

長崎県立学校 I C T 教育支援センター
運営業務仕様書

長崎県教育庁教育 D X 推進室

1 本業務委託の概要

県立中学校・高等学校・特別支援学校等を対象として、1人1台端末やクラウドサービスの円滑な活用をサポートするためのICT教育支援センターを開設する。

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 適用範囲

- (1) 本仕様書は、長崎県（以下「県」という。）が委託する「長崎県立学校ICT教育支援センター運營業務」（以下「本業務」という。）に適用する。
- (2) 本業務は、県立学校において利用する1人1台端末の不具合解消及び端末上で動作するOS・アプリ・クラウドサービス等の活用に係る技術支援を対象とし、県立学校の校内LAN及び校内に設置された無線アクセスポイント等のネットワーク全般に関する問い合わせやトラブルに関することは含まないものとする。
- (3) 本仕様書に記載のない事項にあっても、業務の委託者と受託者双方が協議して定めた業務はこれを遵守する。

4 本業務の対象となる学校及び端末

対象となる学校及び端末は以下のとおりである。

(1) 県立学校

校種	所属数	端末種別（対象OS）	教員用 PC台数	児童生徒用 PC台数
県立中学校	3	Chromebook（Chrome140以降）	54	1,242
県立高等学校	66	Windows PC（Windows10以降）	2,371	23,146 ※R3年度導入端末
		Windows PC（Windows11以降） Chromebook（Chrome140以降） iPad（iPad OS 13以降）		2,000 ※貸与PC
県立特別支援学校	28	iPad（iPad OS 13以降）	1,202	2,041
		Windows PC（Windows10以降）	0	2
計	97		3,627	28,431

(2) 県教育委員会

所属	端末種別	PC台数	対象OS
県教育庁	Windows PC	10	Windows10以降
	iPad	1	iPad OS 13以降
県教育センター	Windows PC	33	Windows10以降
計		44	

※端末のOSについては、適宜バージョンアップされるものとする。

※学校情報については、巻末資料を参照すること。

※本業務では主に授業で活用する「1人1台端末」を対象とする。それ以外の端末（事務用端末、PC教室端末等）は対象には含まない。

5 本業務の内容

(1) コールセンター業務

業務内容	教職員からのICT機器のトラブル対応やOS設定、アプリの使用方法についての相談に対して、電話やメール等による遠隔サポートを行う。
稼働日及び対応時間	月曜日から金曜日 9:00～17:00 ※ 祝日、年末・年始及び8月の学校閉庁日を除く
受付手段	電話又は電子メールによる。
対応範囲	本業務の対象機器上で動作するOS・アプリケーション等の操作方法や利用時のトラブルに関する質問・相談への対応 <端末上で稼働するOS・アプリケーション等の例> <ul style="list-style-type: none"> • Windows PC 及びWindows OS (Windows10以降) • iPad 及び iPad OS (iPad OS 13以降) • Chromebook 及びChrome OS (Chrome140以降) • Microsoft Office デスクトップアプリ (Office365 A3ライセンスで利用できるもの) • Microsoft Office365 クラウドアプリ (Office365 A3ライセンスで利用できるもの) • Windows OS の回復機能を用いたリフレッシュ作業 • Chrome OS の回復機能を用いたワイプ作業 ※ 上に示していないアプリケーション等への対応については、別途協議。 ※ アカウントやフィルタリングソフト等、県教委が管理する業務に関連するものは、所管部署に適宜エスカレーションする。
その他	<ul style="list-style-type: none"> • 電話対応はサポートセンターの稼働時間内に限る。 • 電子メールによる受付は随時。

(2) 端末障害対応業務

業務内容	遠隔サポートでは対応できない障害等について、作業員の派遣又はセンドバックにより、障害対応を行う。
作業内容詳細	<ul style="list-style-type: none"> • 動作不良・障害内容の調査 • OSの更新・設定変更・調整等による障害回復 • アプリケーションの更新・設定変更・調整等による障害回復 • Windows OS の回復機能を用いた初期化 • メーカー提供のリカバリツールを用いた初期化

	<ul style="list-style-type: none"> システムイメージのバックアップ及びバックアップイメージからの書き戻しによる初期化 端末初期化後の再セットアップ（OSの更新、県教委管理MDMへの接続等を含む） 調達した端末部品（液晶パネル・キーボード・メモリ・ストレージ等）による交換 メーカー対応が必要な場合の仲介 <p>※ 作業内容や障害端末の台数に関わらず、委託費以外の追加費用は発生しないものとする。ただし、端末ハード面の故障・破損により、端末本体や端末部品（液晶パネル・キーボード・メモリ・ストレージ等）の調達が必要な場合は、別途、県が費用を負担する。</p> <p>※ 再セットアップ作業については、受注者による対応、メーカー送付による対応に関わらず、端末が初期化された場合全てにおいて実施する。</p>
派遣回数 上限（月）	<p>県南地区：16 県北地区：16 県央地区：20</p> <p>※ 派遣回数上限を超えた場合は、センドバック方式で対応する。</p> <p>※ 離島地区については、センドバック方式で対応する。</p>
センドバック 対応	<ul style="list-style-type: none"> 派遣回数上限を超えた場合又は離島地区の学校からの依頼については、センドバック方式によって対応すること。 センドバック対応の場合は、対応件数の上限を設けないこと。 機器到着から返送までの期間は原則2週間以内とすること。 学校からの発送費用は県負担、返却の費用は業者負担とすること。
対応日及び 対応時間	<p>月曜日から金曜日 9:00～17:00</p> <p>※ 祝日、年末・年始及び8月の学校閉庁日を除く</p>
受付	<ul style="list-style-type: none"> 原則コールセンター又は県教委担当者経由での受付とする。 受付の手段については、電話又は電子メールによる。
その他	<p>依頼から3営業日以内に初動対応すること。</p>

6 本業務の実施体制

- (1) 受注者は、1人1台端末の納入業者及び教育庁内の関係部署（教育政策課情報化推進班、教育庁ヘルプデスク、教育DX推進室、特別支援教育課）、各学校におけるICT教育担当者等と連携し、円滑な業務遂行に努めること。
- (2) 受注者は、本業務の契約担当者を配置して随時県との連絡を取り、対象となる学校数及び端末数に対応できる体制を整備すること。
- (3) 受注者は、業務内容の円滑な遂行や(1)で示した関係部署との連携のため、次に示す全ての内容について、実績や専門知識を有する人員を確保すること。
 - ① Windows PCの初期セットアップに際し、「プロビジョニングパッケージ」又は「Windows Autopilot」を用いた作業実績がある。又は、同作業に関する専門知識を有している。
 - ② Microsoft Entra IDテナントの導入・各種設定・運用管理に関する実績がある。又は、同サービスに関する専門知識を有しており、テナントの設定・運用管理ができる。
 - ③ Microsoft Intune及びEndpoint ManagerのMDM（モバイルデバイス管理）機能によるWindows PCの運用実績がある。又は、同サービス・機能に関する専門知識を有しており、Windows PCの運用・管理ができる。
 - ④ Cisco Umbrellaの導入・運用実績（管理コンソール、エージェントのインストール等）がある。又は、同サービスに関する専門知識を有している。
 - ⑤ Mobiconnect等のMDM機能によるiPadの運用実績がある。又は、同サービス・機能に関する専門知識を有しており、iPadの運用・管理ができる。
 - ⑥ Chromebookについて、MDM機能による運用実績がある。又は、同サービス・機能に関する専門知識を有しており、Chromebookの運用・管理ができる。
- (4) 受注者は、業務内容の円滑な遂行に支障を来たすことがないよう、「5 本業務の内容」で示した(1)(2)を担当する人員を確保・配置すること。特に、コールセンター業務については、一次受付担当のほか、端末障害対応担当に円滑にエスカレーションできるよう、計2名以上を配置すること。
- (5) 受注者は、コールセンター業務専用の電話番号及びメールアドレスを各一つ以上、電話回線は2回線以上準備すること。
- (6) 受注者は、コールセンター業務や端末障害対応業務で受け付けたインシデント等の内容及び発生件数、解決方法を集約し、県に毎翌月14日までに提出すること。
- (7) 受注者は、各学校で利用している端末やアプリ等と同等の環境を委託料内により構築すること。
- (8) 受注者は、契約後速やかに、本業務を指揮する業務実施責任者を配置することとし、「業務計画書」、「業務実施体制」及び「業務実施責任者一覧」（いずれも任意様式）を県に提出し、承認を受けること。なお、いずれかの様式に、「6 本業務の実施体制」(3)で示した内容についての対応体制について記載すること。

7 委託業務報告

- (1) 受注者は、前月の委託業務の処理内容に関する業務報告書を、県に毎翌月14日までに提出しなければならない。

参考資料

県立高等学校一覧

番号	学校名	職員室	事務室	〒	所在地	地区
1	長崎東	095-821-4642	095-826-5281	850-0007	長崎市立山5-13-1	県南
2	長崎西	095-861-5106	095-861-4770	852-8014	長崎市竹の久保町12-9	県南
3	長崎南	095-824-3135	095-824-3134	850-0834	長崎市長小島4-13-1	県南
4	長崎北	095-844-5116	095-844-4411	851-1132	長崎市長小江原町1-1-1	県南
5	長崎北陽台	095-883-6844	095-883-6843	851-2127	西彼杵郡長与町高田郷3672	県南
6	佐世保南	0956-31-5291	0956-31-4373	857-1151	佐世保市日字町2526	県北
7	佐世保北	0956-22-4105	0956-22-5520	857-0028	佐世保市八幡町6-31	県北
8	佐世保西	0956-49-2528	0956-49-2301	857-0136	佐世保市田原町130-1	県北
9	宇久	0959-57-3156	0959-57-3155	857-4901	佐世保市宇久町平郷1042	離島
10	島原	0957-63-7100	0957-62-4155	855-0036	島原市城内2-1130	県央
11	(定時)	0957-62-4155		855-0036	島原市城内2-1130	県央
12	諫早	0957-22-0204	0957-22-1222	854-0014	諫早市東小路町1-7	県央
13	(定時)	0957-22-1222		854-0014	諫早市東小路町1-7	県央
14	西陵	0957-43-4154	0957-43-4155	859-0401	諫早市多良見町化屋1387-2	県央
15	諫早東	0957-36-1070	0957-36-1010	854-0205	諫早市森山町杉谷317	県央
16	大村	0957-52-2802	0957-52-2660	856-0835	大村市久原1-591	県央
17	(定時)	0957-54-5713		856-0835	大村市久原1-591	県央
18	猶興館	0950-22-2064	0950-22-3117	859-5121	平戸市岩の上町1443	県北
19	松浦	0956-72-0142	0956-72-0141	859-4501	松浦市志佐町浦免738-1	県北
20	対馬	0920-52-0628	0920-52-1114	817-0016	対馬市厳原町東里120	離島
21	豊玉	0920-58-0400	0920-58-0399	817-1201	対馬市豊玉町仁位1331-2	離島
22	上対馬	0920-86-2462	0920-86-2111	817-1722	対馬市上対馬町大浦230	離島
23	杵岐	0920-47-0081	0920-47-0082	811-5136	杵岐市郷ノ浦町片原88	離島
24	五島	0959-72-2944	0959-72-3505	853-0018	五島市池田町1-1	離島
25	(定時)	0959-72-5200		853-0018	五島市池田町1-1	離島
26	五島南	0959-82-0132	0959-82-0038	853-0702	五島市岐宿町川原3487	離島
27	奈留	0959-64-2210		853-2201	五島市奈留町浦1246-2	離島
28	大崎	0959-34-2069	0959-34-2301	857-2427	西海市大島町3468-1	県南
29	西彼杵	0959-22-0405	0959-22-0041	857-2303	西海市大瀬戸町瀬戸西濱郷663	県南
30	国見	0957-78-2135	0957-78-2125	859-1321	雲仙市国見町多比良甲1020	県央
31	小浜	0957-74-4115	0957-74-4114	854-0595	雲仙市小浜町北野623	県央
32	口加	0957-76-1206	0957-86-2180	859-2502	南島原市口之津町甲3272	県央
33	川棚	0956-82-2800	0956-82-2801	859-3616	東彼杵郡川棚町白石郷64-1	県北
34	波佐見	0956-85-3215	0956-85-3440	859-3725	東彼杵郡波佐見町長野郷312-5	県北
35	北松西	0959-56-2965	0959-56-3155	857-4701	北松浦郡小値賀町笛吹郷2657-3	離島
36	上五島	0959-54-1155		857-4511	南松浦郡新上五島町浦桑郷306	離島
37	中五島	0959-44-0265		853-2303	南松浦郡新上五島町宿ノ浦郷162-1	離島

参考資料

番号	学校名	職員室	事務室	〒	所在地	地区
38	島原農業	0957-62-5135	0957-62-5125	855-0075	島原市下折橋町4520	県央
39	諫早農業	0957-22-0050		854-0043	諫早市立石町1003	県央
40	北松農業	0950-57-0512	0950-57-0511	859-4824	平戸市田平町小手田免54-1	県北
41	西彼農業	0959-27-0169	0959-27-0032	851-3304	西海市西彼町上岳郷323	県南
42	長崎工業	095-856-0115		852-8052	長崎市岩屋町41-22	県南
43	(定時)	095-856-0115		852-8052	長崎市岩屋町41-22	県南
44	佐世保工業	0956-49-5685	0956-49-5684	857-0134	佐世保市瀬戸越3-3-30	県北
45	(定時)	0956-49-5749	0956-49-5684	857-0134	佐世保市瀬戸越3-3-30	県北
46	鹿町工業	0956-65-2611	0956-65-2539	859-6145	佐世保市鹿町土肥ノ浦110	県北
47	島原工業	0957-62-2758	0957-62-2768	855-0073	島原市本光寺町4353	県央
48	大村工業	0957-52-3773	0957-52-3772	856-0815	大村市森園町1079-3	県央
49	佐世保商業	0956-49-3990	0956-49-3988	857-0143	佐世保市吉岡町863-3	県北
50	島原商業	0957-62-4059		855-0036	島原市城内1-1213	県央
51	諫早商業	0957-26-1304	0957-26-1303	854-0061	諫早市宇都町8-26	県央
52	壱岐商業	0920-42-0205	0920-42-0033	811-5533	壱岐市勝本町新城西触282	離島
53	長崎鶴洋	095-871-5675	095-871-5677	850-0991	長崎市末石町157-1	県南
54	長崎明誠	095-884-2543	095-884-2034	851-3101	長崎市西海町1854	県南
55	佐世保東翔	0956-38-2197	0956-38-2196	859-3224	佐世保市重尾町425-3	県北
56	大村城南	0957-54-3122	0957-54-3121	856-0835	大村市久原1-416	県央
57	平戸	0950-28-0034	0950-28-0744	859-5392	平戸市草積町261	県北
58	五島海陽	0959-72-1447	0959-72-1917	853-0065	五島市坂の上1-6-1	離島
59	島原翔南	0957-82-2285	0957-82-2216	859-2212	南島原市西有家町須川810	県央
60	清峰	0956-62-2132	0956-62-2131	857-0333	北松浦郡佐々町中川原免111	県北
61	鳴滝 夜間	095-820-0078	095-820-0056	850-0011	長崎市鳴滝1-4-1	県南
62	昼間	095-820-0045	095-820-0056	850-0011	長崎市鳴滝1-4-1	県南
63	通信	095-820-0099	095-820-0056	850-0011	長崎市鳴滝1-4-1	県南
64	佐世保中央夜間	0956-23-5022	0956-22-7719	857-0017	佐世保市梅田町10-14	県北
65	昼間	0956-22-1232	0956-22-7719	857-0017	佐世保市梅田町10-14	県北
66	通信	0956-22-1161	0956-22-7719	857-0017	佐世保市梅田町10-14	県北

県立中学校一覧

番号	学校名	職員室	事務室	〒	所在地	地区
201	長崎東中学校	095-821-4642	095-826-5281	850-0007	長崎市立山5-13-1	県南
202	佐世保北中学校	0956-42-5330	0956-22-5361	857-0028	佐世保市八幡町6-31	県北
203	諫早高校附属中学校	0957-22-0204	0957-22-1222	854-0014	諫早市東小路町1-7	県央

参考資料

県立特別支援学校一覧

番号	学校名	職員室	事務室	〒	所在地	地区
1	盲学校	095-882-0020		851-2101	西彼杵郡陽津町西時津郷873	県南
2	ろう学校	0957-55-5406	0957-55-5400	856-0807	大村市宮小路3-5-5	県央
3	(佐世保分教室)	0956-46-0881		857-0014	佐世保市小舟町60	県北
4	佐世保特支	0956-47-5913	0956-47-6474	858-0911	佐世保市竹辺町810	県北
5	(上五島分教室)	0959-54-1121		857-4511	南松浦郡新上五島町浦桑郷306	離島
6	(北松分校 小・中)	0950-57-0746		859-4823	平戸市田平町萩田免20	県北
7	(北松分校 高)	0950-26-1130		859-4824	平戸市田平町小手田免54-1	県北
8	島原特支(小・中)	0957-64-4463	0957-65-0350	855-0043	島原市新田町562	県央
9	島原特支(高)	0957-65-4161	0957-65-4163	855-0871	島原市南崩山町丁2800-3	県央
10	(南串山分教室)	0957-76-3025	0957-88-3394	854-0703	雲仙市南串山町丙9436-2	県央
11	虹の原特支	0957-55-5157	0957-55-5260	856-0807	大村市宮小路3-5-1	県央
12	(対馬分教室)	0920-52-3222		817-0016	対馬市厳原町東里120	離島
13	(壱岐分校 小・中)	0920-47-0159		811-5133	壱岐市郷ノ浦町本村触589	離島
14	(壱岐分校 高等部)	0920-48-0811	0920-48-0811	811-5136	壱岐市郷ノ浦町片原触88	離島
15	鶴南特支	095-892-0696	095-892-0258	851-0401	長崎市蚊巻町721	県南
16	(五島分校 小・中)	0959-74-0333		853-0003	五島市錦町1-1	離島
17	(五島分校 高)	0959-72-2303	0959-72-2303	853-0065	五島市坂の上1-6-1	離島
18	時和特別支援学校	095-881-7126	095-881-7128	851-2101	西彼杵郡陽津町西時津郷873	県南
19	(西彼杵分校 小・中)	0959-22-1131		857-2302	西海市大瀬戸町瀬戸壺浦郷1590	県南
20	(西彼杵分校 高)	0959-22-9150		857-2303	西海市大瀬戸町瀬戸西濱郷663	県南
21	希望ヶ丘高等特支	0957-43-5544	0957-43-5544	859-0401	諫早市多良見町化屋986-6	県央
22	川棚特支	0956-82-2295	0956-82-2203	859-3618	東彼杵郡川棚町小串郷1600	県北
23	長崎特支	095-827-6619	095-827-6624	850-0835	長崎市桜木町6-41	県南
24	諫早特支	0957-26-1085	0957-26-1798	854-0084	諫早市真崎町1670-1	県央
25	諫早東特支	0957-22-1853	0957-22-1863	854-0071	諫早市永昌東町24-2	県央
26	大村特支	0957-52-6312	0957-52-6312	856-0835	大村市久原2-1418-2	県央
27	(西大村分教室)	0957-46-3820		856-0023	大村市上諏訪町1095-2	県央
28	桜の丘特支	0956-82-3630	0956-82-3630	859-3615	東彼杵郡川棚町下組郷386-2	県北