

**鳥取市GIGAスクール運営支援センター運用業務  
公募型プロポーザル質問・回答**

No.	質疑対象文書	頁	質問	回答
1	業務仕様書	1～4	<p>○4業務内容(1) 令和7年度の以下実績についてご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ア ヘルプデスク 問い合わせ受付件数</li> <li>・イ 校内ネットワーク環境に関する運用・保守業務にかかる以下実績</li> </ul> <p>【現地対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－現地対応件数</li> <li>－交換品への取り換え件数</li> <li>－③メーカー配送・受取にかかる配送費受注者負担額</li> <li>－ファームウェアアップデート実施件数</li> </ul> <p>・ウ 端末に関する運用・保守業務にかかる以下実績</p> <p>【市外からの転入に伴う端末移動・設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①市外転入時の代替え端末初期設定件数</li> </ul> <p>【管理コンソール(AppleSchoolManager)とMDM(jamf Pro)の設定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①iPad端末の各種設定の管理・変更設定変更件数</li> </ul> <p>【iPad端末に不具合が生じた際の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①不具合が生じた件数、およびその際のオンサイト対応件数</li> <li>－②ハードウェア故障発生件数、およびその際の受託者</li> </ul> <p>【キーボードケースに不具合が生じた際の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①不具合発生件数および配送費用受託者負担額</li> </ul> <p>【各種問い合わせ対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①Google WorkSpace For Educationの問い合わせ対応件数</li> <li>－②iPad端末にて使用するアプリに関する問い合わせ対応件数</li> <li>－③iPad端末とICT機器との有線や無線を使った接続に関する問い合わせ対応件数</li> </ul> <p>・エ その他ICT機器に関する運用・保守業務にかかる対応件数</p>	<p>令和7年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ア ヘルプデスク 問い合わせ受付件数…1,465件</li> <li>・イ 校内ネットワーク環境に関する運用・保守業務にかかる以下実績</li> </ul> <p>【現地対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－現地対応件数…45件</li> <li>－交換品への取り換え件数…8件</li> <li>－③メーカー配送・受取にかかる配送費受注者負担額…0件</li> <li>－ファームウェアアップデート実施件数…0件</li> </ul> <p>・ウ 端末に関する運用・保守業務にかかる以下実績</p> <p>【市外からの転入に伴う端末移動・設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①市外転入時の代替え端末初期設定件数…0件</li> </ul> <p>【管理コンソール(AppleSchoolManager)とMDM(jamf Pro)の設定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①iPad端末の各種設定の管理・変更設定変更件数…224件</li> </ul> <p>【iPad端末に不具合が生じた際の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①不具合が生じた件数…787件、およびその際のオンサイト対応件数…359件</li> <li>－②ハードウェア故障発生件数、およびその際の受託者…236件</li> </ul> <p>【キーボードケースに不具合が生じた際の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①不具合発生件数…195件 および配送費用受託者負担額…無し</li> </ul> <p>【各種問い合わせ対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－①Google WorkSpace For Educationの問い合わせ対応件数…318件</li> <li>－②iPad端末にて使用するアプリに関する問い合わせ対応件数…434件</li> <li>－③iPad端末とICT機器との有線や無線を使った接続に関する問い合わせ対応件数…24件</li> </ul> <p>・エ その他ICT機器に関する運用・保守業務にかかる対応件数…404件</p> <p>※上記は令和7年4月1日から令和7年12月31までの実績件数。</p>
2	業務仕様書	1	<p>○4業務内容(1)【ヘルプデスクの設置・運用業務】 教員個人からのチャットによる受付については、学習系及び校務系情報通信ネットワーク機器及び端末に関するご質問という理解で問題ないでしょうか？</p> <p>また、チャット機能については、発注者側の環境を利用する形となるでしょうか？それとも受注者側で環境を整備する必要があるのでしょうか？受注者側で環境整備する場合、GoogleChat等のパブリックサービスを利用することは問題無いでしょうか？</p>	<p>教員個人からのチャットによる相談は、学習系及び校務系、情報通信ネットワーク機器及び端末に関する内容等、学校における様々な内容の相談となります。</p> <p>チャット機能の活用については、県より付与されている県下独自のドメインのアカウントを使用するため、発注者の環境を利用する形を考えています。</p>
3	業務仕様書	2	<p>○4 業務内容(1) ウ【端末に関する運用・保守業務】 端末の運用・保守に係る各種手順については、貴市よりマニュアル等をご提示いただける認識で問題ないでしょうか。</p>	お見込みのとおりです。
4	業務仕様書	2～4 9	<p>○4業務内容(1) イ校内ネットワーク環境に関する運用・保守業務、、ウ端末に関する運用・保守業務、エその他ICT機器に関する運用・保守業務のうち、運用保守対象となる機器および台数を別紙でお示し頂いておりますが、業務期間中に新規機器が追加となった場合は、契約内容の変更等を行う形となりますでしょうか？それとも、本調達業務に含めての対応が必要となりますでしょうか？</p>	<p>業務期間中に新規機器が追加となった場合は、本調達業務に含めての対応となります。</p> <p>新規事業に伴う機器の設置等については別途契約での対応となります。</p>
5	業務仕様書	3	<p>○4 業務内容(1) ウ【端末に関する運用・保守業務】 年度末児童生徒増減に伴う端末設定について、GIGAスクール運営支援センターで設定作業を行うという理解で問題ないでしょうか。</p> <p>回収/運搬は対象外として考えて問題ないでしょうか。</p>	<p>端末設定についてはGIGAスクール運営支援センターでの設定作業となります。</p> <p>回収/運搬は対象外となります。</p>
6	選定基準表	1	<p>○業者実績 「過去3年以内に、人口10万人以上の地方公共団体におけるICT機器の運用サポート業務の受託実績を有しているか。」とありますが、この実績は教育分野に限らないものでも宜しいでしょうか？</p>	実績については、教育分野以外のものでも差し支えありません。