

# 令和7年度岡山市 GIGA スクール運営支援センター業務委託仕様書

## 1 目的

岡山市教育委員会（以下、「教育委員会」という。）が、児童生徒の学習活動に使用する機器・ネットワークの円滑な運用及び学校における校務作業の効率化による負担軽減を主な目的とし、GIGA スクール運営支援センターを設置し、問い合わせ対応業務、ヘルプデスク業務、Chromebook 修理センター業務を包括して行うものである。

## 2 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

## 3 履行場所

岡山市立小・中・義務教育学校・高等学校，給食センター，岡山市教育研究研修センター（別紙1「履行場所一覧」のとおり）

## 4 業務内容

以下に示す内容について、「問い合わせ対応業務」「ヘルプデスク業務」「Chromebook修理センター業務」について包括した支援を行うこと。問い合わせに対して回答・助言を行い、必要に応じて現地対応を行うこと。

### ○共通事項

- ・各案件の進捗状況の記録と管理を行うこと。Googleスプレッドシートによるリアルタイムの共有を想定している。
- ・学校から要望事項があった際の受付と教育委員会への報告を行うこと。
- ・情報教育の推進及び情報セキュリティの向上を図るため、状況に応じて適宜学校へ助言すること。

### ○校務用パソコン，教育用パソコン，Chromebook，周辺機器の操作・設定支援

- ・以下アからウについての基本操作・設定に関すること。校務用パソコンの新規購入等によるネットワークへの接続の必要が生じた場合やパソコンのリカバリを行った場合のドメイン参加設定や各種プログラムをインストールするなどの設定も含む。
  - ア. 教職員が校務作業に使用するための校務用パソコン約5,000台（Windows 10及びWindows 11パソコン）
  - イ. 授業で使用するための教育用パソコン約100台（Windows 11パソコン，iPad）
  - ウ. 授業で使用するためのChromebook約58,000台
- ・周辺機器（複合機を含むプリンタ約2,000台，NAS約300台，無線LANアクセスポイント約3,000台，Chromecast約2,000台）の基本操作・設定に関すること。
- ・Windows 10, 11, Microsoft Office等（以下、「MS製品」という。）及びChrome OSの基本操作に関すること。
- ・教育委員会からの指示により，校務用パソコン，教育用パソコン，周辺機器を教育ネットワークで使用するための初期設定を行うこと（Windows11へのアップグレードも含む。）。
- ・各校務用パソコンにインストールされているMicrosoft Outlookにおける利用・設定に関すること。

- ・教育委員会が利用しているWEBフィルタリングソフト「i-FILTER Ver. 10（デジタルアーツ製）」について、学校側でも管理者アカウントを提供しており、学校の判断で閲覧可能なジャンル、ブロックするジャンルを設定している。その操作について支援を行うこと。
- ・各学校のWebサイト更新について支援を行うこと。なお、ツールはホームページビルダーあるいはGoogleサイトを利用している。
- ・パソコンの新規購入等によるネットワークへの接続の必要が生じた場合は、ドメイン参加設定や各種プログラムをインストールするなどの設定を行うこと。
- ・各学校のChromebookで使用するGoogleアカウントは、学校側でChrome管理コンソールを使ってアカウント管理を行っているため、異動処理（新入生や転入者への氏名登録、卒業生や転出者アカウントの無効化・削除など）における操作について支援を行うこと。

### ○教育ネットワークの障害対応

- ・教職員が校務で利用している教職員系ネットワーク、学習用に使用している児童生徒系ネットワーク、同じく学習用に利用しているChrome系ネットワークにおいてネットワークに障害が発生し、学校等から対応要請があった場合の原因特定又は原因絞り込みを行い、復旧作業を行うこと。なお、作業に必要な部材（HUBやLANケーブルなど）は教育委員会が準備する。
- ・障害復旧後は動作確認を行うこと。なお、復旧が困難な場合、回線・基幹機器の故障に起因する場合は、教育委員会と連携し対応すること。
- ・パソコンの故障はリース会社が指定する修理業者が有償修理を行うため、教育委員会に連絡するよう学校担当者へ伝えること。

#### (1) 問い合わせ対応業務

- ・各学校、給食センター及び岡山市教育研究研修センターからの各種問い合わせは、電話またはGoogleフォームを利用した方法とするため、電話対応窓口やGoogleフォームの整備を行うこと。
- ・学校からの問い合わせに対する回答・助言及び原因特定作業を行うこと。
- ・Chromebookの故障に対する修理受付を行うこと。
- ・学校からヘルプデスク要員への直接問い合わせに対する対応

#### (2) ヘルプデスク業務(現地対応を含む。)

- ・電話等での回答、助言及び原因特定が困難な場合や学校からの求めがあった場合は、現地を訪問し対応すること。
- ・学校においては児童生徒の安全や環境に十分に配慮すること。

#### (3) Chromebook修理センター業務(現地対応を含む。)

- ・教育委員会が所有するChromebookに故障が発生した場合には、教育委員会の指示のもと受託事業者が直接学校に訪問・回収すること。Chromebook修理品の回収については専用梱包箱を使用し、受託事業者により梱包を行うこと。
- ・Chromebook（NEC製Chromebook Y1及びY3）について年間2,100台を上限に修理を行うこと。修理台数が上限に達した場合、修理センター業務は終了するものとし、速やかに教育委員会と協議すること。
- ・修理にかかるすべての費用は全額受託事業者の負担とすること。
- ・学校へは修理代替機を渡すこと。代替機は受託事業者が用意すること。代替機の費用は受託事業者が負担するものとする。

- ・修理費用が当該端末または同端末の後継機種<sup>①</sup>の再調達価格を上回る場合は修理をキャンセルし、当該端末または同端末の後継機を再調達すること。また、必要に応じてChrome Education Upgradeも再調達すること。
- ・端末を再調達する場合は、Chrome管理コンソールにて既存端末をデプロビジョニングし、新端末のプロビジョニングを行うこと。管理番号及び補助事業名のテプラシールを作成し、本体表面に貼ること。テプラシール費用は受託事業者が負担するものとする。
- ・対象端末が全損となった場合にはストレージの物理破壊を行い、データ消去証明書を提出すること。
- ・必要に応じてChrome管理コンソールにてデプロビジョニング、プロビジョニングを行うこと。
- ・修理が完了したChromebookについては、受託事業者が直接学校に訪問し、返却すること。学校側に渡した代替機を回収すること。
- ・代替機の管理を行うこと。
- ・教育委員会が認める範囲内においてリサイクル部品を使用した修理を認める。

#### (4) 教育委員会との連絡調整

- ・問い合わせ事項、調査依頼事項、障害内容の状況（受付、対応中、ペンディング、完了）を常に一元管理すること。なお、重大な障害があった場合や教育委員会からの求めがあった場合は速やかにその内容を報告すること。
- ・Chromebookの修理受付状況は教育委員会と情報共有すること。

## 5 業務形態等

### (1) 業務時間・要員

- ① 平日月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時まで開設し、「4. 業務内容」に記載している業務を行うこと（年末年始、祝祭日を除く）。
- ② GIGAスクール運営支援センターは受託事業者の社内に設置すること。
- ③ 開設時間内は、原則として、常時電話の問い合わせ・要望（障害、操作支援含む。）に対応可能とすること。なお、電話の通信料及び回線維持等に係る経費については受託事業者の負担とすること。
- ④ ヘルプデスク業務に従事する要員は常時2名以上とすること。
- ⑤ Chromebook修理センター業務に従事する要員は常時1名以上とすること。

### (2) 業務責任者の選任

受託事業者は、正規雇用社員から、業務全般の統括管理や教育委員会との連絡調整を行う者を業務責任者に選任すること。業務責任者は、要員の業務の履行状況を常に把握し、要員が技術面等の支援を必要とした場合、要員に対して助言・補助するなどの支援を行い、業務の品質確保に留意しながら委託業務の適正かつ円滑な遂行に努めること。

### (3) 業務に当たっての留意事項

- ① 要員に欠員が生じた場合または要員が業務の履行に必要な能力を欠き業務に支障を来すと受託事業者が認めた場合、受託事業者は即座に代替要員を確保すること。要員の欠勤日は、業務責任者等が代わって業務を行うものとする。
- ② 障害原因の切り分け作業等に際し、特別な機器を持ち込む必要がある場合は、事前に教育委員会の了解を得ること。なお、当該機器に係る経費は受託事業者の負担とする。

- ③ 要員又は業務責任者等の現地対応等の際に必要な移動手段は、受託事業者において準備するものとし、公共交通機関等を用いた場合の移動経費についても受託事業者の負担とする。
- ④ 各学校等を訪問する場合は、事前に教頭など学校管理職にアポイントを取り、児童生徒の学習環境や安全確保に留意し、学校教職員の指示に従うこと。校内への車両乗り入れについては駐車場所の確認や安全確保を徹底すること。

## 6 要員及び代替要員の要件

- (1) 教育情報化コーディネーター3級以上、Microsoft Officeに関する資格（Word, Excel, PowerPoint）、ICTプロフィシエンシー検定試験(P検)3級以上のいずれか、またはそれらと同等以上の資格を1つ以上所有すること。
- (2) MS製品の一般的な操作ができること。
- (3) Chromebookの操作ができること。
- (4) 現場でのコミュニケーションを円滑に図り、適切な助言を丁寧に行うことができること。
- (5) 教育ネットワーク・パソコン等の障害の原因特定または原因絞り込みができること。
- (6) パソコン・プリンタ・NAS・無線LANアクセスポイント等のネットワーク設定ができること。

## 7 業務計画

令和7年4月初旬までに、令和8年3月末までの活動方針と業務計画書を提出すること。

## 8 業務報告(月次報告)

本件委託業務について、受付内容や対応状況等、業務実績の詳細を記載した業務報告書を作成し、毎月、教育委員会へ報告すること。

## 9 その他

### (1) セキュリティポリシーの遵守

本件委託業務の履行に際しては、岡山市教育情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、業務上知り得た情報の持ち出し、目的外利用、第三者への開示及び譲渡等は一切行わないこと。

貸与された資料は、その重要性を認識し、取扱い及び保管を慎重に行うこと。また本業務において貸与した関係書類は、作業終了後若しくは契約を解除されたとき又は本業務履行上不要になった場合、教育委員会に返還しなければならない。また、貸与資料の複製物は適切に廃棄するなど、受託事業者の指示に従った処置を行うこと。

受託事業者は教育委員会が情報セキュリティに関連する調査、監査等に対応する場合には可能な限り協力を行うこと。

### (2) 個人情報保護

本件委託業務の契約締結の際には、「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を岡山市と締結すること。

### (3) 雇用に関する手続き

本件委託業務を請負うに当たって、要員の雇用に関し必要な手続きは受託事業者が適正に行うこと。

### (4) 支払方法

支払形態は毎月払いとし、請求書受領日から起算して30日以内に支払うものとする。契約

金額を12で除して得た金額を毎月の支払い金額とする。ただし、1円未満の端数が生じるときは最初の支払月に支払うものとする。

**(5) 損害の賠償**

本業務遂行中に受託事業者が教育委員会若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに教育委員会にその状況及び内容を報告するとともに書面も作成すること。すべて受託事業者の責任において処理解決するものとし、教育委員会は一切の責任を負わない。

**(6) 協議**

本仕様書に定めのない事項疑義が生じた場合は、教育委員会と協議の上業務を履行すること。