

GIGAスクール運営支援センター業務委託（令和6年7月～令和7年3月）にかかる質問と回答

高槻市教育委員会事務局教育政策課

No	質問内容	回答
1	令和4年度、令和5年度の本業務についての受託者名、契約金額をご教示ください。ICT支援員の金額が契約金額に含まれている場合、そちらの金額も併せてご教示ください。	令和4年度：受託者 日本電気株式会社 関西支社、契約金額 44,330,000円 令和5年度：受託者 日本電気株式会社 関西支社、契約金額 37,862,000円 ICT支援員の金額は上記の内、令和4年度は132万円、令和5年度は10万円です。
2	3-2業務内容(2)ヘルプデスク設置 問合せ等の手法 電話・メール・Webフォームそれぞれの月毎の各件数をご教示ください。	別紙のとおりです。
3	3-2業務内容(2)ヘルプデスク設置 現状、ヘルプデスクは何名で運用していますでしょうか。 また、貴市庁舎内で運用されていますでしょうか。	人数については把握しておりません。また、本市庁舎内では運用しておりません。
4	受注者の作業場所については大阪府下等ご条件はありますでしょうか。	ございません。
5	3-2業務内容 イ 端末の故障対応等支援（イ） MDMの管理コンソールアクセス用のアカウントを貸与いただく上で、受託者側のPCにおいて何かアカウントを入れる上で品番等ご指定はありますでしょうか。	ございません。
6	3-2業務内容 イ 端末の故障対応等支援（ク） ディプロビジョニング及びプロビジョニングの作業場所を本市でご用意いただく場合、広さは何平米程でしょうか。また、その場合管理ツールに接続するための回線は貴市でご用意いただいている認識ですが、相違ないでしょうか。	図面上の面積については、76.5平米です。ただし、机や棚等の什器も設置しておりますので、実面積はそれ以下となります。 また、こちらで用意する端末を接続する回線は用意いたします。
7	3-2業務内容 (3)情報セキュリティ研修 オンデマンドの情報セキュリティ教材（最大20分）はご提出回数是一回のみという認識ですが、相違ないでしょうか。また、過去の教材についてどのような教材がお示しいただくことは可能ですでしょうか。	一回のみです。また、過去の教材については、守秘義務契約締結前のためデータでお渡しすることはできませんが、4月26日10時までに本市にメールで連絡の上、5月1日までの本市が指定する時間帯であれば、本市教育政策課にて動画を閲覧することはできます。
8	3-2業務内容 イ 端末の故障対応等支援（オ） 「修理業者」、「修理対応業者」と明記いただいておりますが、こちらは本案件の受託業者ではなく、別業者という認識で相違ないでしょうか。 それとも修理業者は別業者、修理対応業者は本案件の受託業者という認識でしょうか。	「修理業者」及び「修理対応業者」については本案件とは別業者です。

GIGAスクール運営支援センター業務委託（令和6年7月～令和7年3月）にかかる質問と回答

高槻市教育委員会事務局教育政策課

9	3-2業務内容 イ 端末の故障対応等支援（ウ） 修理から戻ってきた端末については段ボールや梱包材等に入っている認識ですが、相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
10	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 ヘルプデスクの番号は、フリーダイヤルで準備するという認識でしょうか。それとも固定電話からの問合せと携帯電話からの問合せ用に2つ以上番号用意する必要がありますでしょうか。	保護者からの問い合わせは固定電話及び携帯電話からの問い合わせがありますので、固定電話についてはフリーダイヤルをご用意いただき、携帯電話からの問い合わせはフリーダイヤルである必要はございません。
11	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 電話機や電話番号、通話料は受注者用意及び負担でお間違いないでしょうか。	ご認識のとおりです。
12	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 問合せ対応範囲⑥その他のクラウドサービスは、こういったものを想定していますでしょうか。	一例ですが、Scratch、Viscuit、Music Blocks、プログル、LINE entry、プログル技術、ドリトル、Adobe Spark、キーボー島アドベンチャー、マイタイピング、Neutralタイピング、Popタイピング、ココアの桃太郎タイピング、Eboard、GeoGebra、CHROME MUSIC LAB、MUSICCA、ポーズマニアックス、Canva for Education、桃太郎電鉄教育版Lite等を想定しており、年度途中で追加されることもあります。ただし、これら全てのクラウドサービスについて、内容も多岐にわたることから、基本的にはヘルプページを案内する等の対応で結構です。
13	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 問合せ等の手法 WEBフォームは、問い合わせフォームを受託者側で構築する必要がありますでしょうか。	ご認識のとおりです。
14	修理端末は、昨年どれくらい発生していますでしょうか。 各月で件数お示し可能であればご教示ください。	別紙のとおりです。
15	2業務概要 (2) 業務概要 ヘルプデスクと学校支援のスタッフは、現在兼務でしょうか。 各人員別の配置の場合、現在の各々の月の稼働者をお示しいただけますでしょうか。	現在はヘルプデスクのみです。
16	実施場所の常駐場所は、どちらがメインになりますでしょうか。	高槻市教育政策課です。
17	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 回線数の何回線以上というご指定はございますでしょうか。 また、現状は何回線ご用意されてますでしょうか。	指定はございません。また、現状の回線数については把握しておりません。応答率は95%以上となるよう回線をご用意ください。
18	11その他 (6) 机、椅子、パソコン、鍵付き書庫、ロッカー等の備品は貴市のご用意はございますでしょうか。ある場合は貸与可能備品をご記載ください。	作業場所を本市教育政策課で行う場合、机、椅子、パソコンについては既存の備品を使用いただけます。鍵付き書庫、ロッカー等についてはございません。
19	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 ヘルプデスクの問合せ件数や、問合せの多い内容や傾向をご教示いただけますでしょうか。	問い合わせ件数は項番2のとおりです。問い合わせの多い内容等は、端末の初期化や修理が必要と判断した場合の対応方法、校内Wi-Fiに繋がらないといった端末関連の問い合わせが多い傾向です。

GIGAスクール運営支援センター業務委託（令和6年7月～令和7年3月）にかかる質問と回答

高槻市教育委員会事務局教育政策課

20	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 (ケ) 3月の端末数調整業務について、実際の処理件数や何名で対応されたかどうかお示しくください。	実績は配付24校、回収22校、台数は436台です。対応人数は把握しておりません。
21	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 (オ)では修理対応業者が修理完了端末の配送や梱包を行うとご記載ありますが、(カ)では修理端末の配布は受託者側で行うとご記載あり、相違があるようにお見受けしますが端末の配布についてどちらが正しいでしょうか。	学校から保険業者の修理センターへの配送及び保険業者の修理センターから教育政策課への配送等は修理対応業者が、教育政策課から学校への配送等は受注者で行います。
22	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 (カ) 昨年、実際に配布した端末数をご教示ください。	1476台です。（3月の移動は含まない）
23	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 (ケ) 学校間の端末数調整について、最大30校とご記載ありますが、それ以上の場合（31校の場合）、対応はしなくて良いと言う認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
24	3-2業務内容 エメールマガジンの発信 メールマガジンの配信とは何を指しますでしょうか。 特設サイトに配信をしている、メールにて職員様に配信している等	全教職員に貸与しているGoogleアカウントへのメールでの配信を想定しております。
25	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 電話回線はクラウドPBXでの用意で問題ないでしょうか。	仕様が満たせば、こちらからの指定はございません。
26	3-2業務内容 (2) ヘルプデスク設置 (カ) 学校への訪問対応は現状何名で運用されてますでしょうか。	把握しておりません。
27	貴市から貸与物は何かございますでしょうか。	MDMの管理コンソールアクセス用のアカウント及び本市でデプロビジョニング等をする際はChromebookを貸与いたします。
28	郵便入札の手引き 3入札書提出方法 書留または簡易書留以外の方法で郵送されたものは無効になるとご記載ございますが、速達+書留又は簡易書留の郵送方法でも無効になりませんかでしょうか。より確実に期日までに到着させるためにお伺いしたいです。	書留又は簡易書留の速達でも問題ございません。
29	・引継ぎについて、現行受注者よりどの程度の期間及び手法を想定されているのかご教示ください。	契約締結後、6月30日までに問い合わせ内容及び対応方法について、現行受注者あるいは本市から対応データ等の提供及びマニュアルに基づいたオペレーション操作説明を行う予定です。
30	貴市からの貸与物と受注者側にて準備物についてご教示ください。	本市：PC及びPCを接続する回線（本市を作業場所とする場合のみ）。メールアドレス、各種アカウント及びライセンス、マニュアル等 受注者：備品シール、車両、電話等仕様書に記載のとおり。

GIGAスクール運営支援センター業務委託（令和6年7月～令和7年3月）にかかる質問と回答

高槻市教育委員会事務局教育政策課

31	対応範囲のオペレーショナルな範囲については、マニュアルなどの資料が整備されている認識でよろしいでしょうか。	プロビジョニング等の操作手順のマニュアルはございます。
32	昨年度の運営体制や工数を推し量ることができる情報について開示いただけますでしょうか。 例) 問合せ件数、指定校への訪問実績	別紙のとおりです。
33	情報セキュリティ研修支援の教材については、期間中に1度ご提出の認識でお間違いないでしょうか。また期間中の納入期日についてご教示ください。	ご提出回数をご認識のとおりです。また、納入期日は令和7年3月31日までとなります。
34	配置予定の要員に求められるスキルについて、Google及びiFilter@cloudの管理コンソール、Chromebook、Windows 端末、ネットワーク等に関する専門的な知識を有することと記載されていますが、具体的に提示可能な資格などはございますでしょうか。	専門的な知識について、資格の提示はございません。
35	3. 業務内容 3-2 業務内容 (2) ヘルプデスク設置イ 端末の故障対応等支援 (ケ) 学校間の端末数調整を3月15日から3月30日までの間で行うとなっておりますが、訪問スケジュール調整期間を考慮すると、訪問学校や端末台数を1週間前の3月8日までに確定を頂きたいのですが、可能でしょうか。また、学校様から契約期間外での対応を要望される等で契約期間終了までに作業が終わらない場合、残作業は免除という認識でよろしいでしょうか。	端末の多少の増減はあるものの、令和5年度は3月8日に訪問学校及び端末台数を受注者へ連絡した実績がありますので、そちらであれば対応可能です。また、契約期間外での対応を要望することはありません。
36	3. 業務内容 3-2 業務内容 (2) ヘルプデスク設置イ 端末の故障対応等支援 (コ) 受注者にて準備をした車両を使用して業務場所に伺うことは可能でしょうか。その場合、校内の駐車場を利用させて頂くことは可能でしょうか。	受注者にてご用意いただいた車両を使用いただくことは可能です。また、校内に駐車いただくことは可能です。
37	■ 3. 業務内容 3-2 業務内容 (2) ヘルプデスク設置 エ メールマガジンの配信 メールマガジンは現在稼働状態でしょうか。あるいは、メールリングリストの立ち上げから(メールサーバ設定やユーザ登録など)作業が必要でしょうか。	高槻市が提供するアカウントから、高槻市教職員が所属しているグループリストにメールを送付いただくことで、メールマガジンの配信を行えます。
38	3. 業務内容 3-2 業務内容 (3) 情報セキュリティ研修支援 オンデマンドの情報セキュリティ教材の納品期限をご提示ください。	令和7年3月31日です。
39	【3-2 (1)】キックオフ会議はオフラインを想定されておりますでしょうか。またオフラインで実施する場合会議室の手配は必要でしょうか。	オンラインでもオフラインでも問題ございません。オフラインの場合はこちらで手配いたします。
40	【3-2 (2)】ヘルプデスク設置場所は大阪府内のみでしょうか。	設置場所の指定はございません。

GIGAスクール運営支援センター業務委託（令和6年7月～令和7年3月）にかかる質問と回答

高槻市教育委員会事務局教育政策課

41	【3-2 (2)】問い合わせ等の手法のWEBフォームについては指定のツールはございますでしょうか	指定はございません。
42	【3-2 (2)】前年度の問い合わせ実績をご教示いただけますでしょうか。また1対応あたりどの程度の時間が掛かりますでしょうか。	問い合わせ実績は別紙のとおりです。1対応あたりの時間は把握しておりません。
43	【3-2 (2)】問い合わせに対する体制は、フリーダイヤルが利用できれば固定電話に限らずの対応でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
44	【3-2 (2)】問い合わせ対応範囲「⑥その他クラウドサービス」に含まれるツールのリスト提示いただくことは可能でしょうか	項番12のとおりです。
45	【3-2 (2) イ (ア)】受託者側でPC等の製品保管場所の用意は必須でしょうか。また保管場所の用意が必要な場合、大阪府内に必要でしょうか。	受注者の作業場所で作業を行う場合は、保管場所の用意は必須です。また、保管場所については大阪府内である必要はございません。
46	【3-2 (2) イ (ウ)】前年度の備品管理シールの作成数実績をご教示いただけますでしょうか。	備品シールの作成数実績は把握しておりません。また、今年度は昨年度と端末修理のフローが異なりますので、今年度の仕様に置き換えると、側面に貼っていただくテプラは最大、修理配付台数に年度末の端末移動を加えた数が必要になります。
47	【3-2 (2) イ (カ)】学校に配布する際、車の利用があるかと思いますが、指示する学校の駐車場はすべて利用可能の認識で問題ございませんでしょうか。または、一部近隣の有料駐車場等の利用になりますでしょうか。	校内に駐車いただくことは可能です。
48	【3-2 (2) イ (ケ)】年度更新等の対応において、端末の回収場所は教育委員会が管轄する施設を利用することは可能でしょうか。または受託者側で回収場所を用意する必要がありますか。	教育委員会が所管する施設を利用することは可能ですが、場所には限りがありますので、工夫いただく必要はあります。
49	【3-2 (2) イ (ケ)】教育委員会に紐づく施設のWi-fiへのアクセスはID/Passで利用できるものでしょうか。または事前に端末側へ証明書の登録など必要でしょうか。	高槻市で用意した端末であれば、Wi-Fiへのアクセスは可能です。受注者が用意した端末を使用する場合は受注者にて回線を用意してください。
50	【4-1 (4)】書面はフォーマットがございますでしょうか	フォーマットはございません。

別紙 令和5年度実績 ※令和5年度と令和6年度は仕様が異なりますので、ご注意ください。

・ヘルプデスク受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	240	222	90	177	125	115	114	165	192	186	174	176	1976
メール	275	84	105	49	121	46	46	44	67	66	97	108	1108
フォーム	1	0	1	2	2	0	0	2	1	2	1	0	12
合計	516	306	196	228	248	161	160	211	260	254	272	284	3096

・修理端末配付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
配付端末	180	86	81	126	77	93	118	120	136	176	134	149	1476
学校数	100	62	55	70	43	66	81	65	69	101	77	85	874