

北海道立学校 GIGAトラブル相談センターのご紹介



北海道教育庁様考える サポートの在り方

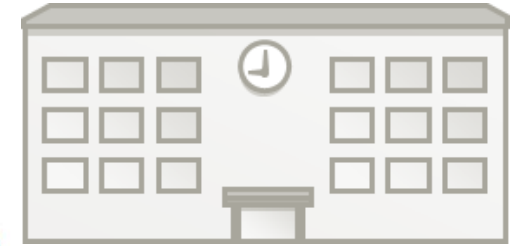


北海道立学校の概要①

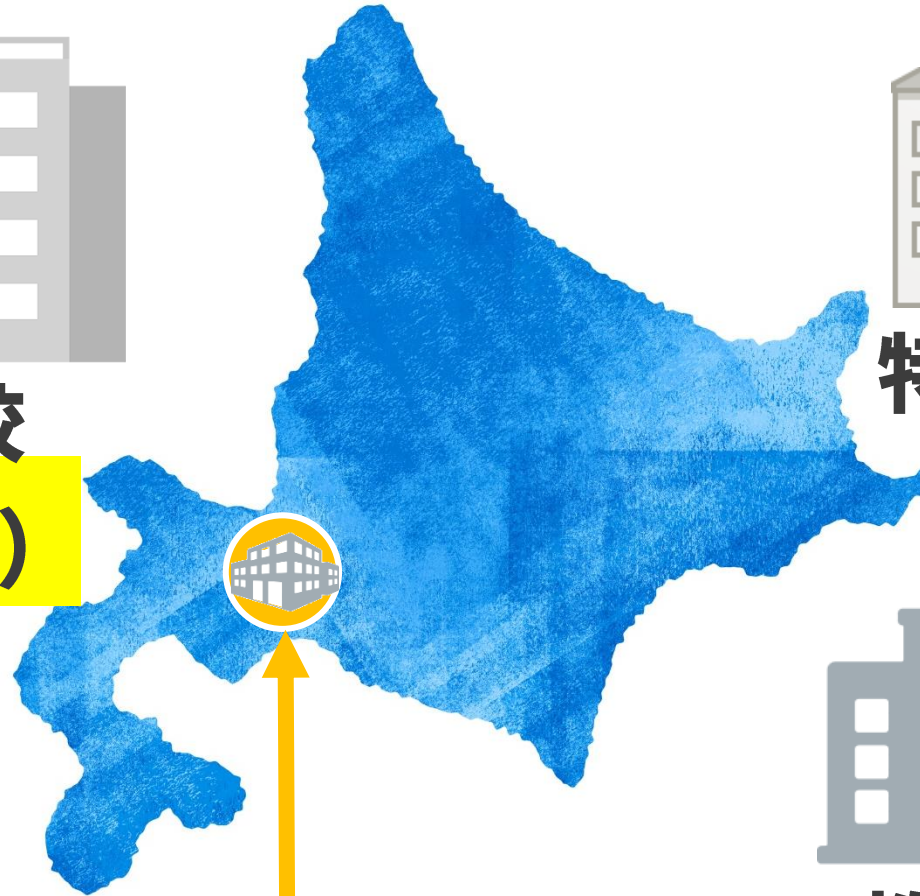
(令和4年度時点)



高等学校
(192校)



特別支援学校
(67校)



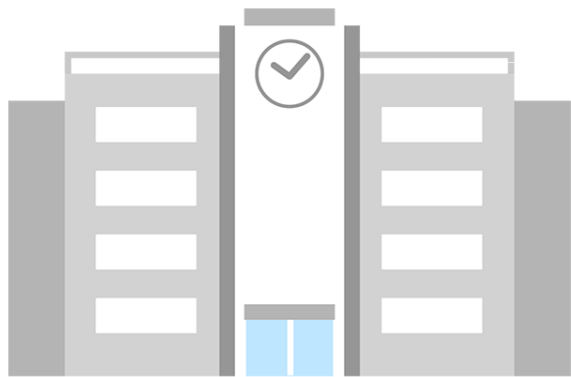
北海道教育庁



教育局
(14局)

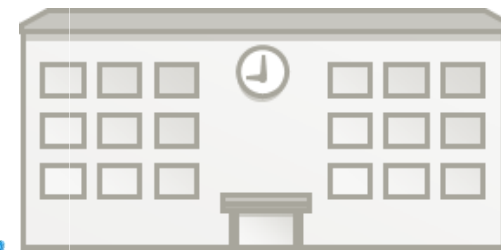
北海道立学校の概要②

(令和4年度時点)



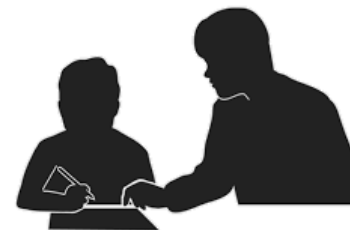
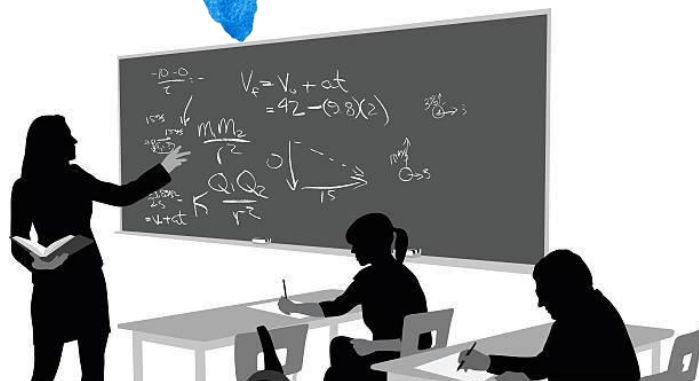
高等学校

教職員：7.2千人
生徒数：80.6千人



特別支援学校

教職員：3.5千人
児童生徒数：5.5千人



北海道立学校の概要③

(令和4年度時点)



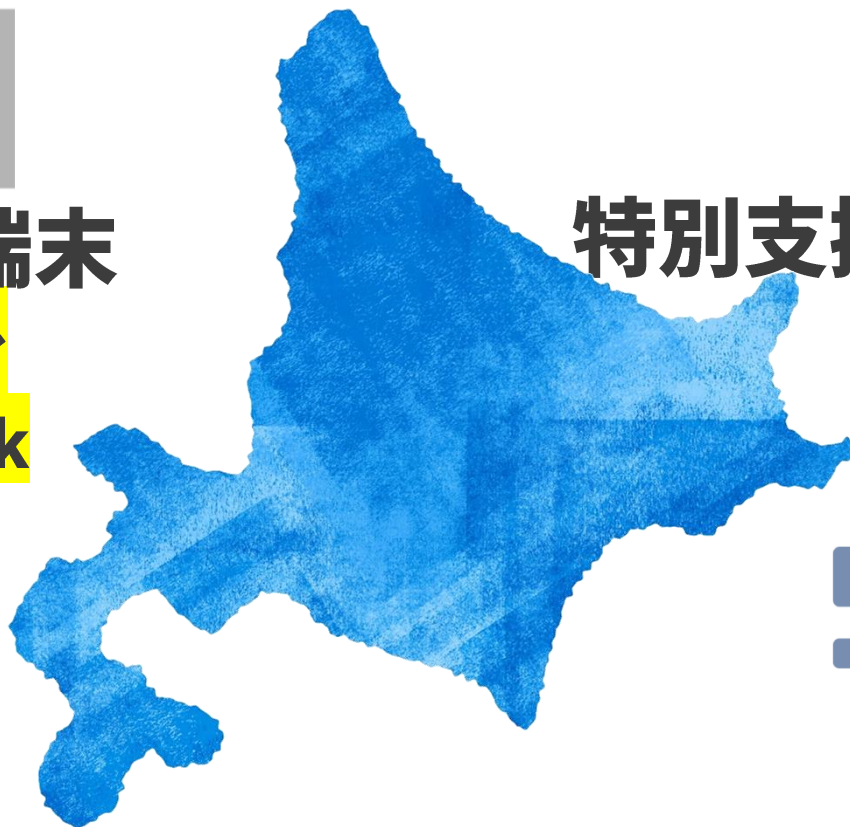
高等学校道端末



20,762台
Chromebook



Google
管理コンソール



特別支援学校道端末

2,310台

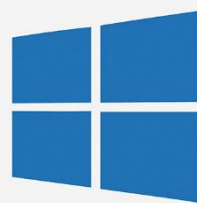


iPad



jamf

GIGA端末
BYOD+道導入

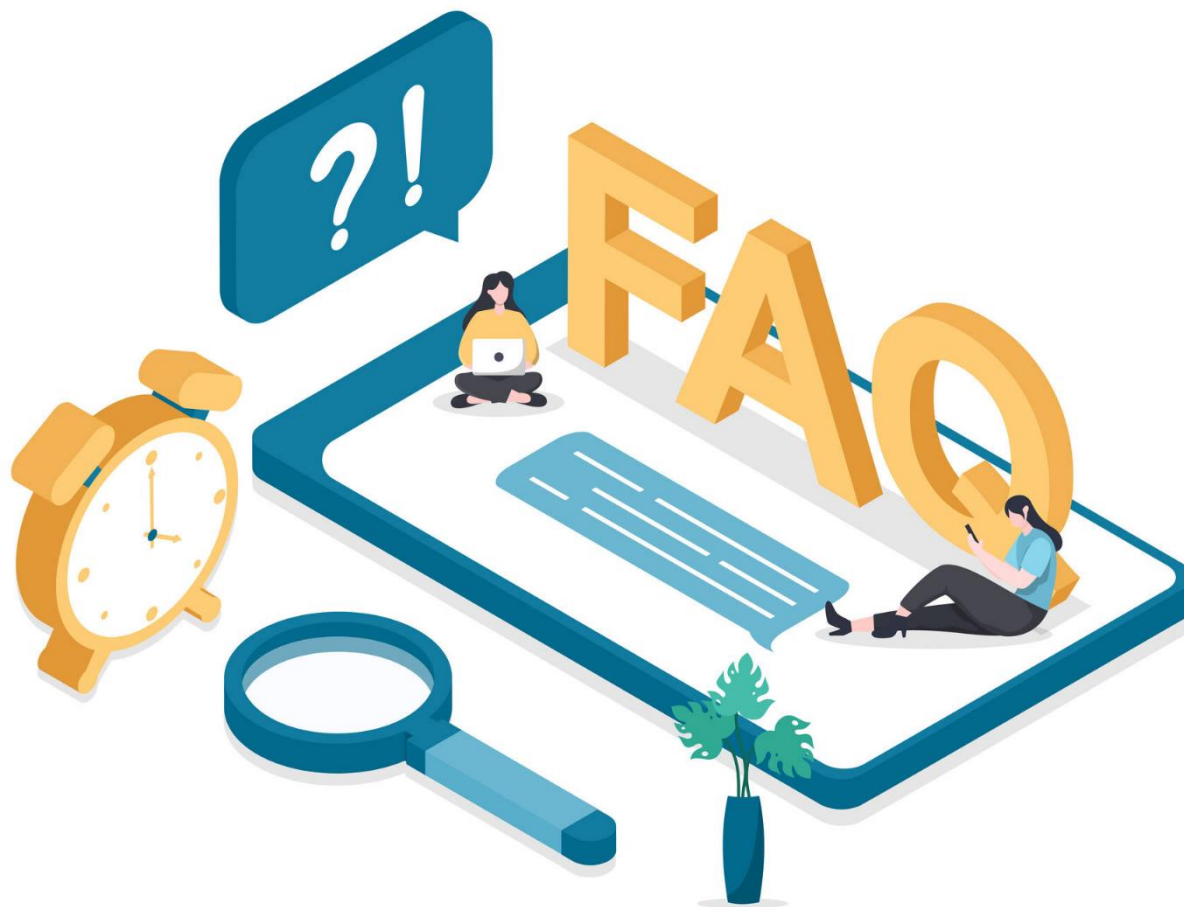


自走



他の動力によらず、**自身の動力で走ること**

サポートのゴール



**24時間365日体制 自己解決型
FAQポータルサイトによるサポート**

北海道教育庁

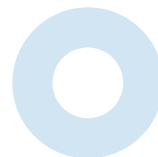
GIGAスクール運営支援センター

GIGAトラブル相談センター



サービススペック①

サービス時間



平日	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
土日祝	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時

サービススペック②

サービス内容

- ✓ 端末故障診断・修理受付
- ✓ 端末・ICT機器操作・設定
- ✓ 教育系アプリケーション操作
- ✓ MDM設定代行
- ✓ トラブルシューティング全般

- ✓ GIGAトラブル相談
センターポータルサイト
運営支援



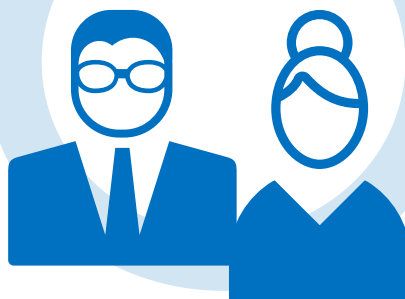
サービススペック③

サービス対象

教育委員会



教職員



事業者



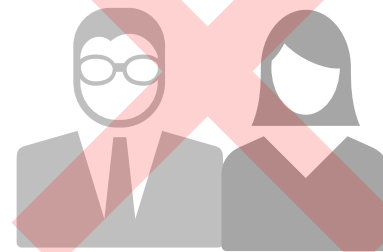
児童生徒



保護者



情報通信
技術支援員



児童生徒・保護者の質問に**応える立場の方をサポート**

サービススペック④

サービスチャネル

固定電話



携帯電話

スマートフォン



メール



FAX

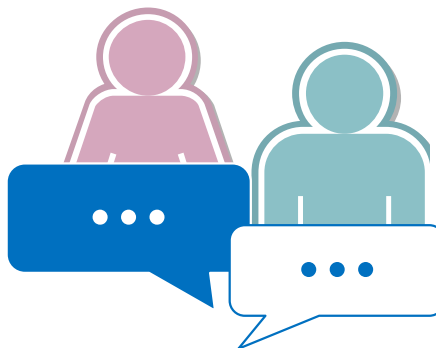


ICT支援員

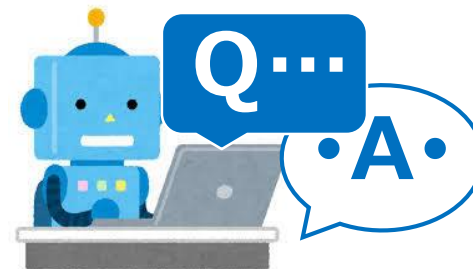
リモートサポート



有人チャット



チャットボット



電話が6割弱、メールが4割、チャット利用が少し

サービススペック⑤

サービスチャネル

ヘルプデスクの問い合わせ
内容を全てFAQ化

トラブル相談センター スクールネット更新特設サイト 端末別お助けサイト ソフトウェアお助けサイト 障害情報確認サイト OS・ブラウザ 周辺機器 学習・授業関連アプリ その他

GIGAトラブル相談センター

平日9時～17時
※12/29-1/3を除く

電話 (フリーダイヤル)
携帯・スマホ

24時間365日受付
※基本的に当日/翌営業日に回答

調べたいFAQの内容、番号はこちらに入力して検索できます。

📧 メールでお問い合わせの方は[こちら](#)

🔍 調べたい事のキーワードを入力

※単語は **正式名称** で入力してください。例：Google Classroomの場合 **Class = X Classroom = O**

New! 新着お知らせ

- 新着、お問合わせランキングを更新しました(R5.04.26更新)
- FAQのカテゴリを変更しました(R5.03.01更新)
- [スクールネット更新特設サイト](#)を更新しました(R5.02.10更新)

New! 新着FAQ

◆お問い合わせトップ10 (R5.04.26更新)

- 第1位 [iPad OSをアップデートする方法](#)
- 第2位 [児童生徒ID管理ツール\(School Shuttle\)でアカウントの登録](#)
- 第3位 [学校で実施できないクラウドサービスのアカウントのパスワード](#)
- 第4位 [管理ツールからChromebookにアカウントを追加する方法](#)

約1,200FAQが
1年間で整備

Q [2114] 児童生徒ID管理ツール(School Shuttle)でアカウントの登録・更新・削除する方法

A

【概要】

児童生徒ID管理ツール(School Shuttle)でアカウントの登録・更新・削除する方法です。

【操作説明】

1.School Shuttleを開く

※Google WorkspaceとOffice365でファイルが異なります。

- ・Google Workspace 管内名(学校略称名)
- ・AzureAD 管内名(学校略称名)

2.Excelテンプレートが開く

3.「マスター」シートでユーザー情報をダウンロード

- ①[ユーザー一覧取得]-[はい]をクリック
- ②フィルター画面にて、そのまま、もしくはフィルターを設定し、[ユーザー一覧を取得]をクリック
- ③Office365版のみ、[グループ/チーム所属情報取得]-[OK]をクリック

※ライセンスグループ列が「児童生徒アカウント」となっていることを確認してください。



クラウド型のCMS
(コンテンツ
マネジメント
システム)



- ・スマホモード
 - ・タブレットモード
 - ・パソコンモード
- が自動で生成
されます



Google Sites

教育機関であればGoogle Workspaceで**無料で利用可能**



スクールネット更新特設サイト

スクールネット移設に関する情報と研修・説明会動画

通知・資料・FAQ等

説明会・セミナー関連情報

スクールネット移設に関する情報提供

通知文

- New!** R050215 新スクールネットにおけるメーリングリスト・メールマガジンの管理運用について
- R050207 スクールネット学校代表メールアドレスの利用に係る初期パスワードについて
- R050202 スクールネットの移行期における利用申請等の取扱いについて
- R050123 北海道教育情報通信ネットワークの更新に係る認証連携作業
- New!** R050116 新スクールネットにおけるメールの利用開始について
- R050112 北海道教育情報通信ネットワークの更新に係る移行説明会の動画掲載について
- R050106 北海道教育情報通信ネットワークの更新に係る移行説明会の開催について

2023/1/11開催
スクールネット移設に関する説明会動画

- 説明会のQA
- 説明会資料

2023/1/11開催
グループウェア説明会動画

- 説明会のQA
- 説明会資料
- 操作早見表

操作説明動画

- ①Gmail編 | PDF資料
- ②グループ&カレンダー編 | PDF資料
- ③ドライブ編 | PDF資料

スクールネット移設説明会



グループウェア説明会動画



ネットワーク更新があった際は、GIGATラブル相談センターで勉強会を開催、その後のサポートもヘルプデスクで可能

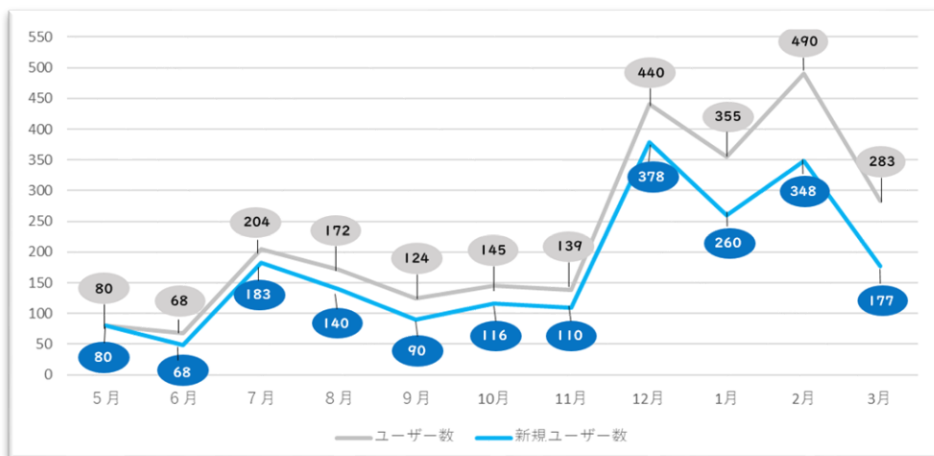
北海道 GIGAトラブル相談センター Google Site KPI推移

ユーザー(内新規ユーザー数)	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	月平均	延べユーザー数
ユーザー数								440名	355名	490名	283名	222名	2500名
新規ユーザー数								378名	260名	348名	177名	176名	1931名
新規ユーザー率								86%	73%	71%	63%	79%	
月別総表示回数								251pv	3637pv	4970pv	4783pv	3270pv	35969pv
月間平均表示数/ユーザー								0pv/名	10pv/名	10pv/名	17pv/名	17pv/名	

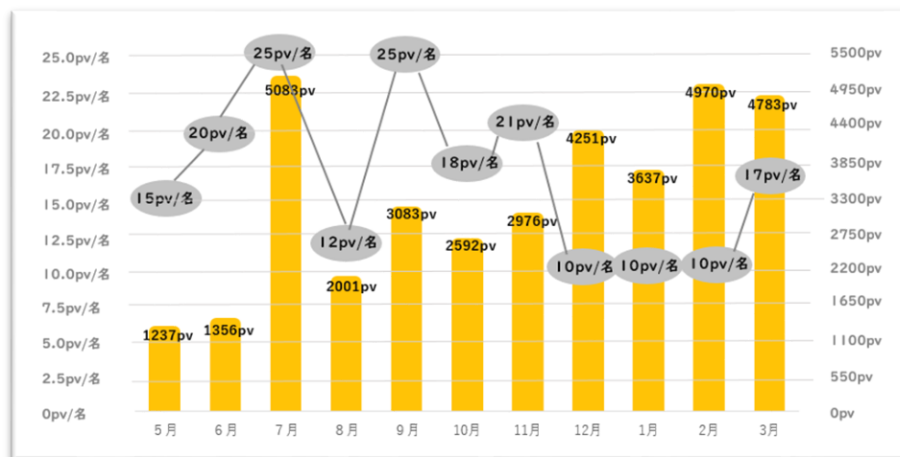
Googleアナリティクス
を使って利用状況や
反応を分析



月別アクセスユーザー数の推移

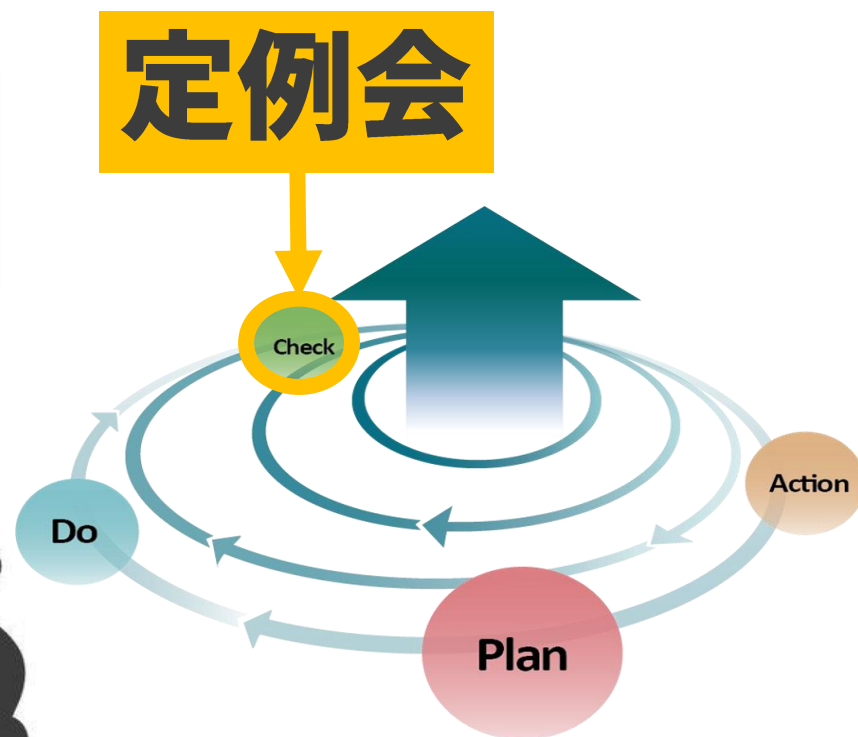
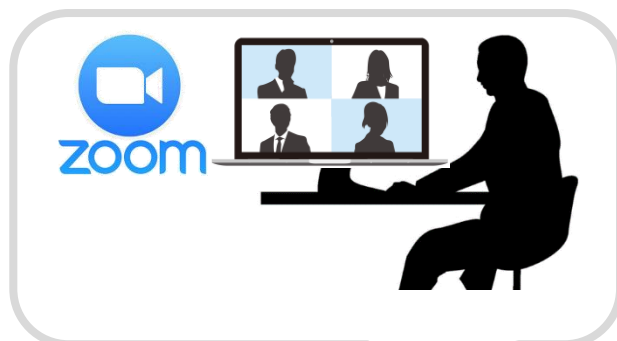


月別総合閲覧数と1人当たりのサイト閲覧数



月に1回、Googleアナリティクスで閲覧者（既存・新規）・閲覧頻度
・画面遷移など**利用者の反応を確認し、FAQ内容見直し**

サービススペック⑥



定例会を実施、FAQレビューは月に2回実施
GIGA端末の利用状況・OS更新状況・端末リソース/
ネットストレージ利用状況から運用課題と対策を協議