

京都大学における教職員・学生に対する情報支援業務の現状と課題

井上 英貴

京都大学企画・情報部情報基盤課情報支援掛

(兼) 本部構内(理系)共通事務部総務課情報基盤担当

(兼) 生命科学研究科

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

Current conditions and issues of IT support operations for faculties and students at Kyoto University.

Hidetaka Inoue

Planning and Information Management Department, Kyoto University.

概要

京都大学では、約 60 の部局に教職員や学生が在籍し、教育研究活動を行っている。これらのうちいくつかの部局には教育研究活動を支援するために、情報系の業務を行う職員が配置されている。本稿では現在行っている業務の現状と課題について述べる。

1 はじめに

京都大学では部局の事務処理は、以下の 8 つの共通事務部にて行われている。

- (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、総務掛員や教員や派遣職員、または情報に詳しい職員が対応してきたが、現在は企画・情報部に情報支援掛が設置され、技術職員の配置を行って、総務掛員や教員などが本職に従事できる業務体制が構築されつつある。本報告では、教職員・学生に対する情報支援業務の現状と課題について、本部構内 (理系) 共通事務部と生命科学研究科での業務を中心に報告する。

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

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の部局は表 1 のとおりである。

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、電話やメールでの対応、または現地での対応作業である。

表 1 の担当部局以外にも、セミナー室などの利用に際し、医学部など他部局との共同利用の施設があり、トラブル対応や依頼内容などにより、他部局に対しても臨機応変の対応作業を行っている。

表 1 担当の部局

部局名	教職員・学生	人数
生命科学研究科	教員	156名
	学生	291名
	職員	11名
(理系)共通事務部	職員	50名
地球環境学堂	職員	11名
男女共同参画推進センター	職員	4名
エネルギー科学研究所	職員	9名
その他	教職員・学生	

2016年度の月ごとの対応件数を図1に示す。また、ヘルプデスクの対応内容の内訳を分類したものを図2に示す。図1より月平均の対応件数は約38件であり、図2より内訳は、半数はソフトウェア、ハードウェアに対するトラブルシューティングである。

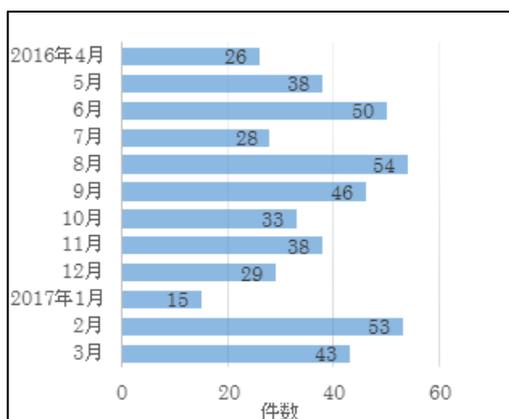


図 1 対応件数

PCの利用者側としては、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、関連部品などのハードウェア等に関し非常に敏感である。そのため、ソフトウェア及びハードウェアの問い合わせが、半数以上を占めている。

これだけ世の中にITが普及し、PC、タブレット、スマホを使い慣れていても、PCにトラブルが発生すると、即座に連絡が入るので、急ぎ対応する必要がある。実際に出向いてみると、Num Lockキーが原因であることも多い。PCの操作が不慣れな場合は、業務内容に関する操作以外は極力行わない職員も多い。

セキュリティが15%あるのは、セキュリティ対策掛が年に数回実施している標的型攻撃メール訓練により、あやしいメールに関して非常に敏感になっているため、不審メールの連絡や報告の対応が頻繁になったと思われる。

メール関連の11%は、メールそのものというよりもネットワークダウン等の他に影響を受けた問合せや対応が多い。

サーバの8%、ネットワークの7%は、ほぼ研究室にてIT関連の管理者となっている方からの対応である。

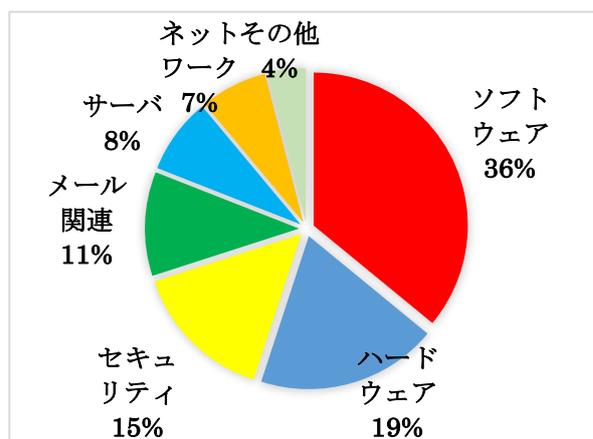


図 2 対応内訳

2.2 管理業務

2.2.1 PC管理

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

新規PCキッティング、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など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。

各機器の情報をExcelで管理し、説明書や附

属部品、媒体等は、キャビネットに収納している。

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、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 で主に管理している。

京都大学の推奨している、ウイルス対策ソフトは Symantec Endpoint Protection（以下、SEP）であり、部局ごとに購入する。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。

数年前、SEP の運用において、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、初回インストール作業やバージョンアップ作業対応の軽減されている。

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るが、これ以外に、独自のサブドメインを用いてメールを運用している部局がある。

これらの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

生命科学研究所のホームページ管理を行っている。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（学内クラウド）を用いて WordPress を利用している。

日常的には、コンテンツの編集を行っているが、問い合わせ等により現場に出向していることが多く、座席にいる時間が少ない。教職員・学生から様々なコンテンツの更新を依頼された際、迅速な編集ができるよう、生命科学研究所

の教務掛や総務掛の職員に対して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、事務職員であってもコンテンツの編集ができるようになり、迅速なホームページの更新が可能な環境を整えることができた。

2.2.5 ネットワーク管理

研究室等の LAN は、KUINS-Ⅲというプライベート IP アドレスを使用したネットワークであり、研究室等ごとに VLAN が分かれている。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 Web ベースの 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。

教職員からの依頼を受けて、VLAN の設定変更申請を行って、研究室等でネットワークが使用できるように設定する。

また、VLAN の一覧表を作成して、管理を行っている。

2.2.6 講義室等の管理

講義室やセミナー室には、プロジェクターや遠隔講義システムなどの AV 機器が整備されているため、これらの機器を管理し、トラブル対応を行っている。

医学部や他部局にある部屋で、共同で利用している部屋には、トラブルなどで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をとっている。しかし海外においては、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度の違いがあるため、根気強い指導・対応を行っている。

京都大学では、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。

担当する部局のうち生命科学研究科では、昨年度より筆者が受講管理を行うことになった。これまで情報支援業務にて様々なトラブルシューティングを対応してきたが、情報環境に対する認識が低く、また e-learning 受講率も低いものであったため、昨年度より独自の受講期日を設定、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を依頼した。

未受講者に対する連絡を直接行うことは簡単であるが、それでは教職員・学生の受講に対する意識はあまり変わらないと考え、各研究室の業務多忙の有無に関係なく、教員と研究室秘書より未受講者に対し受講を行うこととした。

受講の準管理的な位置について各研究室の教員や秘書からすれば、自研究室の教員や学生が受講しなければ、永遠に受講連絡を実施しなければならず、また筆者からも確認の連絡がくるという間に挟まれ、これまでにない受講連絡体制を整え成果を得た。結果、昨年は教職員・学生の受講率を 100%にすることが出来た。

今年度は、4 月に生命科学研究科と放射線生物研究センターが統合され、受講人数も増加したが、昨年度にいい意味で受講に対する意識付けが出来たこともあり、5 月の案内から 8 月中旬までの約 3 ヶ月間で教職員・学生の受講率 100%を達成した。

早期受講も大切であるが、やはり全員の受講完了が重要であり、これにより全員の情報環境に対する意識がこれまでとは全く違う生命科学研究科の体制づくりができた。

3. 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、時間配分を考慮した上で臨機応変の対応を行っている。

4. 今後の課題

大学において、1 人 1 台以上のコンピュータを使用すること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、エンドユーザーは十分とは言えない。

ここ数カ月間の現場対応作業を思い返しても、

(1) Windows10 の Update 手順が分からない。

(2) Adobe Acrobat Reader、Adobe Acrobat、Adobe Flash Player のバージョンアップ方法が分からない。

(3) Mac は、コンピュータウイルスに感染しないのではないか。

などの質問や発言がある。技術者が、これは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。または理解してもらえていないことも多く、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わからない。これが続くと、わからないからいいやということになり、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、常に利用者側の立場になり、丁寧な対応が必要である。説明や資料作成において 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 を本棚の様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 本体に貼付けてみたり、キーボードの上に様々な書類が散乱しているなど、業務上において重要なデータを処理する機器である認識が低すぎる場面も目にし、故障の原因とならないように、

リテラシー教育を行っていくことも課題である。

4. おわりに

本部構内（理系）共回事務部と生命科学研究科での教職員・学生に対する情報支援業務の現状と課題について述べた。2章で示した通り、情報支援業務は多岐にわたっている。第4章で示した通り、教育・研究現場における情報支援には課題も多く存在するが、教職員や学生とコミュニケーションをはかりつつ、今後も優先順位をつけて対応していきたい。