

学院中高サポート開始

1. 経緯

メディアセンターでは、2015年4月より立教池袋中学校・高等学校（以下、池袋中高）並びに立教新座中学校・高等学校（以下、新座中高）のネットワーク業務のサポートを新たに開始した。メディアセンターが学院のICT関連業務のサポートに携わること、学院全体のシステム運用の効率化と体制強化の役割を担うことであると捉えている。

(1). 池袋中高

2015年度以降に予定されているシステム更新並びにICT環境整備に向けて、既存システムに捉われない汎用性を考慮したシステム導入を検討していく方針が打ち出され、池袋中高に基幹ネットワーク引継プロジェクト（INP）が立ち上げられた。

2014年11月より学院事務システムセンターと共に本プロジェクトに加わり、池袋中高ネットワーク業務関係者から業務の引継ぎを行った。更に、ネットワーク管理に関連する各システムを対象として、システム構成や保守内容について導入ベンダーを交えて引継ぎを行い、池袋中高ICT全般を把握したうえで2015年度より正式にサポート業務を開始した。

(2). 新座中高

池袋中高INPにメディアセンターが関わり始めた矢先に、新座中高より長年学内システムを管理していた担当者退任を機としたICT業務のサポート要請を受け、2015年1月よりシステム担当から新座中高ICT全般の業務引継ぎを開始した。池袋中高と同様に、システム導入ベンダーを交えてシステム状況の確認も行っている。新座中高も2015年度より、新座メディアセンターを窓口としてサポート業務を開始している。

2. サポート概要

両校共に各種システムの保守・サポートは、導入ベンダーと従来からの保守契約を継続している。よって、メディアセンターでは、システム障害発生時の一次切り分け、及び各校担当者のサポートを主な業務として携わることとなった。

ただし、池袋中高においては、ネットワーク管理業務をメディアセンターに移管し、更に、2015年度も引続き池袋中高ネットワーク委員会に出席し、システム課題及び懸案への取組みについて技術的な対策の提案を図っている。

主なサポート対象システムは以下のとおりである。

(1). 池袋中学校・高等学校

- ① 教職員用
 - a. 教職員 PC システム
 - b. 教務学籍システム
 - c. 入試システム
 - d. 職員室 OA コーナーPC
- ② 教育用
 - a. 情報教室 PC システム
 - b. 多目的室タブレット端末システム
 - c. 英語教室電子黒板 PC
 - d. 図書館システム
- ③ 校内ネットワーク

(2). 新座中学校・高等学校

- ① 教職員用
 - a. 教職員 PC システム
 - b. 教務学籍システム (バンダー常駐)
 - c. 入試システム
 - d. 授業準備環境
 - e. 情報ディスプレイ PC
- ② 教育用
 - a. CALL 教室システム
 - b. PC 教室システム
 - c. 教室常設 PC (選択教室、高校 HR 教室)
 - d. 図書館システム
- ③ 校内ネットワーク

3. インシデント状況

メディアセンターに記録されているインシデント件数は、以下のとおりである。新座中高と比較して池袋中高のインシデント発生件数が多い。

(1). 池袋中学校・高等学校

障害・要求 90 件の内、教職員 PC システムに関するインシデントが 65 件を占めている。本システムに関するインシデントは、個人の PC 操作に起因して運用で回

避可能な事象からシステム構成に依存するため問題解消が難しい事象までの様々な懸案が見受けられる。このほか、UPS の故障がたて続けに発生したり、NAS やネットワークスイッチの故障が発生したりと、ベンダー保守対象外の機器の故障も目立っている。これらの機器は、導入経緯や保守体制が明確にされていないが故に対応に手間取る場面もあった。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
障害	3	7	5	0	0	2	3	5	2	1	0	0	28
要求	7	2	7	8	3	8	6	13	1	1	3	3	62

表 1：2015 年度 池袋中学校・高等学校 インシデント件数

上述のインシデント対応及びシステム調査に加えて下記のシステム運用にも携わっていることを補足しておく。

- ① ベンダーとの打合せ（定期メンテナンス、法定停電、保守業務交渉、システム企画等）
- ② PC メンテナンス（英語教室 PC、教員用 Mac、数理研究部 PC 等）
- ③ システム更新検討（情報家庭科教室 A）
- ④ 既存校舎 LAN 再配線と無線対応の計画
- ⑤ 池袋中高ネットワーク委員会

(2). 新座中学校・高等学校

池袋中高と比較してインシデント件数が少なく安定稼働している。また、新座中高担当者との連携によりメディアセンターのサポートなしに事態が収束したインシデントはメディアセンターに報告されていないことから、運用体制も安定していたとみえる。

メディアセンターが対応したインシデントは、NAS の故障や情報モニターの運用等、中高担当者が設置した機器のサポートが主な対象である。

新座中高では 2015 年度末に教職員 PC（全体の 1/3）の更新が行われた。導入業者を既存ベンダーから変えたこともあり、環境設定に関するサポートを中高担当者より求められたが、事前打合せの段階から関わっていないため対応に時間を要する場面があった。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
障害	1	4	3	0	1	2	1	2	1	0	0	0	15
要求	6	2	7	3	0	0	0	1	2	2	2	3	28

表 2：2015 年度 新座中学校・高等学校 インシデント件数

4. 2015 年度総括

池袋中高においては、サポートを開始して間もなく潜在的なシステムエラー、機器の故障、管理者不在のためメンテナンスされていない機器の発覚等、多くの問題に直面した。これらの状況より、当初想定していたネットワーク業務の範囲を見直し、システム運用にまで踏み込んで対応するかたちに切り替えている。その結果、システム調査、ベンダー対応、機器メンテナンス等のシステム運用業務にも携わり、想定していたよりも中高サポート業務に多くの時間を費やす結果となった。

2015 年度のサポート状況を踏まえると、2016 年度は池袋中高のシステム運用体制の強化を図ると共に、更には今後多く計画されているシステム導入に備えた体制を組む必要がある。

新座中高においては、中高内のシステム運用が安定しており当初想定していた業務範囲に収まっている。それだけに新座中高と直接関わる時間が少なく、サポート業務を継続するためのスキル蓄積に不安な点がみられる。2016 年度はこの点を踏まえて、円滑な情報共有の関係を築いていく。

いずれの中高においても、メディアセンターが ICT 業務のサポートに関わることで効率的なシステム導入並びにシステム運用の安定化をもたらすよう、各校の運営状況やシステム稼働状況を見据えながらメディアセンターとしての役割を果たしていく。