帯にしている。できるだけ早く授業プランを出してもらい、空いた時間で準備をする。
- ・有意義な研修になる様にニーズにあった研修資料を用意しておき、時間内に研修を終わらせる。
- ・研修時間と内容、レベル感のすり合わせ。  
特に職員会議の開始直後等のタイミングで実施される場合、以降の会議には出席ができないため、スキルのバラツキがある中でも所定の時間内に終える必要があるため。
- ・全体に統一研修からオンデマンド型に変化している。  
終わりの時間を守るように努めている。(電子データ)  
情報モラルやセキュリティについては、自分事となるようにと願って工夫する。
- ・具体例で操作できるような内容。
- ・ICT 教育に関係することなら、可能な限り準備からグループツールでやりとりするようにしています。
- ・ICT 担当の先生と連携し、事前に行っておいて欲しいことを書く先生方に伝達していただく。
- ・研修を受ける方のレベルの把握。すぐに実施できる具体例を準備しておく。
- ・特にないが、研修を実施する場合は目的をしっかりと確認するとともに受講者が分かる言葉で説明するようにしている。また、比喻を使ってイメージしやすいようにしている。
- ・PC の充電、ログイン事前確認、OS の更新など受講者に確認頂き研修遅延に備える。
- ・資料作成、情報担当の先生との事前打ち合わせ。

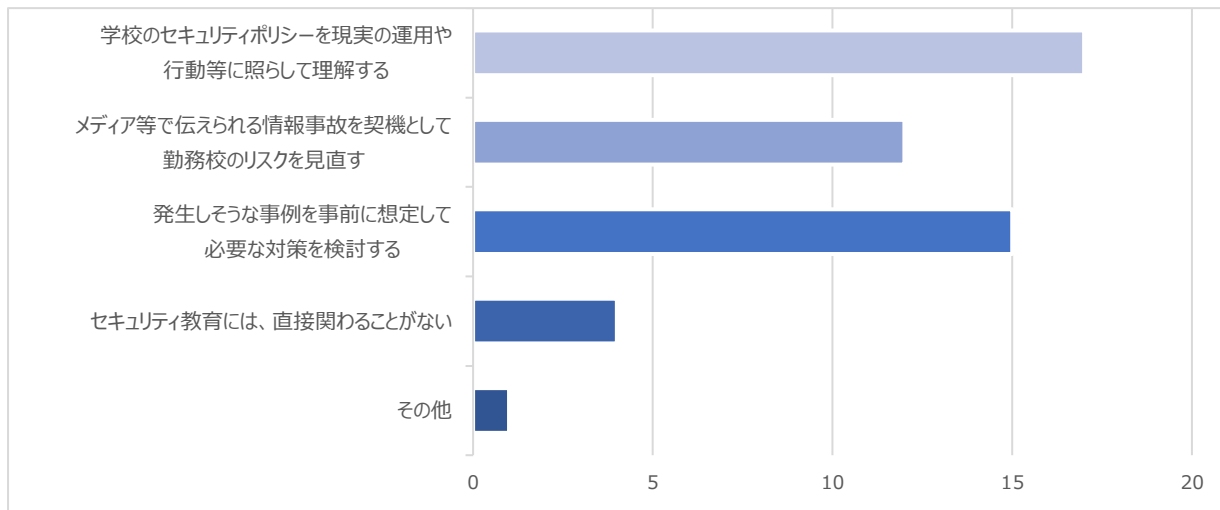
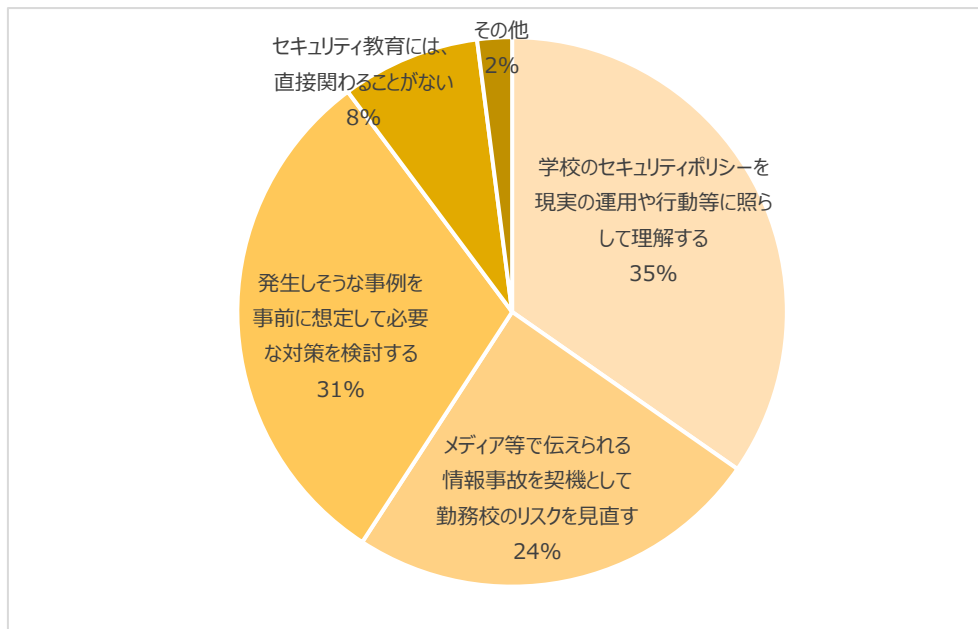
【問 F-1】 情報セキュリティにおいて関わっている事柄

(複数回答可)

学校のセキュリティポリシーを現実の運用や行動等に照らして理解する	17 件
メディア等で伝えられる情報事故を契機として勤務校のリスクを見直す	12 件
発生しそうな事例を事前に想定して必要な対策を検討する	15 件
セキュリティ教育には、直接関わることがない	4 件
その他	1 件

※その他内容

・あまりタッチできないことも多い。



本調査における情報セキュリティにおいて関わっている事柄についてグラフに示した。1 番目に多いのは学校のセキュリティポリシーを現実の運用や行動等に照らして理解する 17 件(35%)である。2 番目に多いのは発生しそうな事例を事前に想定して必要な対策を検討する 15 件(31%)である。

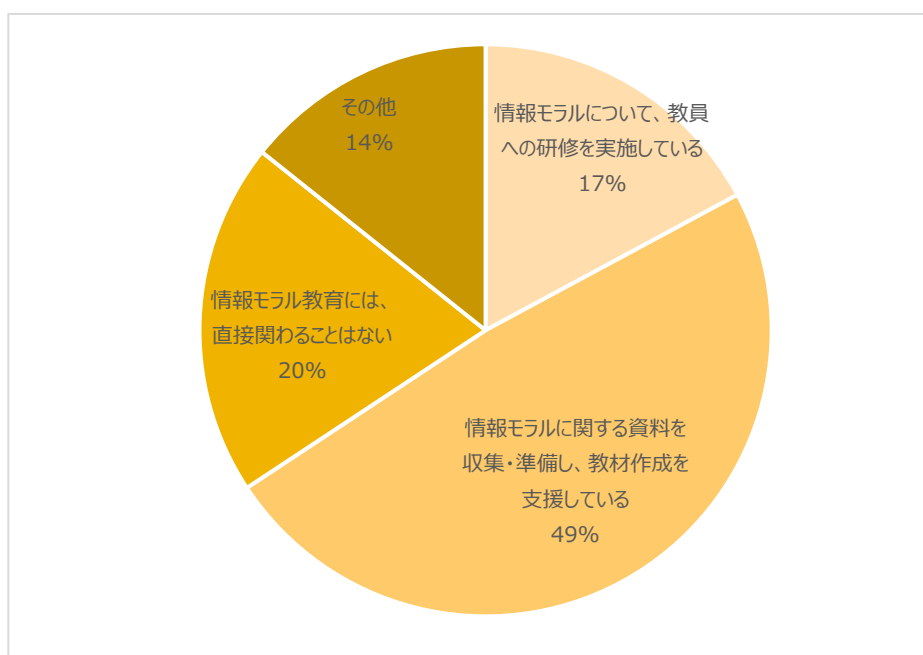
【問 F-2】 情報モラル教育において関わっている事柄

(複数回答可)

情報モラルについて、教員への研修を実施している	6 件
情報モラルに関する資料を収集・準備し、教材作成を支援している	17 件
情報モラル教育には、直接関わることはない	7 件
その他	5 件

※その他内容

- ・オンデマンドで研修できるように教材を整備
- ・他のコミュニケーター：行政職員が行っているもよう
- ・外部講師の方が講演会をされるので一緒に聴講する
- ・講師として生徒にむけ研修を行った（先生立会の元）
- ・管理部署より学校に文書通達があるため日常口頭で随時説明



本調査の回答で、1 番目に多いのが情報モラルに関する資料を収集・準備し、教材作成を支援している 17 件(49%)で、2 番目に多いのが情報モラル教育には、直接関わることはない 7 件(20%)である。

情報モラル教育には、直接関わることはない 7 件中 6 件は高校・特別支援学校を担当する ICT 支援員の回答であり、担当する学校が小・中・高校・特別支援学校のいずれになるかで関わり具合が変わってくるのが分かった。

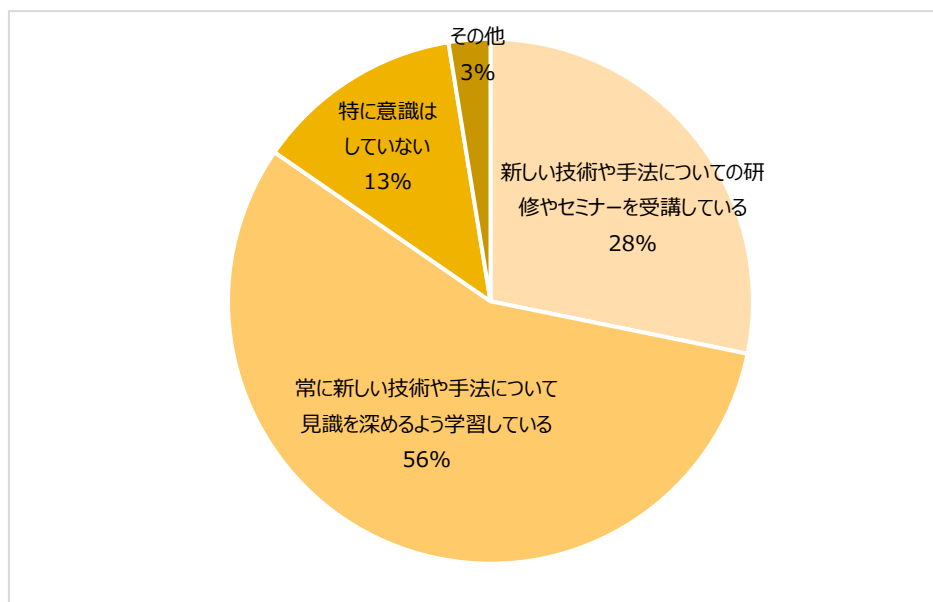
**【問 G-1】** 最近の教育 ICTトレンド（電子黒板・デジタルテレビ・ノートPC・タブレット端末等）や新技術（SINET 学術情報ネットワークを活用したオンライン授業や生成 AI 等）に関する対応

（複数回答可）

新しい技術や手法についての研修やセミナーを受講している	11 件
常に新しい技術や手法について見識を深めるよう学習している	22 件
特に意識はしていない	5 件
その他	1 件

※その他内容

・必要に応じて学習する。



本調査の回答で、1 番目に多いのが常に新しい技術や手法について見識を深めるよう学習している 22 件(56%)で、2 番目に多いのが新しい技術や手法についての研修やセミナーを受講している 11 件(28%)である。



**【問 G-2】 教育現場において取り入れている新しい知識や技術について**

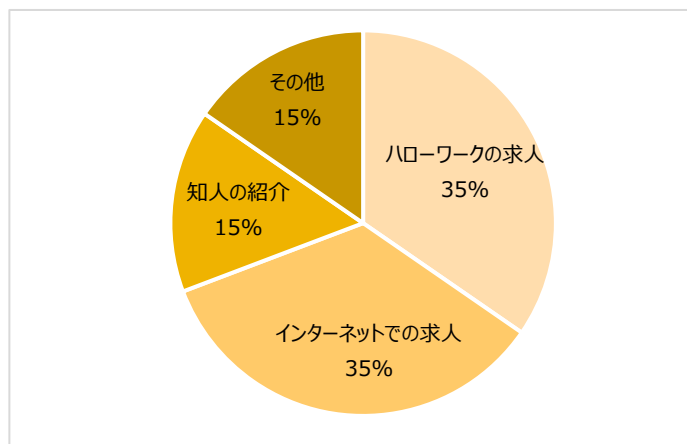
- ・新しい機器やアプリの授業での使い方を先生に説明している。
- ・可能な限り、先生方に紹介したり、授業支援の際自分で使ったりしている。
- ・アップデートなどでできることが増えた際には、先生方がどう使うかを想定して操作性などを調査し、資料を作成して示しています。実際に使われるかどうかは、先生方のテンポもあるので、おまかせしています。
- ・市教委主導で情報を発信し研修会などで担当の先生に情報を共有している。各校の担当の先生から学校内の先生に情報を伝えて頂き広めていくという手法をとっている。
- ・市内教職員が参加している Google クラスルームに、情報をお知らせし、取り入れるかどうかは各学校で判断していただいている。
- ・正確な情報をわかりやすく提供する。
- ・抵抗感が強い場合、状況に応じて対応している。
- ・ChatGPT については利用している先生もいるようです。
- ・情報教育担当の教員に伝えるとともに関心がありそうな方に直接お伝えしている。
- ・管理部署より随時アナウンスがあるため重要・難解な部分は随時補足。

**【問 H-1】 ICT 支援員になったきっかけ**

ハローワークの求人	9 件
インターネットでの求人	9 件
知人の紹介	4 件
その他	4 件

※その他内容

- ・家族の紹介
- ・学校で募集があって応募したのがきっかけです
- ・会社経由
- ・会社の紹介

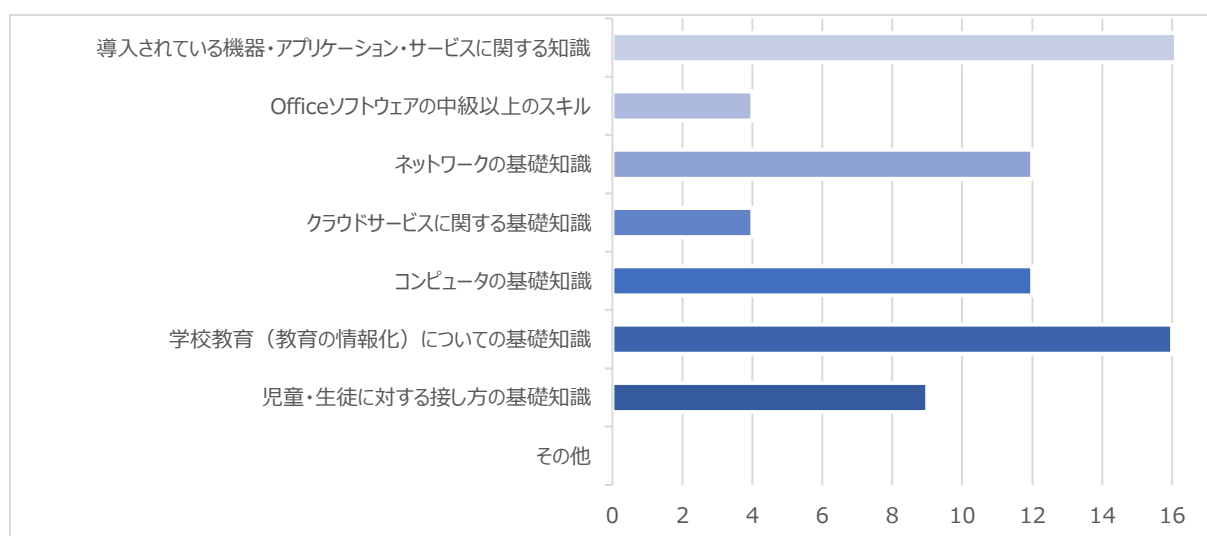
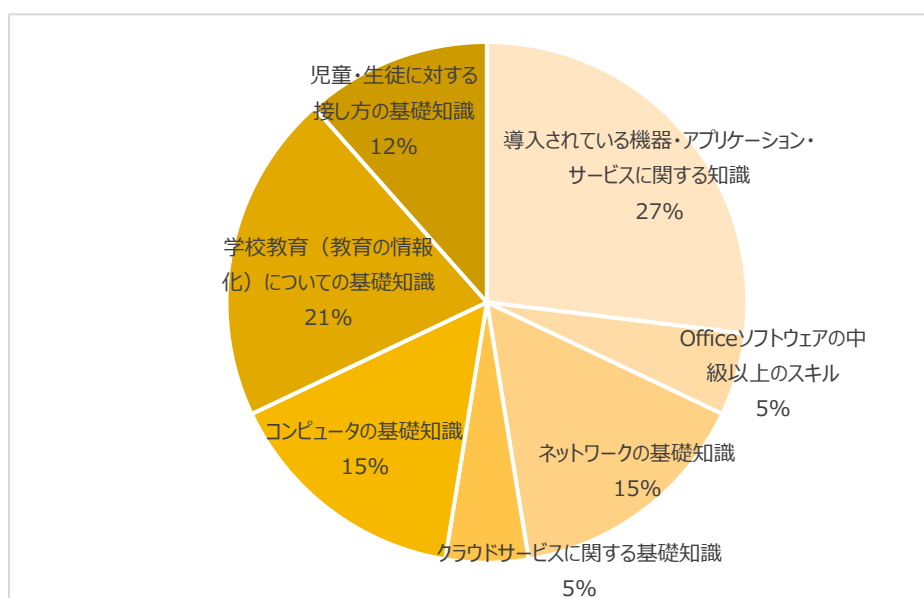


本調査の回答で、1 番目に多いのがハローワークの求人及びインターネットでの求人とそれぞれ 9 件 (35%) である。

いずれも求人を見ての応募であることが分かった。

【問 H-2】 教育現場における ICT 支援員に必要なスキル（3 つ）

導入されている機器・アプリケーション・サービスに関する知識	21 件
Office ソフトウェアの中級以上のスキル	4 件
ネットワークの基礎知識	12 件
クラウドサービスに関する基礎知識	4 件
コンピュータの基礎知識	12 件
学校教育（教育の情報化）についての基礎知識	16 件
児童・生徒に対する接し方の基礎知識	9 件
その他	0 件



本調査における教育現場における ICT 支援員に必要なスキルについてグラフに示した。1 番目に多いのは導入されている機器・アプリケーション・サービスに関する知識 21 件(27%)である。2 番目に多いのは学校教育(教育の情報化)についての基礎知識 16 件(21%)である。3 番目に多いのはネットワークの基礎知識、コンピュータの基礎知識とそれぞれ 12 件(15%)である。

**【問 H-3】** ICT 支援員として働く上で大切だと思うこと

**【問 H-4】** 【問 H-3】において、答えた理由

- ・先生や生徒のコミュニケーションをしっかりと取り組んでいく。話を最後まで聞いて理解する。
  - ・現場は一般社会と習慣ややり方など大きく違うので、理解しにくい。
  
- ・先生や生徒との意思疎通を図る。
  - ・一般社会とは考え方や対応が大きく違うので、目を見てよくお話を聞いて理解を深める。
  
- ・先生方との良いコミュニケーション能力。ICTに関する基礎知識。
  - ・知識もちろん大切だが、それ以上に実際に活用される先生方との良い関係は欠かせない。子供達にもわかりやすく説明する能力も必要と思う。
  
- ・ネットワークや機器の基礎知識のみならず、コミュニケーション能力が大切。
  - ・コミュニケーション能力が無いと、先生のお困りごとを拾うことができないので大切です。
  
- ・ICT に関する知識は必要だと思うがそれを教育の現場にどうマッチさせるかを常に考えながら行動することが大切だと思う。
  - ・ICT 支援員は教諭ではなくあくまでも支援する立場だと思っているから。
  
- ・コミュニケーション能力。
  - ・発言者の発言の趣旨を的確につかみ、支援する必要があるから。
  
- ・先生との信頼関係。
  - ・関係が悪くなると聞いてもらえなくなるので、教えるときにも上からにならないように気をつけるようにしています。
  
- ・学年に応じたレベルでの提供や、情報機器利活用の 6 年間や 9 年間を通した全体的なロードマップ、情報化推進計画の把握と、これらの計画を想定した支援や助言。
  - ・単年度・単学年や学校単位にとどまらず、学習ツールも学校ごとに異なる状況がみられること。加えて小中一貫教育や中高一貫教育などの 9 年間や 6 年間を通した学習や、進学によるツールの継続が難しいことなどを考慮した計画策定へと動いているため。

- ・授業や校務にかかわらず、問題点や目的を的確に把握し、ICT 活用案をわかるように提案できること。そのためのコミュニケーションは大切だと思う。
  - ・授業・校務・様々なお困りごとで、今出ている現象から始まっていることが多いが、その奥に本当の問題点ややりたいことがあることがあるから。本当の問題点ややりたいことに届くように ICT 活用を支援していきたいので。加えてその支援について、次にも生かしてもらえようにわかりやすく伝えていきたい。
  
- ・コミュニケーション能力。
  - ・これからは双方向のやり取りが増える。
  
- ・児童・生徒の授業支援。(メインは通常授業)
  - ・ICT は補助的に使われ理解を深めるツールである。
  
- ・提案型コミュニケーションです。
  - ・営業しなければ頼まれない場合も多いです。
  
- ・その時々で学校側が必要としているものは何かを知ること。
  - ・必要でない情報ばかりを与えるよりも求められているものに対して的確に答えることで、混乱せずに理解してもらえ、活用に繋がるから。
  
- ・思考の柔軟さ・対人コミュニケーション能力。
  - ・先生方の要望に合わせる必要と変化の速い業界で新しいことを取り入れる柔軟性が大切だと感じる。それに加え先生方とのコミュニケーションが取れていればなおよい。
  
- ・教員という主役を支援する立場から逸脱しないこと。
  - ・教員の方は、教わりなれていないので、教わる・教えるという関係にならないよう、注意が必要なため。特に、自尊心への配慮が大切だと考えます。
  
- ・先生方とのコミュニケーション。
  - ・ちょっとしたお困りごとでも相談していただくと実感してるから。
  
- ・ICT に関し、新しい分野に参画しやすい環境づくり。
  - ・変化に対応し辛い方も一定数いらっしゃるのの後押しすることで平均レベルを上げたい。
  
- ・一つひとつの対応を丁寧に。
  - ・コツコツと信頼をえていくため。

## 4. 講評

---

### <アンケート調査結果から見るICT支援員の役割と求められるスキルについて>

アンケートは小学校・中学校・高校・特別支援学校の ICT 支援員の現状について貴重な内容であり、DX 推進ができる ICT 活用サポーター養成において非常に参考になった。

ICT 支援員は、教育における ICT(情報通信技術)の活用が進む学校において、その活用を支援する役割を持った人材であり、主な業務は「校務支援」「授業支援」「環境支援」「校内研修支援」※6である。

今回のアンケート調査より、具体的な支援業務を知ることができた。

校務支援では教職員間のグループウェアの操作支援、家族や地域への情報発信操作支援をはじめアンケートの集計も実施している。授業支援では ICT 機器・ネットワークなどの障害トラブル対応、授業への立ち合い操作支援は必須と言っていいほど多くの ICT 支援員が関わっていることが分かった。さらに環境支援では日常のメンテナンスから障害トラブル時の保守業者等への報告、ICT 機器・ソフトウェアの年次更新作業の支援。校内研修支援では教職員向けにソフトウェアやサービスの操作研修を実施するなど担当する業務は多岐にわたりかつ専門的であることが分かった。

そして、専門的スキルだけでなく、コミュニケーションスキルも非常に重要であることが分かった。教員は多忙な方が多く、ICT 支援員は短い時間で的確に内容を伝え教員の負担を少しでも軽減できるようコミュニケーションの取り方を工夫している。

また、教育現場における ICT 支援員に必要なスキルは上位から、「導入されている機器・アプリケーション・サービスに関する知識」「学校教育(教育の情報化)についての基礎知識」「コンピュータ・ネットワークの基礎知識」となっている。単に ICT のスキルだけでなく、小・中・高等学校の 12 年間の中でどのように ICT の知識を学校教育として反映させていくかが重要であると読み取れる。

ICT 支援員の存在は、学校の ICT 化が進む中で、教員のスキル向上や効率的な運用をサポートするために不可欠であり、その育成を担う訓練への期待は高いと伺える。そして訓練では専門知識だけでなくコミュニケーションスキルなども取り入れた幅広いカリキュラムが必要であることが見えてきた。

#### ※6)ICT 支援員の主な業務

**校務支援:** 学校内の事務処理や管理において、ICT を適切に活用できるよう支援する。

**授業支援:** 教員が ICT を効果的に活用できるよう、授業の準備や実施においてサポートする。

**環境支援:** 機器やネットワークなどの ICT 環境を整備し、トラブルシューティングを行う。

**校内研修支援:** 教員や職員に対して ICT の研修を提供し、スキル向上を促す。

本書は、厚生労働省の委託事業として、学校法人 YIC 学院が実施した、「受講者の特性に対応した教育訓練手法の構築・普及促進事業(教育訓練手法構築実施団体等)」における「DX 推進ができる ICT 活用サポーター養成訓練プログラムの開発とその実効性を高める地域密着型女性求職者トータルサポートシステムの構築」の成果を取りまとめたものです。