

鳥取市G I G Aスクール運営  
支援センター運用業務仕様書



## 1 業務名

鳥取市G I G Aスクール運営支援センター運用業務

## 2 目 的

鳥取市において、国のG I G Aスクール構想に則り、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく子どもたち一人一人に公正に個別最適化され、資質・能力を一層確実に育成できる教育 I C T環境の整備と運用に関する支援を教育委員会及び学校に対し行うこととする。

## 3 契約期間等

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

令和8年度の単年度契約とするが、事業の遂行状況が良好と認められ、予算について市議会で議決された場合に限り、令和9年度の契約を更新する。ただし、令和9年度中に、令和10年度の契約締結に向けて改めて選考を行うものとする。

## 4 業務内容

### (1) 運営支援センター運用業務

#### ア ヘルプデスク（各種相談の総合受付・コールセンター）の設置・運営業務

- ① 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総合窓口を設け、学校からの電話による各種問合せ（設定関連・不具合発生・操作関連等）に加え、教職員個人からのチャットによる受付を行うこと。
- ② 受け付けた各種問合せについて、課題・原因を明らかにしたうえで、対応の切り分けを迅速に行うこと。
- ③ 現場対応が必要な不具合が発生した場合においては、関係部署または関係会社等に迅速に連絡し復旧に向けた対応に確実に繋げること。
- ④ 受け付けた問合せ等についてデータベース化するなどのインシデント管理を行い、その後の円滑な対応に繋げること。

#### イ 校内ネットワーク環境に関する運用・保守業務

##### 【現地対応】

- ① 現地にて不具合の調査など一次対応を実施すること。\*機器の故障と判断された場合、ネットワーク整備業者への故障対応依頼等を行うこと
- ② 復旧にあたっては、故障機取り換えによる復旧作業を行うこと。\*当日の本復旧が困難な場合は、翌日の授業に影響を与えないよう可能な範囲で仮復旧を行うこと。\*故障機と取り換える交換品は、受注者にて用意し、交換品への設定を行うこと。交換品購入、設定費用等は別途、市教育委員会へ請求すること。\*交換品については、中古品は認めないものとする。
- ③ 保障期間中の機器障害について、メーカー配達・受取等を行うこと。配達の費用については受託者が負担すること。
- ④ 本復旧後の正常稼働後に設定データを保管すること。

- ⑤ 市教育委員会と協議のうえ、ファームウェアアップデートを実施すること。
- ⑥ 機器取替の場合、取替後の図面データを保管すること。

#### 【代替機の整備・保管】

- ① ネットワーク機器に不具合が生じメーカー修理等の必要性が発生した場合でも情報通信ネットワークに支障が生じないよう、下記代替機（受注者が認めた場合、同等品も可）を準備し保管及び管理を実施すること。
  - ・拠点ルーター YAMAHA RTX-1210 3台
  - ・アクセスポイント aruba AP-505 3台
  - ・L2PoE スイッチ 8ポート 2台
  - ・L2PoE スイッチ 16ポート 2台
- ② 代替機は1次復旧対応用として用意すること。

#### 【その他】

- ① 校舎の増改築や教室レイアウトの変更（対象教室の変更・増加等）時等、構築業者が新たにネットワーク整備等を行った場合は、変更後のネットワーク環境にてサポートを行うこと。
- ② 学校が購入したICT機器に対してのネットワーク接続設定については、教育委員会指示のもと、技術サポートを行うこと。
- ③ ネットワーク機器の入替や新たなネットワーク整備等が発生した場合には、ネットワーク・電源・配線図面等を最新の状態に更新すること。
- ④ ネットワーク構成図に加え、システムや学校内の機器等に関するドキュメントを管理し、システムの追加・入替等が発生した場合には、ドキュメントの差し替えを行うこと。
- ⑤ 構築業者に機器の設定情報等を確認するなど、円滑な業務運営の達成に努めること。なお、確認にあたり費用が発生する場合は、受託者が負担すること。
- ⑥ 学校などの研究大会等におけるICT機器活用における技術的支援を行うこと。

#### ウ 端末に関する運用・保守業務

##### 【児童生徒・教員等のGoogleアカウント・パスワードの設定・管理】

- ① 年度更新時及び転入・転出時におけるGoogleアカウント及びパスワードの追加・削除・変更・動作確認等を行うこと。なお、登録・削除するアカウントは、市教育委員会より指示する。

\*年度更新作業は、主にアカウントの登録・削除及び各校への該当者の振り分けまでであり、児童生徒をクラス毎に仕分けする作業は不要。

- ② Google Workspaceの組織構成(OU)の管理・変更・年度更新を行うこと。  
\*年次更新処理のタイミングや内容等については、別途協議のうえ行うものとする。
- ③ Googleアカウント・パスワード不明時における照会・変更等を行うこと。  
\*各校の児童生徒及び教職員分は、基本的には各校の担当教職員が不明時の照会対応等を行うが、学校での対応が困難な時のみ。

##### 【市外からの転入に伴う端末移動・設定】

- ① 新たに児童生徒が市外から転入した場合の不足端末を保管している代替え端末から補充し初期設定を行うこと。

【管理コンソール（AppleSchoolManager）とMDM（jamf Pro）の設定】

- ① iPad端末の各種設定の管理・変更を行うこと。  
＊各種設定等については、各校からの個別対応は行わない。  
＊各種設定等（ソフトのインストール等を含む）については、学校からの要望等を市教育委員会で集約し、対応を決定したものに限定するが、年間の対応件数に制限は設けない。  
＊端末の定期的なセキュリティアップデートを行うこと。

【年度末児童生徒の増減に伴う端末設定】

- ① 新年度に向けて各学校での端末増減に伴う、端末設定作業を行うこと。  
＊端末の台数調整は総合教育センターで行う。  
＊G I G Aスクール運営支援センターで設定作業を行うこと。  
＊設定作業終了後、総合教育センターから各学校へ配布する。

【管理コンソール（AppleSchoolManager）とMDM（jamf Pro）の設定】

- ① iPad端末の各種設定の管理・変更を行うこと。  
＊各種設定等については、各校からの個別対応は行わない。  
＊各種設定等（ソフトのインストール等を含む）については、学校からの要望等を市教育委員会で集約し、対応を決定したものに限定するが、年間の対応件数に制限は設けない。  
＊端末の定期的なセキュリティアップデートを行うこと。

【iPad端末に不具合が生じた際の対応】

- ① 不具合が生じた場合、ハードウェアの故障かもしくはハードウェア外の故障かの切り分けをし、必要に応じてオンライン対応により行うこと。  
② ハードウェアの故障の場合、引き取りに訪問のうえ、故障対応依頼と配送を行うこと。配送の費用については受託者が負担すること。  
③ 代替端末・修理後端末の各種設定及び端末管理台帳の更新やMDMの設定変更等を行うこと。  
④ 修理中の端末の台数不足を補うため代替え端末を保管すること。なお代替え端末は市教育委員会より支給する。

【キーボードケースに不具合が生じた際の対応】

- ① 不具合が生じた場合、引き取りに訪問のうえ、故障対応依頼と配送を行うこと、配送の費用については受託者が負担すること。

【各種問い合わせ対応】

- ① Google Workspace for Educationの下記サービスの問い合わせ対応をすること。  
• Google Classroom  
• Google Chat  
• Google Meet  
• Gmail

- ・Google サイト
- ② iPad 端末にて使用するアプリに関する問い合わせに対応すること。
  - ③ iPad 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に対応すること。

【学校及び教育委員会整備のノートパソコンに不具合が生じた際の対応】

- ① 不具合が生じた場合、ハードウェアの故障かもしくはハードウェア外の故障かの切り分けをし、必要に応じてオンサイト対応により行うこと。
- ② プリンタへ印刷が出ない等のソフトウェアに関するトラブル全般の対応にもオンサイト、オフサイトにより対応すること。
- ③ ハードウェアの故障の場合、端末納入業者への故障対応依頼等を行うこと。

エ その他 ICT 機器に関する運用・保守業務

その他 ICT 機器とは、学校及び総合教育センター設置の教育用コンピュータサーバー、大型モニター、電子黒板、プロジェクター、遠隔通信装置（Web カメラ及びマイク）、書画カメラ、プリンタ、デジタルカメラ、児童生徒用 iPad を保管する電源キャビネットなどを指す。

- ① 不具合が生じた場合、ハードウェアの故障かもしくはハードウェア外の故障かの切り分けをし、必要に応じてオンサイト対応により行うこと。
- ② ドライバーソフトやアプリケーションのトラブル対応を行うこと。
- ③ ハードウェアの故障の場合、機器納入業者への故障対応依頼等を行うこと。

オ その他

【月次報告の実施】

- ① 月間の業務内容等を明記した業務報告書を翌月 10 日（休日の場合は翌開庁日）までに提出すること。
- ② 業務報告会を月 1 回開催し次の項目等の報告・分析・提案を行うこと。
  - ・各種対応状況（日時・曜日、学校、障害連絡者、内容等）
  - ・端末管理状況
  - ・端末の不具合の発生状況
  - ・各種不具合等の原因課題の分析及び対策等の提供
  - ・システム関連情報収集
  - ・業務改善の提案

【業務引継ぎ等】

- ① 前述の契約期間満了後、各種環境の運用保守業務を別の業者が受託する場合には、機器の設定情報や設定マニュアル等のドキュメントを紙媒体及びデータにて提出すること。また、対応中の案件等について適切に引継ぎを行うこと。
- ② 市教育委員会職員に対し、各種環境の運用保守業務の実施方法等について教示すること。
- ③ 本業務で発生した各種マニュアルや関連データの所有権は鳥取市（教育委員会）に属するものとする。

## 5 業務の実施体制

- (1) 各業務の対応時間は、土日祝日・12月29日～1月3日を除く月曜日から金曜日までの8時00分から18時00分までを原則とする。  
ただし、土曜日出校日の対応など必要に応じて、委託者と受託者の事前の協議により上記外の対応を求める場合もある。
- (2) 現場での対応時間については、授業等に支障が生じないよう、教室での作業の場合は授業終了後の作業とすること。その他の場所の場合は当該校と調整のうえ実施すること。
- (3) 特に、情報通信ネットワークに関して現地調査が必要な障害が発生した際は、現地訪問を行ったうえで、障害発生から半日以内に一次報告を行うこと。

### 【例】

午前に障害が発生→ 現地調査のうえ、当日中に一時報告  
午後に障害が発生→ 現地調査のうえ、翌日の午前中までに一次報告  
＊ただし、可能な限り当日中の一次報告が望ましい。

- (4) ヘルプデスクには、受付業務を円滑に行えるような回線数及びスタッフ数を確保すること。
- (5) 運用保守要員は責任者を含め、複数名を配置すること。
- (6) 運用保守体制表を作成し、事前に連絡先等を市教育委員会に提出すること。
- (7) 業務担当者（責任者含む）は、市教育委員会職員や各学校の教職員、児童生徒とかかわっていくうえで適したコミュニケーション能力をもち合わせていること。
- (8) 学校及び市教育委員会への交通費は受託者負担とする。移動の際に事故等があった場合は、受託者の責任において一切の処理を行うとともに、本業務の従事中に事故等が発生した場合は直ちに市教育委員会に報告することとする。
- (9) 事業者は、配置したヘルプデスクスタッフ及び保守要員への教育・サポートを確実に行い、事業期間中、スタッフ等の専門的知見に不足等が生じた場合は、必要な支援を行うこととする。
- (10) 事業者は、トラブル等が発生した際に迅速に対応できる管理体制を整備し、病気や怪我事故等のやむを得ない事由により、スタッフ等が休暇を取得する場合は、代替の職員により業務を履行するなど、即時に対応することとする。
- (11) 事業者は、トラブル対応以外でも積極的に学校へ訪問し、聞き取り等により問題解決を行うこと。なお、訪問頻度は1年間のうち1施設あたり4回以上とする。

## 6 再委託の禁止

受注者は、発注者の承認を受けないで、再委託をしてはならない。

## 7 秘密の保持

本業務の実施に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。業務終了後も同様とする。

## 8 個人情報の取扱について

受注者は、本事業を遂行するための個人情報の取扱について、別記「個人情報取扱特記事項」(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

また、受注者は、発注者の承認を受けて第三者に本事業の一部を再委託する場合は、当該受注者に対して特記事項を遵守させなければならない。

## 9 その他

(1) この仕様書について疑義の生じた事項については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

(2) この仕様書を遵守するために要する経費は、全て受注者の負担とする。

(参考)

## 鳥取市 GIGA スクール運営支援センター運用業務実施場所一覧

### 【教育委員会】

No.	施設名	施設所在地
1	総合教育センター	寺町 150 番地
2	市役所本庁舎	幸町 71 番地
3	市役所駅南庁舎	富安二丁目 138 番地 4

### 【小学校】

No.	施設名	施設所在地
1	久松小学校	東町 2 丁目 201 番地
2	醇風小学校	西町 5 丁目 353 番地
3	遷喬小学校	本町 1 丁目 108 番地 1
4	修立小学校	立川町 5 丁目 339 番地
5	日進小学校	吉方温泉 1 丁目 131 番地
6	富桑小学校	西品治 134 番地
7	稻葉山小学校	卯垣 2 丁目 657 番地
8	城北小学校	田園町 4 丁目 324 番地
9	美保小学校	吉成 1 丁目 10 番 25 号
10	賀露小学校	賀露町 4150 番地
11	明徳小学校	行徳 1 丁目 201 番地 3
12	倉田小学校	八坂 54 番地 1
13	面影小学校	雲山 42
14	大正小学校	古海 291 番地 3
15	東郷小学校	篠坂 6 番地 1
16	明治小学校	松上 159 番地
17	世紀小学校	徳尾 407 番地
18	湖山小学校	湖山町南 1 丁目 656 番地
19	末恒小学校	伏野 2256 番地 61
20	米里小学校	古郡家 75 番地 1
21	津ノ井小学校	桂木 238 番地 1
22	浜坂小学校	浜坂 1 丁目 14 番 1 号
23	岩倉小学校	立川町 7 丁目 110 番地
24	美保南小学校	宮長 200 番地 1
25	湖山西小学校	湖山町西 1 丁目 541 番地
26	中ノ郷小学校	円護寺 268 番地
27	若葉台小学校	若葉台南 2 丁目 17 番 1 号

28	宮ノ下小学校	国府町宮下 26 番地
29	国府東小学校	国府町谷 3 番地
30	河原第一小学校	河原町渡一木 179 番地 1
31	西郷小学校	河原町牛戸 14 番地 1
32	散岐小学校	河原町佐貫 761 番地 5
33	用瀬小学校	用瀬町用瀬 75 番地 1
34	佐治小学校	佐治町福園 41 番地
35	宝木小学校	気高町宝木 989 番地
36	瑞穂小学校	気高町下坂本 48 番地
37	浜村小学校	気高町八幡 382 番地 3
38	青谷小学校	青谷町青谷 3459 番地

【中学校】

No.	施設名	施設所在地
1	東中学校	立川町 6 丁目 164 番地
2	東中学校のぞみ分校	立川町 5 丁目 417 番地
3	西中学校	寿町 907 番地
4	南中学校	興南町 91 番地
5	北中学校	東町 3 丁目 371 番地 1
6	高草中学校	徳尾 108 番地 1
7	湖東中学校	湖山町北 6 丁目 323 番地
8	桜ヶ丘中学校	桜谷 227 番地
9	中ノ郷中学校	浜坂東 1 丁目 22 番 17 号
10	国府中学校	国府町町屋 720 番地
11	河原中学校	河原町曳田 298 番地
12	千代南中学校	用瀬町別府 65 番地
13	気高中学校	気高町浜村 784 番地 51
14	青谷中学校	青谷町青谷 4190 番地 1

【義務教育学校】

No.	施設名	施設所在地
1	湖南学園	六反田 1 番地の 5
2	福部未来学園	福部町高江 485 番地 3
3	鹿野学園（流沙川学舎）	鹿野町鹿野 2888 番地
	鹿野学園（王舎城学舎）	鹿野町鹿野 896 番地
4	江山学園	竹生 64 番地

保守業務対象端末及び I C T 機器一覧（令和 8 年 4 月 1 日見込）

No.	機器	台数
1	児童生徒用 iPad	13,107 台
2	予備用 iPad	1,966 台
3	コンピュータ室タブレット PC	1,542 台
4	教職員用ノート PC (C4th 用)	1,763 台（予備機含）
5	教育委員会整備ノート PC (C4th 用)	37 台
6	教育用コンピュータサーバー	33 台
7	大型提示装置（大型モニター及び電子黒板）	853 台
8	プロジェクター	各校 4 台程度、約 240 台
9	遠隔通信装置（Web カメラ及びマイク）	61 台
10	書画カメラ	各校 2 台程度、約 120 台
11	教育用コンピュータ接続プリンタ	各校 3 台程度、約 175 台
12	デジタルカメラ	各校 8 台程度、約 470 台
13	iPad 収納用電源キャビネット	543 台

## 校内ネットワーク構成図

