

京都大学生命科学研究科および本部構内（理系）共通事務部における 教職員・学生に対する情報支援業務の現状

井上 英貴

京都大学情報部情報基盤課情報支援掛

(兼) 本部構内(理系)共通事務部企画戦略課情報基盤担当

inoue.hidetaka.2u@kyoto-u.ac.jp

A Report of Information Support and Services For Faculty, Staff and Students at Graduate
School of Life Sciences and Common Administrative Office for Science Sciences, Kyoto
University.

Hidetaka Inoue

Information Management Department, Kyoto University.

概要

京都大学では、情報環境機構・情報部が全学の情報基盤の構築・運用を行い、情報基盤に基づく多様なサービスを提供している。その一環として、部局に在籍する教職員や学生の教育研究活動の支援を行うため、状況に応じて情報部の情報系技術職員が部局に勤務している。

本稿では著者が勤務する生命科学研究科および本部構内（理系）共通事務部にて、日頃行っている情報支援業務の内容やコロナ禍での対応について述べる。

1 はじめに

京都大学では各部局の事務処理にて集約できる業務を以下の 8 つの共通事務部にて行っている。

- (1) 本部構内（文系）共通事務部
- (2) 本部構内（理系）共通事務部
- (3) 吉田南構内共通事務部
- (4) 医学・病院構内共通事務部
- (5) 南西地区共通事務部
- (6) 北部構内事務部
- (7) 宇治地区事務部
- (8) 桂地区（工学研究科）事務部

これまで、共通事務部や各部局の情報支援業務は、情報系技術職員が配置され担当している

部局もあるが、情報に詳しい教職員や派遣職員が対応している部局も多い。本稿では、著者が勤務する生命科学研究科および本部構内（理系）共通事務部の 2 部局等を中心に、教職員・学生に対する情報支援業務の現状について報告する。

2 業務内容

業務は大きく分けて、教職員・学生のユーザ環境を支援するヘルプデスク業務と、機器やソフトウェア、情報セキュリティ対策などの管理業務がある。

2.1 ヘルプデスク業務

生命科学研究科および本部構内（理系）共通事務部のヘルプデスク業務として担当している部局等は表 1 のとおりであり、エネルギー科学

研究科、地球環境学堂、男女共同参画推進センターは問合せがあった場合に対応を行っている。

業務内容は、教職員・学生が使用する PC、プリンタ、教職員が管理するサーバ、ネットワーク等に関する問い合わせを受けた、電話やメールでの対応、または現地での対応を行っている。

表 1 の担当部局等以外にも、医学研究科など他部局との共同施設であるセミナー室などの利用に際し、トラブル時をはじめとした臨機応変の対応を行っている。

表 1 担当の部局等

部局名	教職員・学生	人数
生命科学研究科	教員	92 名
	学生	271 名
	職員	15 名
本部構内(理系)共通事務部	職員	52 名
エネルギー科学研究科	職員	9 名
地球環境学堂	職員	12 名
男女共同参画推進センター	職員	3 名
計		454 名

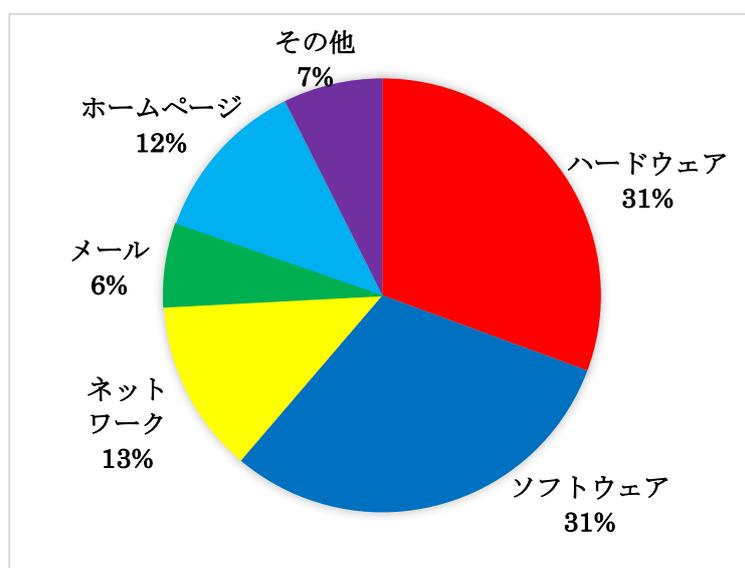
表 2 に年度ごとのヘルプデスクの対応種別を示す。2020 年度から 2022 年度の合計の対応件数は、1114 件、753 件、796 件と推移しており、平均は 888 件となっている。2020 年度の対応件数が多くなっているが、コロナ禍によりオンライン授業や在宅勤務に関する対応が増えたためである。

表 2 対応件数

	2020 年度	2021 年度	2022 年度	計
ハードウェア	347	217	252	816
ソフトウェア	355	193	266	814
ネットワーク	147	103	95	345
メール	67	56	42	165
ホームページ	129	131	67	327
その他	69	53	74	196
計	1114	753	796	

図 1 に 2020 年度から 2022 年度までの 3 年について、対応種別の割合を示す。全体の 4 分の 3 がハードウェア、ソフトウェア、ネットワークに対するトラブルシューティングである。その他の 7%は主に利用者側の PC や関連機器に関する対応である。この結果は、日々の業務に直結する様々なソフトウェアや PC 本体、プリンタ、関連部品等のハードウェア等に関し敏感であるためと考えられる。

図 1 対応内訳



2.2 管理業務

2.2.1 PC 管理

新規 PC の購入選定から廃棄 PC 作業までの一連のライフサイクルが管理範囲である。

対応内容は、新規 PC キットアップ (PC に各種設定やソフトウェアのインストールなどを行う作業全般)、教職員・学生に貸し出す共有 PC や大判プリンタを操作する PC 等へのソフトウェアのインストールや更新、トラブルシューティングである。

さらに、各機器類の情報を Excel で管理し、説明書や附属部品、媒体等は、鍵付きキャビネット内にファイリングして管理している。

2.2.2 ソフトウェア管理

管理しているソフトウェアは、有償のものを対象としており、主にマイクロソフト製品、Adobe 製品、ウイルス対策ソフトである。各製品のライセンスは Excel で管理している。

教職員や学生によっては、PC にプリインストールされたウイルス対策ソフトを使用していたり、別のウイルス対策ソフトを購入していたりする場合もある。

また、Windows 用に ESET、Mac 用に McAfee を運用している場合もあるが、インストール手順がわかりにくいという問い合わせがあり、インストール手順書を作成して配布した。これにより教職員・学生自身がインストール可能となり、初回のインストール作業などが軽減されている。

2.2.3 メールアドレス管理

教職員・学生には、全学メールアドレスが配布されているが、生命科学研究科では独自のサブドメインを用いてメールを運用している。

サブドメインのメールアドレスについて、アカウントの作成や削除や、メーリングリストの作成などを行っている。

2.2.4 Web サイト管理

生命科学研究科のホームページの管理を行っている。ホームページは京都大学情報環境機構の Web ホスティングサービス (学外レンタルサーバ、または学内オンプレミス) を用いて WordPress などを利用している。

従来は 1 名 (著者) がコンテンツの編集を行っていたが、問い合わせ等により現場に出向していることが多いため、迅速な編集ができるよう生命科学研究科の教務掛や総務掛の職員に対してホームページ管理ソフトの編集方法のマニュアルを作成して配布している。これにより、複数人でホームページの編集ができるようになり、迅速な更新が可能となった。

2.2.5 ネットワーク管理

事務室や研究室等のネットワークは、KUINS-III と呼ばれるプライベート IP アドレスを使用したネットワークが整備されており、それぞれ異なる VLAN を利用している。研究室等で模様替えや人事異動があると、LAN ケーブルを接続する情報コンセントや、その他の内容に関して KUINS 接続機器登録データベースにて設定変更申請を行う必要がある。

このため、教職員からの依頼を受けて、VLAN の設定変更申請を行い、研究室等でネットワークが使用できるようにしている。

また、随時 VLAN の一覧を確認して、申請漏れの有無等の管理を行っている。

2.2.6 講義室等における機器の管理

講義室やセミナー室には、プロジェクターなどの AV 機器が整備されているため、これらの機器の管理とトラブル対応も行っている。

医学研究科や他部局で管理され、共同で利用している部屋においても、トラブルなどの際に対応を求められることもある。

2.2.7 情報セキュリティ管理

情報セキュリティインシデント発生時は、状況確認後に本部や情報セキュリティ責任者、情報セキュリティ委員会に報告し、原因調査や再発防止などの対応作業にあたる。

所属する教職員・学生に対し、京都大学の情報環境を利用するにあたり、禁止事項が明記された誓約書の提出を求めている。しかし学生によってはすでに PC に P2P がインストールされているなど、出身国により情報セキュリティに対する認識の違いがあるため、根気強い指導・対応を行っている。

京都大学では、毎年度 1 回、教職員・学生は、情報セキュリティ e-Learning を受講しなくてはならない。

生命科学研究科の受講率向上のため、独自の受講期日を設けたり、未受講者に対しては各研究室の教員や研究室秘書より受講連絡の協力を依頼した。各研究室への連絡頻度を増やすことで協力を得られた結果、2018 年から 2022 年の 5 年間連続で生命科学研究科の教職員・学生の両受講率は 100% を達成している。

また、全員の受講完了実績を構成員に周知することにより、継続的なセキュリティ意識向上につながるものと考えている。

3. コロナ禍の対応

2019 年 12 月末ごろからコロナがパンデミックとなり世界は一変した。業務においては、テレワークが始まり誰もが経験したことのない体制づくりが行われた。教職員は自宅で業務を行うため、ノート PC またはデスクトップ PC を持ち帰り、大学に VPN 接続を行った。対応においても、PC の貸出し、VPN の設定から動作確認までの作業依頼が急増した。教職員個人宅のルーターに関する設定調査依頼もあり、誰もがテレワークの体制が当たり前になった。

表 2 のハードウェア対応、ソフトウェア対応、ネットワーク対応から分かるようにコロナのパ

ンデミックとなった 2020 年度における対応件数は通常の 5 割増しと非常に多く、2021 年度から減少傾向となる。また、家庭におけるテレワークにおいて、社会人と小中高大生が 1 人 1 台の PC を運用することから家庭内の HUB の対応もあり様々な対応が増加した。テレワークにて Gmail を Thunderbird などのメールソフトで利用を希望する教職員も増加し設定対応に追われ、また 2020 年 8 月より運用が開始された多要素認証においても設定対応の依頼が増加したほか、2022 年 2 月のウクライナ侵攻によりウイルス対策ソフトの Kaspersky 問題が発生し、Kaspersky を運用していた PC のウイルス対策ソフト入替対応作業もあり、様々な業務体制が一変した。

4. 業務の優先順位

情報セキュリティインシデント対応を最優先とし、その次にヘルプデスク業務を優先している。それ以外の業務については緊急性、重要性、時間配分などを考慮した上で臨機応変の対応を行っている。

5. 課題

大学において、1 人 1 台以上のコンピュータの使用は当たり前となっているが、情報環境への意識やセキュリティに対するスキルは、利用者側は十分とは言えない場合がある。現場対応作業を思い返しても、

(1) Windows10、11 のアップデート手順が分からない。

(2) Acrobat、Chrome、Firefox のバージョンアップ手順が分からない。

(3) Mac や Linux は、コンピュータウイルスに感染しないでしょう。

などの質問や発言がある。技術者側が、これは利用者側が知っているだろうと思われる内容も実は知らなかったということも多い。また説明しても理解が得られないことも多く、非常に根

気強い対応が必要である。

利用者側において、ITに関連する専門用語は常に大きな壁の1つである。まず何を言っているのか意味が伝わらない。また質問をしようにも何を質問すればいいかが分からない。これが続くと分からないから興味や関心がなくなり、問題が放置されることになる。したがって、IT専門用語については極力利用しないなどの常に利用者側の立場にたった丁寧な対応が必要である。説明や資料作成においてもIT専門用語は噛み砕き、時には別の何かに例えながら、利用者側の理解を得ることが重要である。

また、デスクトップPCを本棚のように業務関連のファイルや書類を立て掛けており、吸排口を完全にふさいでいたり、磁石でメモ紙をPC本体に貼付けたり、キーボードの上に様々な書類が散乱しているなど、PCが業務上において重要なデータを処理する機器であるという認識が必ずしも高くない場面も目にし、故障の原因とならないように、今後も利用者側へのリテラシー教育を行っていくことが重要である。

6. おわりに

生命科学研究科および本部構内（理系）共通事務部での教職員・学生に対する情報支援業務について述べた。2章で示したとおり、情報支援業務は多岐にわたっている。5章で示したとおり、教育・研究現場における情報支援には課題も多いが、本稿が大学における情報支援の一助になればと考えている。