

事務室へのシンククライアント導入による情報支援業務の効率化

○茶谷 祥太郎, 奥中 敬浩, 浅野 義直
共通支援グループ

1. はじめに

京都大学大学院工学研究科附属情報センター（以下、情報センター）は、工学研究科の情報基盤の運営を行う組織として2002年に設立され、現在は活動の拠点を桂キャンパスに置いている。情報センターは設立以降、桂キャンパスと吉田キャンパスに跨る工学研究科の研究・教育・運営に関して情報技術の面から様々な支援を行ってきた。情報センターでは工学研究科に提供するサービスの一環として、桂地区（工学研究科）事務部（以下、桂地区事務部）の構成人数約200名に対して使用PCのサポートを行っている。桂地区事務部の事務室は物理的に離れた位置に点在していることや事務職員の異動が多いことから、いかに効率よく支援を行うかについて多くの課題を抱えていた。そこで、情報センターでシンククライアントシステムを構築・開発し、桂地区事務部向けに画一的なデスクトップ環境を提供することで、管理効率化とセキュリティ向上を進めることとなった。2014年より導入を進めたが、システム自体の不具合や体感速度の遅さ、自由度がなくなることへの抵抗感などにより、順調に導入が進んだわけではなかった。しかし、システムが安定したことや管理効率化に対する理解が進んだこと、Windows7のサポート切れといった外部要因も重なり、ここ1年間で導入が加速度的に進むこととなった。

2. 事務室に対する情報支援業務の改善

桂地区事務部に対して情報センターが行っている情報支援業務とその改善点を以下に説明する。

2.1 PC購入時の機器選定業務

事務室でPCを購入する際に、適切な価格で適切な仕様に収まるようにPCの機器選定のサポートを行っている。デスクトップPCを購入する際には既存の周辺機器（ディスプレイ・マウス・キーボード）の有無や、接続端子の互換性の確認が必要であり、ラップトップPCについてはそれ以上の仕様項目（RGB外部出力端子の有無、DVDドライブの有無、ディスプレイの大きさ等）の確認が必要であった。シンククライアントを導入することで端末の仕様が統一され、機器選定に関する作業を削減することが可能となった。

2.2 PCの初期設定業務

事務室で使用するPCを購入する場合、Windowsの初期設定を行った上、業務で使用するソフトウェアをあらかじめインストールしておく必要がある。事務室のPCは基本的には事務室の経費で購入して各事務室に納品されることが多いが、PCが納品される毎に情報センターのスタッフが点在する事務室に移動して事務室で初期設定作業を行うことは困難であるため、PCの初期設定マニュアルを情報センターで作成し、事務室向けに学内公開して、各事務室でその初期設定マニュアルに従って事務職員自身で設定作業を行ってもらっている。しかしながら、PCのOSがWindows10になってからメーカーごとに初期設定画面が異なるケースが多くなり、初期設定のサポートを円滑に行うことが難しくなっている。シンククライアントを使用する場合は、シンククライアント端末の初期設定を情報センターで自動的に一括して行うことが可能となる。また、シンククライアント端末の初期設定は使用者に依らず一定の作業で終了するため、作業時間の見積りが可能となり、作業時間も大幅に短縮することが可能となった。

2.3 PCに関する不具合対応業務

事務室で使用しているPCが正常に動作しなくなった場合、主に電話で情報センターに不具合が報告される。

情報センターでは電話越しに可能な限り不具合の発生箇所や原因を特定し、復旧方法の提案を行っている。しかしながら、電話をかけてくる職員の知識や IT スキルによって状況把握の度合いが大きく変わるため、不具合の原因を特定し切れない場合や提案した復旧手順がうまく行かない場合も多い。最終的に不具合が解消しない場合、一時的な代替 PC の手配や新規 PC の購入・初期設定作業が必要となり、多くの追加作業が発生してしまう。シンクライアントを使用する場合、仮にシンクライアント端末が故障したとしてもユーザのデスクトップ環境はサーバ上に残り続けるため、シンクライアント端末を交換するだけで不具合を解消することが可能となり、不具合対応業務を効率化することが可能となった。

2.4 PC アカウントの管理

事務室で使用している PC の使用者が人事異動等で変わる場合、転出する職員に引き継ぎ用の一時アカウントを作成してもらい、転入する職員に引き継ぎ用の一時アカウントで新規アカウントを作成してもらっている。多くの場合は上記の手順で PC 使用者の変更が可能だが、転出する理由によっては正しく引き継ぎ用のアカウントが作成されない場合もある。シンクライアントを使用する場合には、アカウントの作成・削除は全て情報センターで行うため、異動する職員が行う作業は無くなり、適切にアカウントを運用することが可能となる。また、パスワード無しの共用アカウントの使用や、前任者のアカウント情報でログインし続けることも無くなるため端末のセキュリティも向上する。

3. まとめ

情報センターでは桂地区事務部の事務用 PC にシンクライアントを導入することで多くの管理業務を効率化することができた。また、PC 使用者の端末管理作業も削減できることから、積極的に「シンクライアントに変えたい」という声も聞こえてくるようになってきた。しかし、シンクライアントの導入に伴う課題もあることから、今後の安定的な運用に向けて継続的に改善を行っていく予定である。