

令和7年度
久留米市学習用端末等に係る運用保守業務委託
仕様書

令和7年度久留米市立小・中・特別支援・高等学校学習用端末等の運用保守を行うための仕様について以下のとおり定める。

1. 件名

令和7年度 久留米市学習用端末等に係る運用保守業務委託

2. 目的

久留米市において、令和2年度より整備を行ってきた学習用端末について、それらを円滑かつ確実に運用していくため、運用保守業務を実施するもの。

3. 業務概要

- (1) ヘルプデスク（学習用端末の総合受付・コールセンター）の設置・運営業務
- (2) 端末に関する運用保守業務
- (3) Google アカウントに関する運用保守業務
- (4) ソフトに関する運用保守業務
- (5) 端末充電保管庫に関する運用保守業務
- (6) モバイル Wi-Fi ルータの不具合対応業務

【主な運用保守業務の範囲（イメージ図）】

ヘルプ デスク	<ul style="list-style-type: none"> ① 学習用端末に関する各種問合せ（設定関連・不具合発生時・操作関連等）の総合窓口 ②上記①への対応の切り分け ③上記②以外問合せは、各窓口へ情報取次実施
------------	--



	運用業務	保守業務
端末	<ul style="list-style-type: none"> ① 児童生徒・教員・市教委職員等の Google アカウント・パスワードの設定・管理 ②管理コンソールの設定 ③端末にソフト面の不具合(フリーズ ソフト除く)が生じた際の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ①端末の台数管理・メンテナンス ②端末にハード面の不具合が生じた際の対応
端末	<ul style="list-style-type: none"> ⑤Google アカウントの設定・管理 	

ソフト	①授業支援ソフト・ドリルソフトのインストール ②授業支援ソフト・ドリルソフト・学習 e ポータルのアカウント・パスワードの設定・管理 ③その他ソフトウェアの対応	①授業支援ソフト・ドリルソフトの不具合対応 ②授業支援ソフト・ドリルソフトのアップデート等 ③その他ソフトウェアの不具合対応
端末充電 保管庫	①予備機の管理	①不具合対応 ②予備機との交換対応(オンサイト)
ハードウェア		不具合対応

4. 履行場所

久留米市立小・中・特別支援・高等学校及び教育センター

*詳細は【別紙1】のとおり

5. 履行期間

令和7年9月1日から令和8年8月31日まで

6. 業務内容

(1) 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

- 学習用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)の受付を行うこと。
- 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。
- 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。
*特にユーザ側からすると、何が原因で不具合が発生しているのか判断がつかないことが多いと推測される。丁寧にヒアリングを行ったうえで、業務範囲外の問い合わせであれば、ヒアリング内容も含め対応窓口へ取り次ぐなど、誠実に対応すること。
- 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。

【参考】令和6年度受付事例

◆基礎データ

- ・学校 64 校、児童生徒数 約 27,000 人、教職員数 約 2,200 人
- ・端末約 29,000 台(Chromebook)の運用保守業務

◆電話問合せ対応状況

- ・平均 236 件/月

◆端末故障率

- ・約 5.1% (軽微な故障を含む)

(2) 端末に関する運用・保守業務

①児童生徒・教員・市教委職員等の Google アカウント・パスワードの設定・管理

*アカウントの作成に関して、児童生徒の Google アカウントは市教育委員会にて作成・管理コンソールへの登録を実施している。教員・市教育委員会職員用の Google アカウントは、校務用環境の運用保守業者が担っており、校務用環境にて構築した Microsoft EntraID とフェデレーションを行い、Google の管理コンソールと自動連携される。

*Microsoft EntraID とフェデレーションを行わない Google アカウントが作成された場合は、管理コンソールへの登録作業を受託者にて行ってもらう。(年間 10 件程度を想定している。)

○年次更新時及び転入・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。

○年次更新処理

*アカウント管理時の作業前後のデータ取得及び整合性の確認を行うこと。

*L-Gate に対し新年度クラス作成等名簿メンテナンス運用を行うこと。

*高校・特別支援学校・中学校・小学校の児童に関連するアカウント情報の照合及び公開停止・移動処理を実施すること。

*「AzureAD 非同期組織」のアカウントの増分・差分管理運用を実施すること。

*市教育委員会から検証依頼があった場合の対応を実施すること。

アカウント対象者	令和6年度実績
[小・中・特]教職員・児童生徒	作業不要
[高校]教職員・生徒	約 2,000 件
[小・中・特]卒業生アカウント凍結	約 3,000 件
市外転出児童生徒アカウント凍結	約 200 件

- 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時のみ。
 - *Google アカウントのパスワードに関して、リセットを行い、仮パスワードを伝える。仮パスワードのネーミングルールや、運用ルールについては、別途受託者へ指示する。
 - *Microsoft EntraID とフェデレーションしている Google アカウントのパスワードの照会・変更に関しては、校務用環境の運用保守業者への取り次ぐこと。
- 不要な Google アカウントについては、年 2 回程度見直しを行い市教育委員会と協議のうえ作成・変更・削除を行うこと。

②学習 e ポータル「L-Gate」アカウントの更新

- Google アカウント設定に合わせ、L-Gate のアカウントを更新すること。

③Chromebook に関する運用保守

(ア)GoogleWorkspace 管理コンソールの設定 (Chromebook)

- 端末の各種設定の管理・変更を行うこと。
 - *各種設定変更等については、市教育委員会からの依頼に基づき実施することとし、各校からの個別対応は行わない。
 - *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（月 2 回程度を想定）。
- GoogleWorkspace の組織構成の管理・変更・年度更新を行うこと。
 - *組織構成について、不要な組織等について市教育委員会へ報告し、協議のうえ定期的な見直し等を行うこと。
 - *年度更新については、作業計画書を作成し市教育委員会了承のうえ作業を行うこと。
- Google からの通知に基づく対応
 - *Google からのお知らせメール(セキュリティ上の警告や通知等含む)を、後述する付与された G アカウントでも受信するため、内容を確認し、必要に応じて市教育委員会への情報共有や、対応を行うこと。

(イ)端末に不具合が生じた際の対応 (Chromebook)

- Chromebook に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原因特定を行うこと。
- メーカー保証期間外のハードウェアの故障の場合、軽微な内容であれば受託者にて修繕を行うこと。ただし、既存 ASUS 及び NEC 端末に限る。

故障箇所	令和6年度修繕実績
キーボードトップ外れ	約1,980件
カメラケーブル調整	
バッテリー交換	
USB端子交換	
画面交換	

*上記以外の修繕であっても可能であれば実施すること。

*当該校の担当者が持参、もしくは行政便にて故障端末が久留米市教育センターに到着するため、受付対応すること。

*Chromebookの故障や破損が発生した場合は、当該校の先生がGoogleフォームへ状況等の入力を行うこととなっている。
入力がない場合等は入力を依頼し、入力完了の確認後に修理対応等を実施すること。

*修理費が発生した場合は、市教育委員会または保護者等が負担するものとし、不具合内容等に応じて市教育委員会と協議を行った上で修理の有無を判断すること。

*修繕不可となった端末は、廃棄まで久留米市教育センター内に保管することとしている。デプロビジョニングを実施し、市センターの所定箇所に運搬・保管すること。

*修繕不可でデプロビジョニングを実施した端末の情報を、その都度市教育委員会へ提供すること。

○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等を行うこと。

令和7年12月より、GIGAスクール構想第2期としてLenovo社製「500e Chromebook Gen 4s」が8,500台配備予定である。既設配備端末と合わせて運用・保守業務を実施すること。想定される業務としては以下のとおりである。

○Lenovo社製端末が初期不良の場合、市教育委員会が指定する端末導入業者へ取次ぎを行うこと。初期不良期間は令和7年12月から1か月間を想定している。

○Lenovo社製端末がメーカー保証期間内での自然故障の場合、メーカーへの修理手配を行うこと。

○水損等、機器分解などを行わなければ自然故障か判別できず、やむを得ず発生したメーカー検査費用等(送料含む)は、市教育委員会が負担する。だが、そのような事態が発生しないよう、学校等へヒアリングを丁寧に実施するなど対応すること。

○明らかにメーカー保証修理対象外となるような端末が出た場合は、市教育委員会へ報告すること。その後の対応について協議に応じること。

○Lenovo社製端末導入に伴い、最大8,500台の既存ASUS・NEC端末の破棄を行う予定。その際に市教育委員会からの指示を受け、デプロビジョニングを実施すること。

④iPadに関する運用保守

- 端末管理及びMDMの設定等に関する業務を行うこと。
- MDMは「Jamf」を利用している。Jamfからのお知らせメールを受信するため、受託者でも受信できるメールアドレスを準備すること。受信設定後、必要性に応じて市教育委員会へ情報提供を行うこと。
- OSの更新やMDM管理が円滑に行えるよう、学校や市教育委員会へ適宜情報共有を行いながら運用対応すること。
- 端末へのソフトウェアの配信について、市教育委員会や学校等からの依頼に基づき設定を行うこと。
なお、配信予定のソフトウェアについて、脆弱性情報等が出ていないか、出来る範囲で調査した上で配信すること。もし、受託者側で配信すべきでないと判断できた場合は、市教育委員会に報告を行い配信するか判断を仰ぐこと。
- MDM設定およびソフトウェア配信について管理台帳の更新等を行うこと。
- 端末に不具合等が生じた場合は、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行うこと。また、必要に応じてサポート等を行うこと。
- 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等を行うこと。

⑤ソフトウェアの運用保守

- 授業支援ソフト・ドリルソフト等のインストール、アンインストールを行うこと。
- 授業支援ソフト・ドリルソフト・学習eポータル「L-Gate」等のアカウント・パスワード管理および年次更新処理を行うこと。なお、必要に応じて現地にて作業を実施すること。
*学習eポータル「L-Gate」での管理方法については、市教育委員会より指示する。
- 授業支援ソフト・ドリルソフト等のアップデート、不具合が発生した場合、市教育委員会の指示のもと誠実に対応を行うこと。
- Adobe社の「AdobeSpark」を利用できるよう、「AdobeSpark」の管理コンソールから、ユーザを一括エクスポートし未登録となっているユーザを抽出後、利用できるよう登録作業を実施すること。
*登録作業は隔週程度を想定している。ただし、早急に使用したい旨、要望が出た場合は都度対応すること。
*人事異動や転出入の多い時期は影響が出ないよう登録作業頻度を増やすなど対応すること。
- Adobe社の「Adobe Creative Cloud Express」を教職員及び教育委員会組織のみ利用している。上記「AdobeSpark」の管理コンソールから、ユーザを一括エクスポートし、教職員及び教育委員会所属で未登録となっているユーザを抽出

後、「Adobe Creative Cloud Express」の管理コンソールへインポートし、利用できるよう登録作業を実施すること。

*登録作業は隔週程度を想定している。ただし、早急に使用したい旨、要望が出た場合は都度対応すること。

*人事異動の時期は校務等に影響が出ないよう、登録作業頻度を増やすなど対応すること。

⑥モバイル Wi-Fi ルータ貸出管理

○故障切り分けを行うこと。機器不具合の場合、メーカー修理の手配を実施すること。

故障箇所	令和 6 年度実績
故障切り分け	8 件
メーカー修理対応	2 件

○ハードウェアの故障の場合、指定業者への機器送付並びに受取を行うこと。

⑦充電保管庫の運用・予備機の管理

○充電保管庫の故障切り分けについて、必要に応じてオンサイトを行うこと。

○輪番充電器故障の場合は、久留米市教育センターに保管する予備機を利用し、交換修理を実施すること。

区分	メーカー	品番	整備台数
輪番充電器	オカムラ	93HWZY_GD80	9 5 台

○輪番充電器以外の故障の場合は、市教育委員会へ状況を報告し、適切な対応方法について助言等を行うこと。

○追加で、以下の機器を調達し管理すること。整備した予備機の所有権は久留米市とし、久留米市に引き渡すこと。

引き渡し後は、予備機として管理すること。

区分	メーカー	品番	整備台数
輪番充電器	ガイアテクノロジー	RJC-01	5 台

○予備機について、市教育委員会が追加で購入した場合も管理簿を更新するなど、台数の管理を行うこと。

⑧大橋小学校・善導寺小学校統合基本計画に沿った運用対応

○令和 8 年 4 月 1 日に大橋小学校は善導寺小学校と統合するため、市教育委員会と協議の上 Chromebook 端末（AC アダプタを含む）を移設すること。

○大橋小学校の各充電保管庫等に設置している Chromebook 端末（AC アダプタを

含む)の取り外し、市教育委員会や学校からの指示に基づき、善導寺小学校充電保管庫等へ Chromebook 端末を移設すること。

*大橋小学校の充電保管庫の移設は想定していない。

(3) その他

①月次報告の実施

○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。

○業務報告会を月1回開催し下記項目等の報告・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)

*システム管理状況、端末管理状況

*端末の不具合の発生状況

・修理受付件数、修理件数、廃棄件数

・学校ごとの非自然故障修理台数及び故障率

*各種不具合等の原因課題の分析及び対策等の提供

*GoogleWorkspaceに係わるアップデート情報等、システム関連情報収集

*インシデント管理システムにて分析報告が出来ること

○報告いただいた内容について、市教育委員会として様々な場面で利活用する必要があるため、年間の統計データ等の集約を依頼した場合は随時対応すること。

②業務引継ぎ等

○前述の契約期間満了後、各種環境の運用保守業務について機器の設定情報や設定マニュアル等のドキュメントを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。

*既存のマニュアルも必要に応じて修正を行うこと。

*マニュアルに不足が出ないように、引継ぎ前に業務内容と照らし合わせ、市教育委員会の承認を得たうえで提出を行うこと。

○市教育委員会(主に教育ICT推進課を想定)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。

7. 業務の実施体制

○各業務の対応時間は、土日祝日・学校閉庁日を除く月曜日から金曜日までの9時00分から18時00分までを原則とする。ただし、必要に応じて、委託者と受託者の協議により上記外の対応を求める場合もある。

○運用保守業務を実施するにあたり、学習用端末の借用やGoogleアカウントの付与を行う。ただし、数量等については必要最低限とすること。

○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に、教室内での作業の場

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。

○発生した障害が重大かつ緊急な対応が必要と判断される場合、保守・サポート時間を延長して対応を行うこと。

○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。

＊不足が生じた場合は、回線数及びスタッフ数の増員を行うなどの対応すること。

○運用保守要員は責任者を含め、複数名を配置すること。

○運用保守要員の配置前に、資格保有者である場合にはその旨の証明書を提示すること。なお、配置された運用保守要員に対し業務遂行上支障があると判断した場合は、作業要員の交代を請求できるものとする。

○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。

○業務の円滑な遂行および関係部署との連携・迅速な対応を確保するため、受託者は教育センター内に技術者を1名以上常駐させること。久留米市教育センターに2名分の机及び2台分の駐車場を提供するので、受託者が必要と判断する場合は使用できるものとする。なお、その際は、センターの電話機・複写機・パソコン等の使用は、委託業務に関わる場合に限り可とする。

○各校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。

○受託者は、配置したヘルプデスクスタッフ及び保守要員への教育・サポートを確実にを行い、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。

○市教育委員会は、配置された保守要員等が次のいずれかに該当し資質に欠けると判断した場合は、受託者に対し当該保守要員に対する指導又は交代を求めることができる。この場合、受託者は当該保守要員に対して速やかに指導を行うとともに、指導に対しても改善の見込みがない場合は、交代の措置を行うなど、最大限の対応を行うものとする。

- ・法令等に違反した場合

- ・保守要員として相応しくない行為があった場合

- ・勤務態度が不良で改善の見込みがないと認められた場合

- ・体制図等の書類に記載された事項に虚偽が認められた場合

- ・専門的知識が不足し、本事業を遂行するに適合しないと認められた場合

○受託者は、翌月分までの出勤予定簿を提出すること。また、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。

8. 法令遵守・著作権

- (1) 本導入の実施に当たっては、地方自治法（昭和22年法律第67号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年久留米市条例第1号）、久留米市情報公開条例（平成13年久留米市条例第24号）、久留米市情報セキュリティ規則（令和4年久留米市規則第2号）、久留米市教育委員会教育情報セキュリティ規則（令和6年久留米市教育委員会規則第2号）等の関連法令を遵守しなければならない。
- (2) 提供されるデジタル・コンテンツ等は、他者の所有権や著作権を侵すものでないこと。
- (3) 本事業で発生した各種マニュアルや関連データの著作権は、久留米市（教育委員会）に帰属するものとする。ただし、受託者保有の既存著作物については権利を留保するものとし、この場合、久留米市は使用許諾を与えられたこととする。

9. 基本事項

本業務は、次に掲げる基本事項のほか、久留米市が定める基準に従い行うものとする。

(1) 個人情報の取扱い

受託者は、個人情報の管理に関して久留米市個人情報保護条例の規定を遵守するとともに、個人情報の取扱いに十分留意し、漏洩、滅失及び毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(2) 守秘義務

○受託者は、市教育委員会の許可なく本業務で知り得た情報や資料等について公表をしてはならない。また、第三者に対し情報が漏洩しないよう十分な配慮をすること。

○受託者及び業務従事者は、業務上知り得た情報について、第三者に漏洩し、またはほかの目的に利用してはならない。本契約終了後または解除後においても守秘義務を負うものとする。

(3) 文書の管理保存

受託者は、本導入の実施に関して作成又は取得した文書、図書、写真及び電子媒体（以下「管理文書」という。）は、久留米市の文書管理に関する規定を参考に、適正に管理・保存しなければならない。

(4) 暴力団の排除

請負者は、本委託業務の履行に当たって次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ①暴力団から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに監督員に報告するとともに、所轄の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。
- ②暴力団等から不当要求による被害又は履行妨害を受けた場合は、その旨を速やか

- に監督員に報告するとともに、所轄の警察署に被害届けを提出すること。
- ③排除対策を講じたにもかかわらず、履行に遅れが生じるおそれがある場合は、速やかに監督員と工程に関する協議を行うこと。

(5) 環境への配慮

受託者は、本導入の実施に関して久留米市の環境方針を遵守しなければならない。

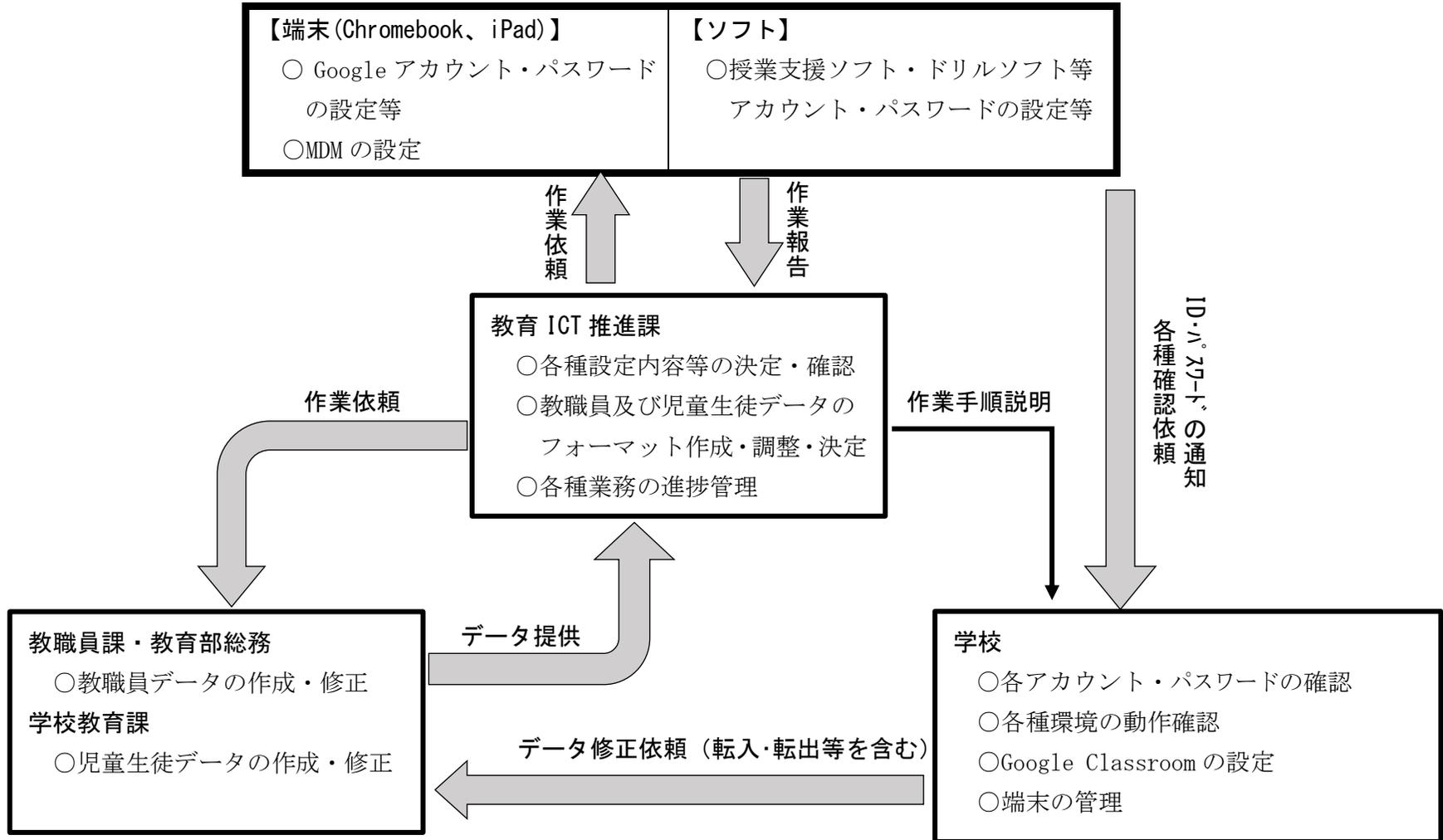
10. その他

- 久留米市の教育 ICT 環境についての詳細は、【仕様書別紙2】を参照すること。
- 仕様書記載の内容以外に、突発的に設定変更の必要性等が生じた場合、市教育委員会との協議に応じ、可能な限り対応すること。
- 本導入の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ書面をもって申請し、承認を得ること。ただし、本導入の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- 本導入において不明な点やこの仕様書に定めのない事項及び疑義が生じたときは、市教育委員会と協議のうえ定めるものとする。

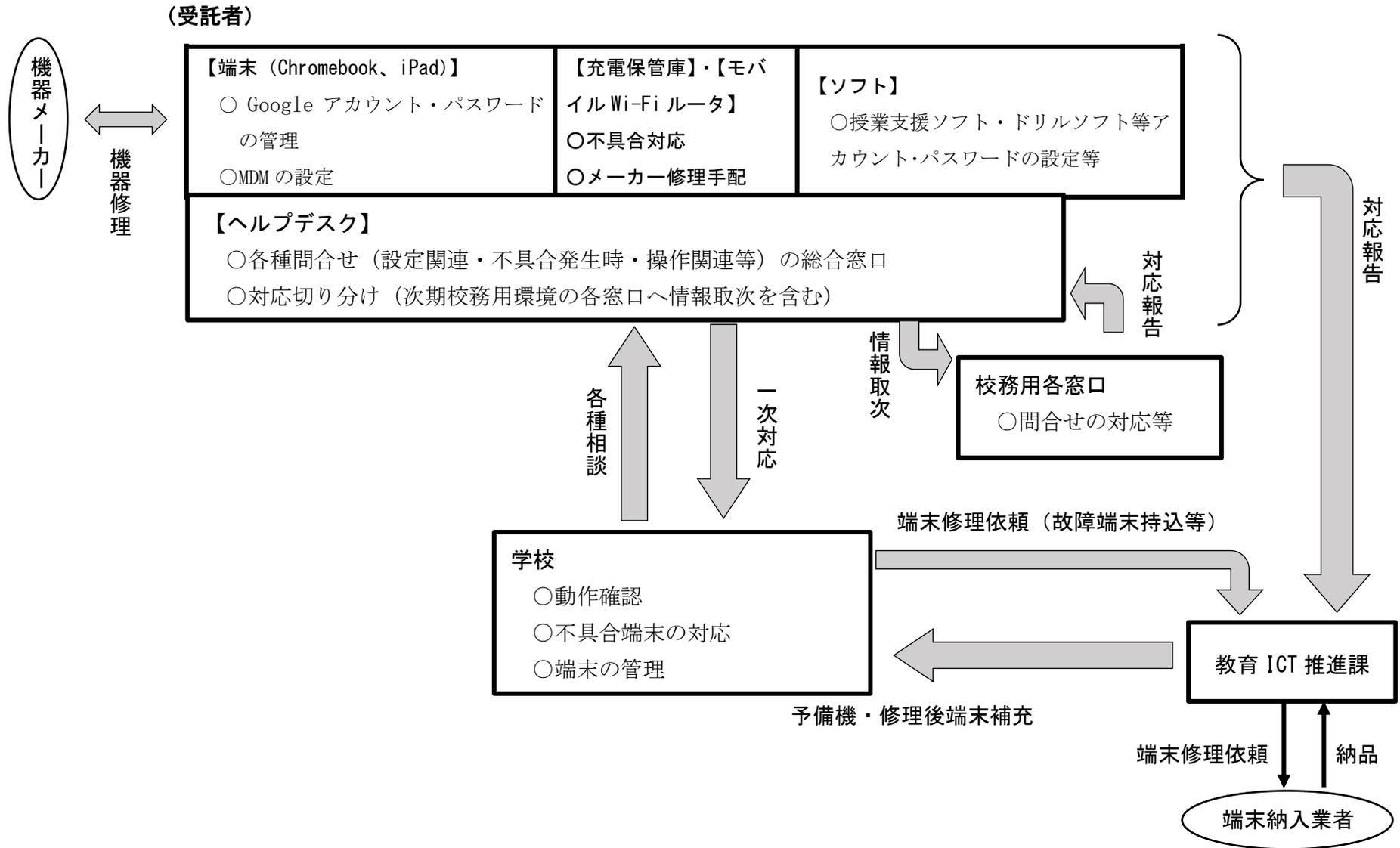
【参考】運用保守業務実施の流れ（イメージ） *各運用保守業務を確実かつ円滑に実施するための体制構築

(1) 年度更新時・各種設定変更等時

(受託者)



(2) 通常運用時・不具合等発生時



【参考】各業務運用保守業務の実施主体（イメージ）

区分		受託業者	学校	その他	教育 ICT 推進課
ヘルプデスク		○			↑
端末	アカウント等の設定・管理				
	児童生徒・教員データ整理		○ (内容確認等)	教職員課 教育部総務 学校教育課	
	アカウント付与	○			
	各種変更 (年度途中の追加・削除・変更等)	△			○
	不明時の照会	△	○		
	管理コンソールの設定				
	各種設定管理・変更	○			
	OU 管理・変更	○			
	定期点検・メンテナンス		○		
	不具合時対応				
	原因確認・対応切分 等	○	○		○
	端末のハード故障の修理			○ (納入業者)	
	端末のハード外故障の対応	○			
	予備機補充				○
	端末の動作確認		○		
↓					
区分		受託業者	学校	その他	教育 ICT 推進課
ソフトウェア	アカウント等の設定・管理				↑
	アカウント・パスワード付与	△			○
	各種変更 (年度途中の追加・削除・変更等)	○			
	不明時の照会	△	○		
	不具合時対応				
原因確認・対応切分 等	○	○		○	
充電保管庫	不具合時対応				
	原因確認・対応切分 等	○	○		
	オンラインによる切分・対応	○	○		
	予備機管理	○			○
↓					

区分		受託業者	学校	その他	教育 ICT 推進課
モバイル	不具合時対応				↑ ↓
	不具合対応（メーカー修理手配含む）	○			