

(別添)

鳥取県教育委員会G I G Aスクール運営支援センター業務仕様書

1 業務の名称

鳥取県教育委員会G I G Aスクール運営支援センター業務（以下「本業務」という。）

2 概要

県内公立学校の生徒及び教職員のタブレット等の基本操作・設定及び、ネットワーク、機器及びアプリ等のトラブル対応など、学校におけるG I G Aスクール運営に当たって必要となる問合せ対応を行うもの。

3 業務期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで（以下「業務期間」という。）

4 業務の内容

受注者の社内にヘルプデスク（鳥取県教育委員会G I G Aスクール運営支援センター）を設置し、遠隔により次の業務を行うものとする。

(1) 問合せ対応

別紙1「県立学校及び市町村教育委員会事務局一覧」に記載する鳥取県立学校（高等学校24校、特別支援学校9校、中学校1校。以下「県立学校」という。）の教職員（約2,000人。以下「教職員」という。）、及び県内各市町村（学校組合）教育委員会事務局職員（19自治体。以下「市町村職員」という。）からの次のア～ウに係る問合せに対応すること。（参考：令和6年度実績65.0件/月）

ア 生徒及び教職員のタブレット等の基本操作、設定に関すること

イ Google Workspace for Education、Figma、Canva等の各種アプリケーションの操作及び設定に関すること

ウ 関連機器等の基本操作、設定並びにネットワークトラブルなど学校におけるG I G Aスクールの運営に当たりその他必要と認められる事項に関すること

(2) Google 管理コンソールの操作

県立学校の児童生徒（約11,000人）及び教職員（約2,000人）に係るGoogle管理コンソールについて、発注者からの指示に基づき、次の操作を行うこと。なお、イ～エの業務については、県内各市町村（学校組合）教育委員会等全県に及ぶ設定作業を含む。

ア 年次更新処理

県立学校入学予定者及び転入学予定者（約3,500人）のGoogle Workspaceアカウント引継業務、新入生のアカウントリストの作成。

イ アプリケーションの設定

ウ ポリシーの設定

エ 端末のエンロール及びデプロビジョニング作業等

オ その他必要と認められる作業

(3) G I G Aスクール運営支援センターウェブサイトの管理・更新

既存ウェブサイト（Googleサイトで作成済）の管理及びコンテンツ（リンク等）の追加・更新等を行うこと。なお、更新については月3回以上行い、最新の情報を提供すること。

※ウェブサイトの詳細については、別紙2「GIGAスクール運営支援センターウェブサイトマップ」を参照すること。

(4) 教職員向けQ&A集及びマニュアルの作成・更新

ヘルプデスクが対応した事例の中から、数多く寄せられる問合せや発生頻度が高いトラブル等の今後の参考となるものを受注者が選定し、発注者と協議の上、教職員向けのQ&A集や操作マニュアルを作成し、(3)のウェブサイトに掲載・更新すること。

(5) 県立特別支援学校で利用中のMDM管理、運用支援

県立特別支援学校9校で利用中のiPad用MDMについて、以下の業務を行うこと。なお、県立特別支援学校では、株式会社アイキューブドシステムズが提供する「CLOMO」を利用している。

- ・学校からの操作等に関する問合せ対応
- ・MDMの設定変更
- ・タブレット端末の設定及びアップデート
- ・アプリケーションの追加・削除・アップデート
- ・端末紛失時のリモートロック、リモートワイプ等
- ・APNs証明書、トークンファイル等、MDMを利用するにあたり必要となる証明書等の年次更新

また、各学校からのアプリケーション追加・削除・アップデートの希望を受け付ける、フォームを作成すること。なお、フォームはGoogleフォームにて令和7年4月末までに作成することとし、詳細は発注者と協議し決定すること。

(6) その他

ア 定例情報交換会の実施

月1回程度業務の運営状況について、発注者とオンラインによる情報交換会を行い、業務の改善に生かすこと。

イ ヘルプデスク、ウェブサイトの教職員への周知

本業務について、チラシ等を作成するなどし、有効に活用されるよう啓発に努めること。

ウ 業務の実機報告

本業務の実績について、別紙3-1から3にて毎月発注者へ報告すること。

5 本業務の実施に当たっての特記事項等

(1) ヘルプデスクの受付方法

電話及び電子メールによることを基本とし、必要に応じて、チャット、Web会議システムなど効果的な手段も活用すること。

(2) ヘルプデスクの開設時間

ア 電話での受付は、年末年始（令和7年12月27日～令和8年1月4日）、日曜日、土曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く平日月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。

イ 電子メールでの受付は24時間とする。

ウ その他の手段については、発注者と協議の上、決定する。

(3) その他の事項

ア ヘルプデスクは、受注者の事務所内に設置すること。

イ 発注者は、受注者に鳥取県教育委員会のドメインに属するGoogleアカウントを付与するので、本業務に必要な環境を整えること。

ウ ヘルプデスクの電話番号は専用の番号を取得することとし、電話通信料及び回線維持等業務に必要なすべての経費は受注者の負担とすること。

- エ 県立学校からの問合せ事項、調査依頼事項、要望、障害等のインシデントの状況を一元的に常に最新状況を管理し、4の(3)のウェブサイト等で教職員へ情報提供すること。
- オ 発注者が県立学校に配置する情報通信技術支援員（ICT支援員）や学校対応システムエンジニア等と連携を取りながら本業務を進めること。
- カ 必要と思われる機器は受注者で用意すること。

6 一般事項

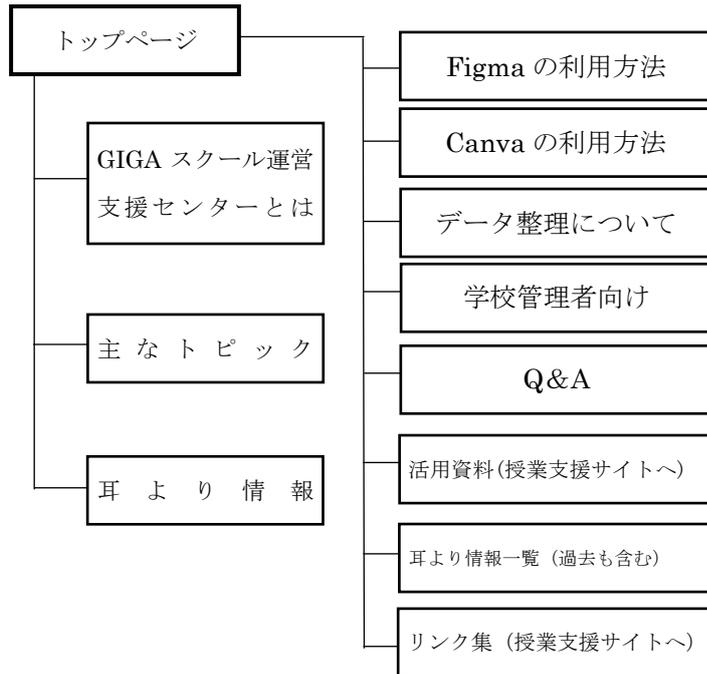
この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書について疑義の生じた事項については、発注者と受注者が協議して定める。

(別紙1)

県立学校及び市町村教育委員会事務局一覧

| | 県立高等学校 | | 県立特別支援学校・中学校 | | 市町村教育委員会事務局 |
|----|--------|----|--------------|----|------------------|
| 1 | 鳥取東 | 1 | 鳥取盲 | 1 | 鳥取市 |
| 2 | 鳥取西 | 2 | 鳥取聾 | 2 | 米子市 |
| 3 | 鳥取商業 | 3 | 鳥取聾ひまわり分校 | 3 | 倉吉市 |
| 4 | 鳥取工業 | 4 | 鳥取養護 | 4 | 境港市 |
| 5 | 鳥取湖陵 | 5 | 白兔養護 | 5 | 岩美町 |
| 6 | 鳥取緑風 | 6 | 倉吉養護 | 6 | 若桜町 |
| 7 | 青谷 | 7 | 皆生養護 | 7 | 智頭町 |
| 8 | 岩美 | 8 | 米子養護 | 8 | 八頭町 |
| 9 | 八頭 | 9 | 琴の浦高等特別支援 | 9 | 三朝町 |
| 10 | 智頭農林 | 10 | まなびの森学園 | 10 | 湯梨浜町 |
| 11 | 倉吉東 | | | 11 | 琴浦町 |
| 12 | 倉吉西 | | | 12 | 北栄町 |
| 13 | 倉吉農業 | | | 13 | 日吉津村 |
| 14 | 倉吉総合産業 | | | 14 | 大山町 |
| 15 | 鳥取中央育英 | | | 15 | 南部町 |
| 16 | 米子東 | | | 16 | 伯耆町 |
| 17 | 米子西 | | | 17 | 日南町 |
| 18 | 米子 | | | 18 | 日野町 |
| 19 | 米子南 | | | 19 | 江府町 |
| 20 | 米子工業 | | | 20 | 米子市日吉津村 中学校組合 |
| 21 | 米子白鳳 | | | | |
| 22 | 境 | | | | |
| 23 | 境港総合技術 | | | | |
| 24 | 日野 | | | | |

(別紙2) GIGA スクール運営支援センターウェブサイトマップ



(別紙3-1)

令和 年 月 日

鳥取県教育センター所長 様

受注者 所在地
名称
代表者名

鳥取県教育委員会 GIGA スクール運営支援センター業務実績報告書

標記受注業務に係る令和〇年〇〇月分の実績について、別添のとおり報告します。

記

添付書類

- 1 業務実績報告書（総括票）
- 2 業務実績報告書（個票）の写し

(別紙3-3)

業務実績報告書（個票）

（記載事項）

- ・ 問合せ及び発生頻度が高いトラブル等について具体的に記載
- ・ 業務遂行に当たって感じた課題等や今後に向けた改善について など