

## 第3回北海道GIGAスクール推進協議会

# ICT支援員によるサービスデスク&FAQサイト活用

～ ICT支援員が学校現場で活躍いただくために ～

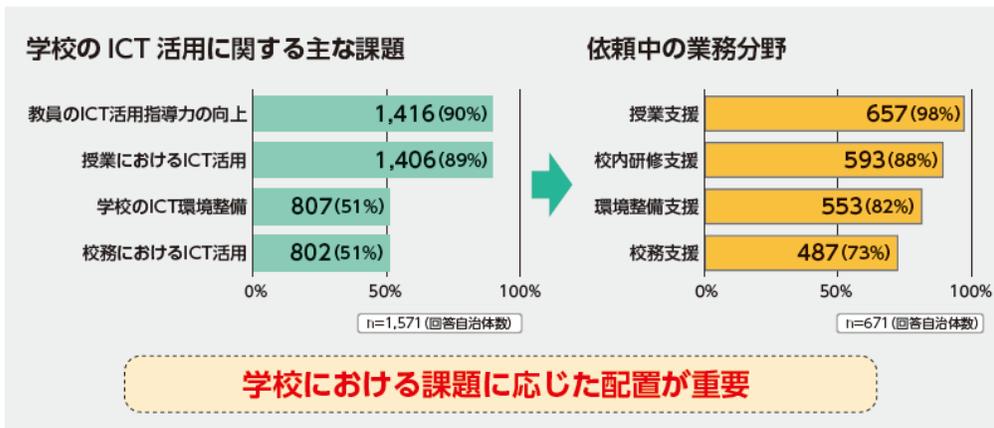
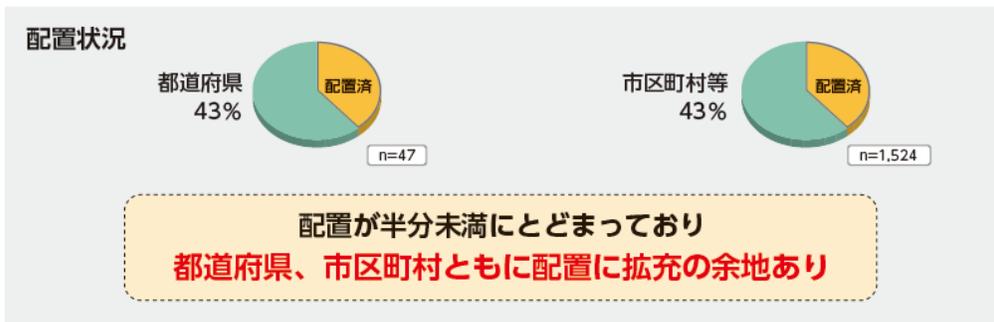
2023年11月16日

日本電気株式会社

文教・科学ソリューション統括部

# ICT支援員の現状と課題 ~2021年度文科省調査研究より~

- ◆ ICT活用促進において、機器・ソフト、ICT活用提案、障害対応などのサポートは不可欠ですが、ICT支援員の配置は全国約4割と留まっており、より一層の支援が必要です。



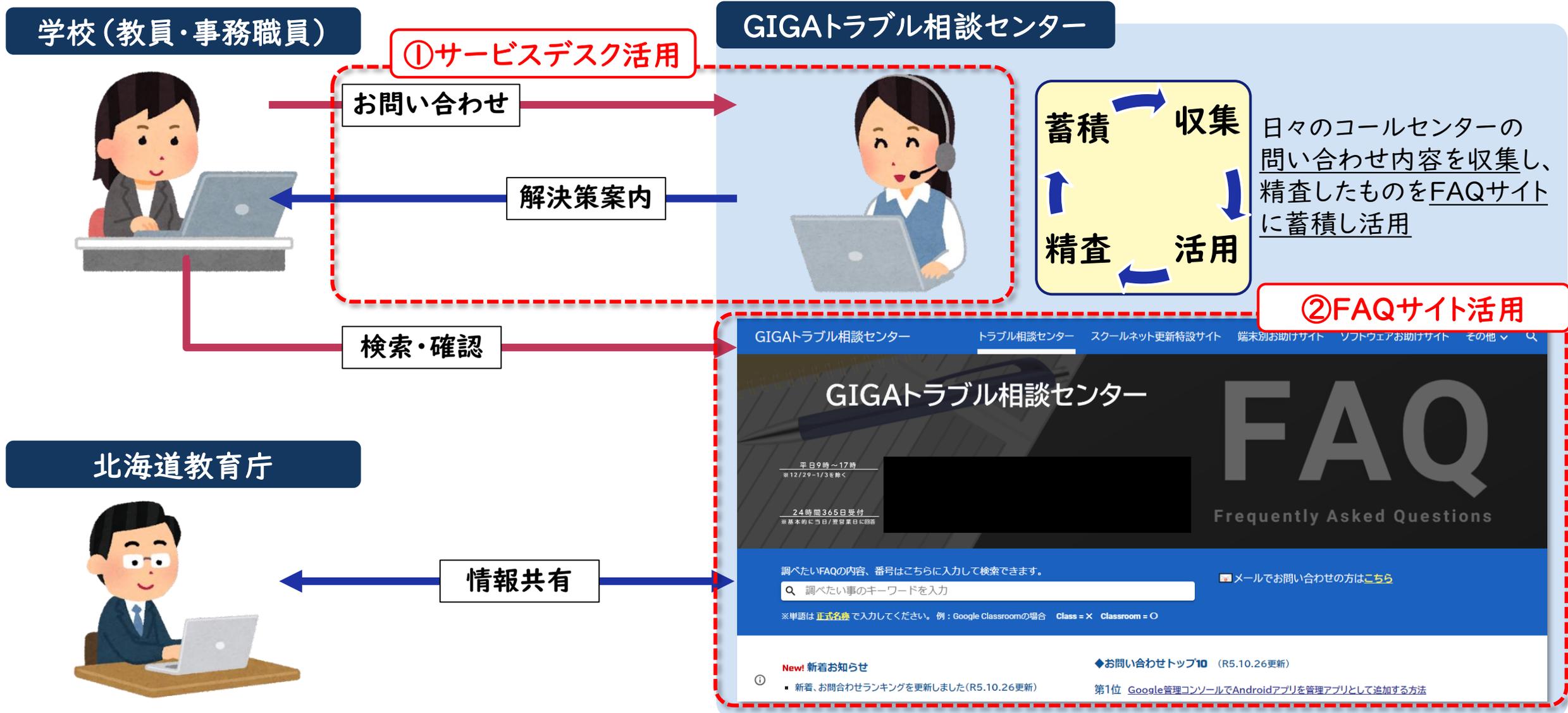
公募や仕様書において、どのようなスキルや経験を有しているICT支援員を求めていますか。【複数選択可】



●文科省「ICT支援員の配置促進に関する調査研究」ICT支援員の配置状況と支援事例等リーフレットより  
[https://www.mext.go.jp/content/20210408-mxt\\_jogai01-000014079\\_001.pdf](https://www.mext.go.jp/content/20210408-mxt_jogai01-000014079_001.pdf)

●文科省「ICT支援員の配置促進に関する調査研究」アンケート調査及びクイックヒアリング結果より  
[https://www.mext.go.jp/content/20210412-mxt\\_jogai01-000014079\\_001.pdf](https://www.mext.go.jp/content/20210412-mxt_jogai01-000014079_001.pdf)

# 道立学校での問題解決「GIGAトラブル相談センター」活用



# 本日のご紹介事項

## ① サービスデスク活用～情報提供のポイント～

- ✓ **トラブル発生時、学校（又はICT支援員）がサービスデスクへ提供する情報として意識するとよいポイント**

## ② FAQサイト活用～蓄積情報の共有と活用～

- ✓ **トラブル解決のための情報蓄積先として「FAQサイト」の運用**

# 本日のご紹介事項ポイント①

## ① サービスデスク活用～情報提供のポイント～

- ✓ **トラブル発生時、学校（又はICT支援員）がサービスデスクへ提供する情報として意識するとよいポイント**

## ② FAQサイト活用～蓄積情報の共有と活用～

- ✓ **トラブル解決のための情報蓄積先として「FAQサイト」の運用**

# ① サービスデスク活用 ～情報提供のポイント～

円滑な問題解決のために、目指す流れ

## 学校（教職員・ICT支援員）からの適切な情報提供

- ✓ 事象の明確な状況（エラー表示のスクリーンショット・どういった操作で事象が発生するか）
- ✓ 特定の端末か、複数の端末か、全台か
- ✓ 事象の発生する端末としない端末の違い（アカウント）
- ✓ 端末・アプリのバージョン・アカウント情報
- ✓ 管理されている端末の場合、端末の管理番号やシリアル番号
- ✓ 対応した内容



## サービスデスクから、適切な対応のアドバイス等が可能

- 端末の再起動
- キャッシュ、Cookieの削除
- アカウントのログアウト・再ログイン
- Chromebookの場合、ローカルプロファイル削除・再ログイン
- 端末・アプリのアップデート
- アプリのアンインストール・再インストール
- 別端末・別アカウントでの実施  
(同環境の別端末・別の機種・別環境の端末)

# ① サービスデスク活用 ～情報提供のポイント～

## ケース① 端末動作不良時のお問い合わせ（電源が入らない、OS動作不良など）

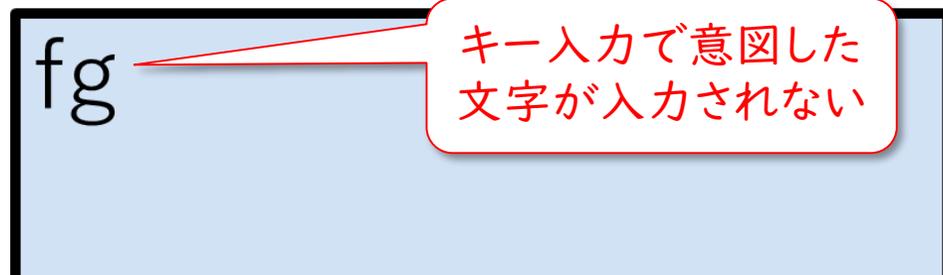
提供すべき情報	備考
✓ <b>どんな操作ができないか</b>	◆ 機能によっては、対応している機種やバージョンが限られている場合や、制限されている場合があります。
✓ <b>特定の端末か</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>機種やOS毎に、すべての端末の場合</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ 仕様確認：機種により、利用できない</li><li>✓ 不具合確認：バージョンにより、利用できない</li><li>✓ 制限の確認</li></ul></li><li>● <b>特定の端末の場合</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ OSバージョン確認：仕様・不具合の確認</li><li>✓ 再起動</li><li>✓ 放電作業</li><li>✓ 初期化</li><li>✓ 修理</li></ul></li></ul>	◆ 不具合により、利用できない場合、修正を待ち、アップデートを実施する必要があります。  ◆ 同じ設定の別端末で問題ない場合、特定の端末に依存している可能性が高く、再起動等で改善しない場合、初期化・修理の必要があります。

# ① サービスデスク活用 ～情報提供のポイント～

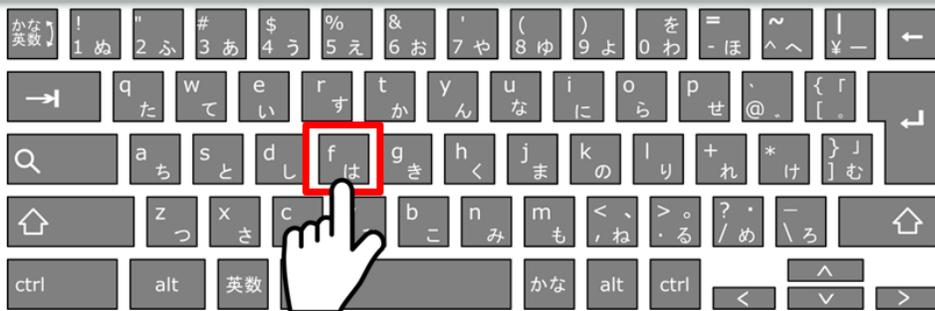
## ケース① 端末動作不良時のお問い合わせ（事例）

◆ Chromebook端末において、下記の2点の故障事例をご紹介します

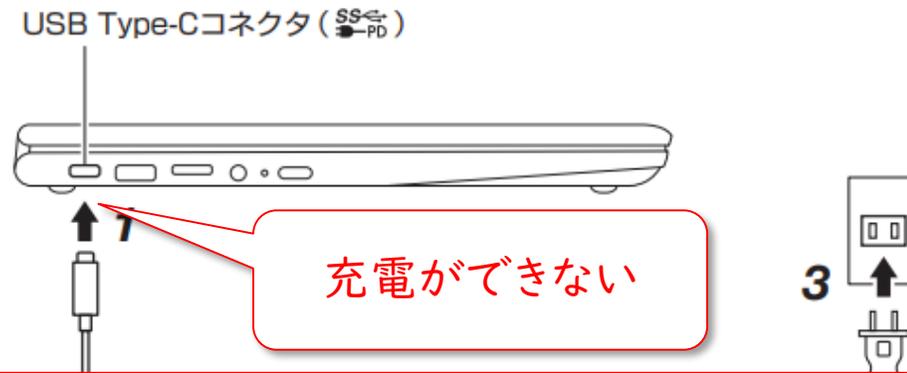
### 事例1：キーボード故障



- ・どのような場面で入力しているか
- ・別端末で同様の操作をしたときに同じ現象が発生するか



### 事例2：Chromebookの充電ができない



- ・別端末で充電できているACアダプタを利用し、同事象が発生するか（LEDランプ確認）
- ・別コンセントに挿して同事象が発生するか

別端末で

ACアダプタ差したときに同じ現象が発生するか

# ① サービスデスク活用 ～情報提供のポイント～

## ケース② アプリケーション動作不良時のお問い合わせ

提供すべき情報	備考
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>どんな操作ができないか</b></li><li>✓ <b>特定の端末か、特定のアカウントか</b><ul style="list-style-type: none"><li>● <b>全台 全アカウントの場合</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ 全台: アプリケーションの不具合・制限の確認</li><li>✓ 全アカウント: 制限の確認</li></ul></li><li>● <b>機種毎、又はアカウントの種類毎の場合</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ 機種毎: 対応機種・制限の確認</li><li>✓ アカウントの種類毎: 制限項目の確認</li></ul></li><li>● <b>特定の端末 特定のアカウントの場合</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ 対応機種・バージョン確認</li><li>✓ キャッシュ・Cookieのクリア試行状況</li><li>✓ アプリの再起動試行状況</li><li>✓ 端末からアカウントを削除・再ログイン試行状況</li><li>✓ 端末の再起動試行状況</li><li>✓ アプリケーションの再インストール試行状況</li></ul></li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ アプリケーションによって、対応しているOS・バージョンが限られている場合や、Web版もしくはアプリ版のみ対応や、制限されている場合があります。</li> <li>◆ 同じ設定の別端末・アカウントでは問題ない場合、アプリ・端末の再起動、アカウントの再ログイン、アプリケーションの再インストールを実施してください。</li></ul>

# ① サービスデスク活用 ～情報提供のポイント～

## ケース② アプリケーション動作不良時のお問い合わせ（事例）

- ◆ iPadのGoogleドライブでのアクセス不良やClassroomアプリ起動時の強制終了など、動作不良が発生し、ソフトウェアアップデートによる対応で改善した経緯があります。

### 事例：Googleアプリケーション不具合時のキャプチャ画面



- ・他の端末でも同じような事象が発生しているか
- ・発生時の画面はどのような状況だったのか、画面キャプチャを展開いただき、Googleへエスカレーション

# ① サービスデスク活用 ～情報提供のポイント～

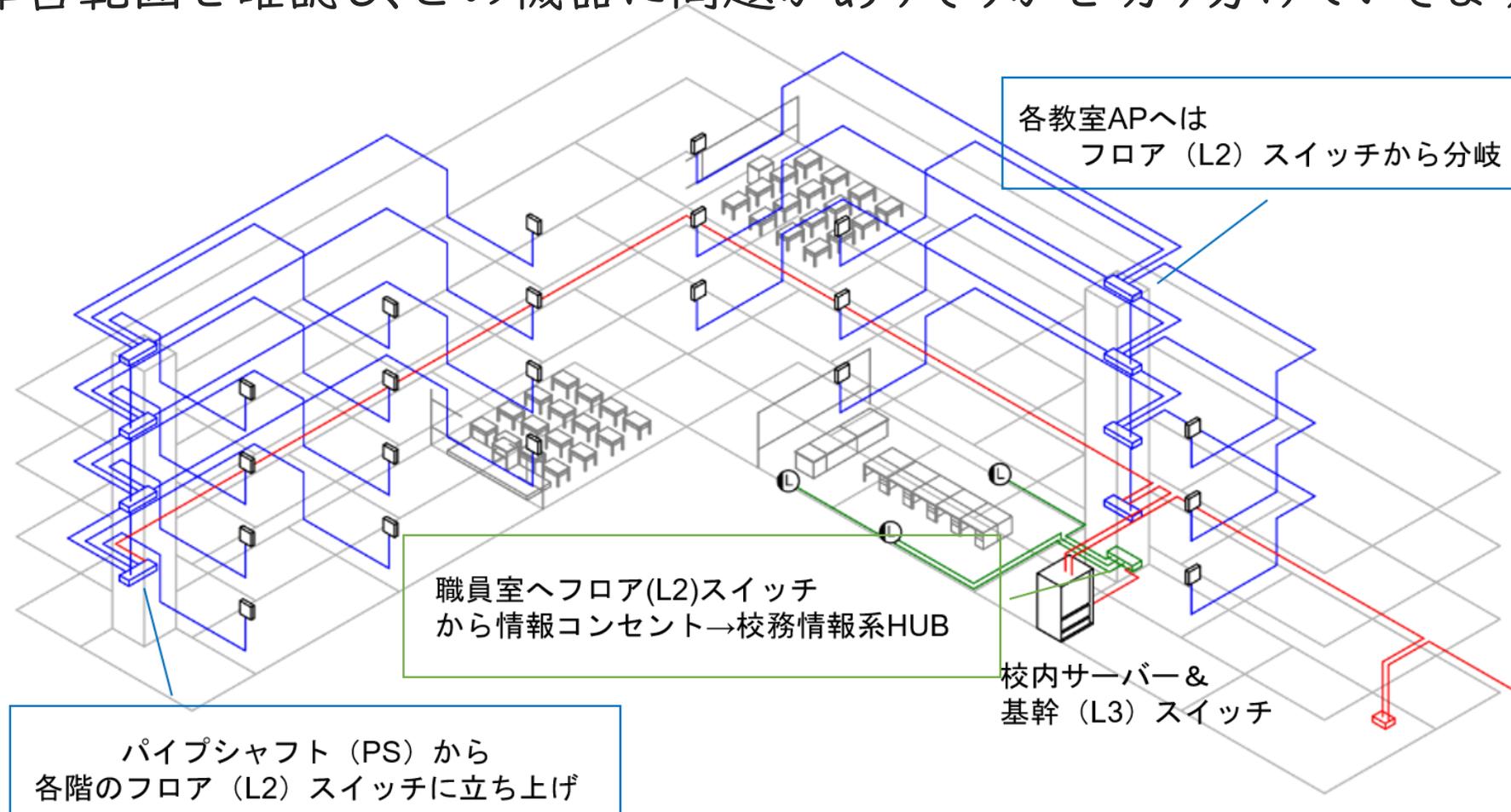
## ケース③ ネットワーク接続不良時のお問い合わせ

提供すべき情報	備考
✓ どのような事象か	◆ 障害範囲により、原因のネットワーク機器は異なります
✓ 特定の端末か <ul style="list-style-type: none"><li>● 全台の場合<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 障害範囲の確認(特定の教室か、別フロアや別棟か、全体か)</li><li>✓ 障害範囲に対応するネットワーク機器のランプ確認、再起動</li></ul></li><li>● 複数(機種による場合)の場合<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 仕様確認無線規格に合っているか</li><li>✓ OSのバージョンによる不具合</li></ul></li><li>● 特定の端末の場合<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 仕様確認、設定確認</li><li>✓ Wi-Fi・ケーブルの再接続や別のケーブルの接続の試行状況</li><li>✓ 端末再起動試行状況</li><li>✓ ネットワーク設定の再設定試行状況</li><li>✓ 初期化試行状況</li><li>✓ 端末の修理の有無</li></ul></li></ul>	• 特定の教室:無線AP • フロアや別棟:フロアスイッチ • 全体:サーバ等  ◆ Wi-Fiの規格は5GHzであるが、端末は2.4GHzのみ対応の場合があります  ◆ 特定の端末である場合、ネットワークの設定の誤り、LANケーブルの断線等が可能性があります

# ① サービスデスク活用 ～情報提供のポイント～

## ケース③ ネットワーク障害時のお問い合わせ（校内設置図）

◆ 校内の障害範囲を確認し、どの機器に問題がありそうかを切り分けていきます。



# 本日のご紹介事項ポイント②

## ① サービスデスク活用～情報提供のポイント～

- ✓ トラブル発生時、学校（又はICT支援員）がサービスデスクへ提供する情報として意識するとよいポイント

## ② FAQサイト活用～蓄積情報の共有と活用～

- ✓ **トラブル解決のための情報蓄積先として「FAQサイト」の運用**

## ②FAQサイト活用 ～蓄積情報の共有と活用～

### FAQサイト活用 ～北海道教育庁様事例～

- ◆ サービスデスクのお問い合わせ内容を収集・精査・蓄積し、FAQサイトに集約することで、様々な事象の解決策を効率的に共有することが可能です。
- ◆ ICT支援員のスキルアップのための情報収集にも活用いただけます。

### GIGATラブル相談センターポータルサイト



### FAQサイト情報・機能の特長

①FAQ検索

②リンク集

③お問い合わせトップ10

#### New! 新着お知らせ

- 校内ネットワーク関連資料が展開されました(R5.10.23更新)
- 新着、お問い合わせランキングを更新しました(R5.10.12更新)
- FAQのカテゴリを変更しました(R5.03.01更新)

#### ◆お問い合わせトップ10 (R5.10.12更新)

- 第1位 [Google管理コンソールでAndroidアプリを管理アプリとして追加する方法](#)
- 第2位 [Apple ConfiguratorでApple School Managerにて購入したAppを追加する方法](#)
- 第3位 [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](#)

## ②FAQサイト活用 ～蓄積情報の共有と活用～

### 特長① FAQ検索

◆ キーワードの検索、カテゴリ毎でFAQを探ることが可能です。

**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) [REDACTED]  
携帯・スマホ [REDACTED]

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。

🔍 Google Classroom

※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**

GIGA端末・OS・ブラウザ

周辺機器

学習・授業関連アプリ

校務・運用管理関連アプリ

通知・マニュアル等

🔍 Google Classroom

このサイトの結果

**学習支援・授業支援(Classroom等)**

...的に保存することを指しておりますが、Google Classroomのクラス...があります。  
【参考】 クラスをアーカイブまたは削除する Classroom ヘルプ - Google ...  
最終更新: 2023/10/26

**1237\_Google Classroomでクラスをアーカイブする方法**

...的に保存することを指しておりますが、Google Classroomのクラス...があります。  
【参考】 クラスをアーカイブまたは削除する Classroom ヘルプ - Google ...  
最終更新: 2023/09/28

**1801\_モバイルデバイスを使用してGoogle Classroomでコンテンツを共有する方法**

学習・授業関連アプリ → 学習支援・授業支援(Classroom等) → Google Classroomでのスクリーンリーダーの使用について. Q [ 1801 ...

## ②FAQサイト活用 ～蓄積情報の共有と活用～

### 特長② リンク集

- ◆ 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において、ICT活用に関連するリンク集をまとめています。



端末別お助けサイト

テーマ別FAQ ▾ トラブル相談センター スクールネット更新特設サイト ソフトウェアお助け

### ハード 操作方法

端末の使い方、操作方法について

各OS名をクリックすると、下にメーカーサイトへ行くボタンが表示されます。

Windows	iOS	chrome OS
パソコン操作の基本知識 #1	iPadユーザガイド	Chromebook 使い方ガイド
Microsoft	iPad	chrome OS
パソコン操作の基本知識 #2	GIGAスクール構想をAppleと	Google GIGA School
Microsoft	Apple	chrome OS
マイクロソフト GIGA スクールパッケージ		Chromebook できること
Microsoft		chrome OS

ソフトウェアお助けサイト

テーマ別FAQ ▾ 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

### ヒント集

学校のあらゆる場面で日常的に使えるようになるまでに役立つヒント

ICT活用ポータルサイト	ICT活用「みんなで研修」プログラム	ICT活用「いつでも研修」プログラム
北海道教育委員会	北海道教育委員会	北海道教育委員会
Windows	iOS	Google Workspace
GIGAスクールですぐに使えるヒント30	教師のみなさんに役立つヒント30	使い始め利活用ヒント集
Microsoft	iPad	Google for Education
GIGAスクールですぐに使える持ち帰りヒント10	キッズのためのクリエイティブなアクティビティ30	
Microsoft	iPad	

## ②FAQサイト活用 ～蓄積情報の共有と活用～

### 特長③ お問い合わせトップ10

- ◆ GIGAトラブル相談センターへのお問い合わせランキングをFAQトップページに掲載しており、月に2回更新しております。

The screenshot shows the GIGA Troubleshooting Center website. The top navigation bar includes links for 'GIGAトラブル相談センター', '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', and 'その他'. Below the navigation bar, there is a search bar and a note: '※単語は **正式名称** で入力してください。例：Google Classroomの場合 Class = × Classroom = ○'.

The main content area is divided into two columns. The left column contains 'New! 新着お知らせ' and 'New! 新着FAQ'. The right column, highlighted with a red border, contains '◆お問い合わせトップ10 (R5.10.26更新)' and a list of 10 frequently asked questions.

**New! 新着お知らせ**

- 新着、お問い合わせランキングを更新しました(R5.10.26更新)
- 校内ネットワーク関連資料が展開されました(R5.10.23更新)
- FAQのカテゴリを変更しました(R5.03.01更新)

**New! 新着FAQ**  
(新しく 4 件の FAQを追加しました R5.10.26更新)

- ◆ [GIGA端末・OS・ブラウザ](#) 1
- ◆ [周辺機器](#) 1
- ◆ [校務・運用管理関連アプリ](#) 2

**◆お問い合わせトップ10 (R5.10.26更新)**

- 第1位 [Google管理コンソールでAndroidアプリを管理アプリとして追加する方法](#)
- 第2位 [Apple ConfiguratorでApple School Managerにて購入したAppを追加する方法](#)
- 第3位 [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](#)
- 第4位 [Google Classroomの役割を「生徒」から「教師」に変更する方法](#)
- 第5位 [Googleアカウントを使用して他のアプリやサービスにログインする方法](#)
- 第6位 [Jamf Pro上の「デバイス名の変更」の設定方法](#)
- 第7位 [Google Chrome\(ブラウザ\)でウェブサイトをブロックする方法](#)
- 第8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リセットについて](#)
- 第9位 [Googleカレンダーで校内施設を予約する方法](#)
- 第10位 [可搬式無線LANアクセスポイントの使用について](#)

\Orchestrating a brighter world

**NEC**