

LANDESK® 事例紹介：北九州市役所

»» 本庁と7つの区役所に点在する 3700台のクライアントを一括管理



近年、e-Japan 重点計画によって「行政の情報化」が推進され、各自治体においても市内 LAN のためのインフラ整備が急ピッチに進められています。その中で、急激に増加するクライアント PC をどう管理・運営していくかが、システム担当者の抱える大きな課題のひとつとなっています。早い時期から庁内 LAN 構築に取り組みしてきた北九州市役所では、LANDesk® Management Suite を活用した効率のよいクライアント PC の管理運営が行われています。

急速化する庁内 LAN 環境下において クライアント PC 運用管理の重要性が浮上

北九州市は、九州北部に位置する近隣 5 市の合併により誕生（昭和 38 年）した経緯を持ち、現在では 7 つの区がそれぞれの特徴を生かし、目覚ましい発展をとげています。同市人口約 100 万人の行政を支える北九州市役所では、IT 化推進の流れを汲み取り、早い時期から庁内 LAN ネットワークのシステム化を推進してきました。

本庁と 7 区役所及び関係局をまたがる庁内 LAN 用のクライアント PC は、ここ数年の間で急激に増加し、現在 3700 台にまで達しています。その管理運用を担う北九州市総務市民局 情報政策室システム管理課（以下、システム管理課）では、LANDesk® Management Suite を活用したクライアント PC の総合管理を行っています。

システム管理課では、LANDesk® Management Suite のリモート・コントロール機能を使って、クライアント PC の状態を把握し、システム担当者が現場に向かうことなく障害時の切り分け作業を行っています。また、各クライアントへのインストール作業の際に、遠隔操作による管理者権限のログイン機能設定を行うことでセキュアな PC 環境を保つなど多くのメリットを生み出しています。

業務上のニーズ

- 広範囲に点在する 3700 台のクライアント PC の一括管理
- ヘルプデスクやトラブル・シューティングを目的としたリモート・コントロール機能
- ソフトウェアの自動配布機能

ソリューション

- LANDesk® Management Suite

実現された利益

- トラブル発生時におけるリモート・コントロール機能による障害の切り分け作業
- 職員の時間節約とトラブル・シューティングに掛かる経費削減

システム管理課が重点に置いたのは、“ヘルプデスクやトラブル・シューティングを目的としたリモート・コントロール機能”と、“ソフトウェアの自動配布機能”でした。他社製品を含む製品テストにおいて、両機能の性能を十分に満たした製品ということで LANDesk® Management Suite が第一候補として挙がりました。また細かい回線のみでしか接続できない支所での運用が懸念されていましたが、LANDesk® Management Suite 搭載のリモート・コントロール機能の高速なレスポンスが高く評価され、同製品の導入が決定しました。

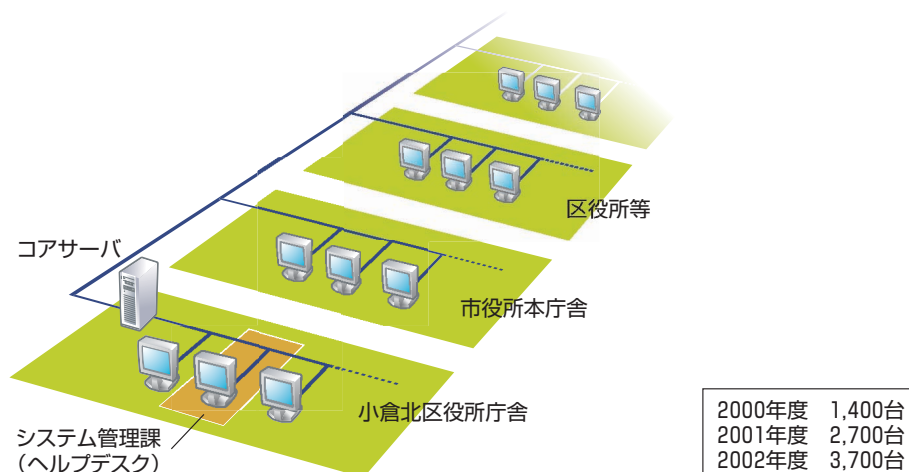
選択の決め手は、リモート・コントロール機能とソフトウェア配布機能

北九州市では、平成 10・11 年度に、まず市内イントラネットの実証テスト用として約 300 台のクライアント PC が本庁舎に導入されました。当時のシステム管理部門（現システム管理課）は、同じく本庁舎内に配置されており、PC の総数も少なかったためトラブル発生時には、職員が直接出向くといった対応を行っていました。しかし、平成 12 年度には、市内イントラネットの運用が本格的に開始され、本庁及び区役所の総務担当課に約 1100 台の PC が増設されました。一方で、システム管理部門が第二庁舎（現小倉北区役所庁舎）内に移転したことも合わせ、広範囲に分散する PC を一括管理しなければならなくなりました。また、これら多数の PC の設置場所に出向かずに障害対応ができるシステム作りも必要でした。

システム管理課では、これを機に、システムの運用管理を本格的に検討し、必要となる機能を備えたソフトウェアの調査を行いました。システム管理課が重点に置いたのは、“ヘルプデスクやトラブル・シューティングを目的としたリモート・コントロール機能”と、“ソフトウェアの自動配布機能”でした。他社製品を含む製品テストにおいて、両機能の性能を十分に満たした製品ということで LANDesk® Management Suite が第一候補として挙がりました。また細かい回線のみでしか接続できない支所での運用が懸念されていましたが、LANDesk® Management Suite 搭載のリモート・コントロール機能の高速なレスポンスが高く評価され、同製品の導入が決定しました。

また、当時のメインフレームの端末管理に、以前のバージョンの LANDesk® Management Suite が導入されており、その信頼性においてはすでに実績があったこと、各メーカーの PC が混在する中で、LANDesk® が特定のハードウェアや OS * に依存していないことも選択理由となりました。

その後、平成 13 年度に約 1300 台、平成 14 年度に約 1000 台が増設され、現在総数約 3700 台となったクライアント PC に対し、システム管理課による LANDesk® Management Suite を活用した集中管理が行われています。



リモート・コントロール機能による管理体制と数名の担当職員で 広範囲に点在する 3700 台のクライアント PC の管理が可能に

システム管理課の石井豊武主査は、LANDesk® Management Suite 導入後の利点について次の点を挙げられています。

リモート・コントロール機能による切り分け作業で迅速なトラブル対応が可能に

特に大きな利点となっているのが、トラブル発生時におけるリモート・コントロール機能による障害の切り分け作業です。東京都内に配置された東京事務所や北九州市内に点在する区役所・出張所等のクライアントの状況を LANDesk® Management Suite を使ってシステム管理課から常に的確に把握できます。「プリントができない」、「ブラウザが開かない」といったトラブルが単なるユーザの操作ミスによるものであれば、サポートを行うシステム管理課から、リモート・コントロール機能により修復を行うか、クライアント PC の様子を見ながら修復箇所の操作指示が可能です。また、ハードウェア障害と認識された場合は、保守業者に調査や修理依頼をかけることができます。現地に出向くことなくトラブルの原因や症状が判別でき、迅速に対応できるため、職員の時間の節約とトラブル・シューティングに掛かる経費削減にも繋がっています。

管理者権限の設定で、インストール作業を管理できるセキュアな環境

各クライアント PC への不要なアプリケーションのインストールを防ぐためには、管理者権限の設定が効果的です。システム管理課では、クライアント PC に対する管理者権限によるログインを遠隔操作にて管理しています。プリンタなどの周辺機器の導入時にドライバのインストール作業が必要となる場合でも、遠隔操作を使って一時的に管理者権限でログインすることによって、安全な PC 環境を保つことができます。

高速ソフトウェア配布や OS バージョンアップ機能にも期待

北九州市役所では PC 導入についてはオープン化を図っており、ひとつのハードウェアメーカーに依存するということはなく、OS のバージョンも導入時期により異なります。特定のハードウェア、OS のバージョンに依存しない LANDesk® Management Suite は、システム管理に掛かる全体の効率をさらに深めています。また、システム管理課では、今後の LANDesk® Management Suite の活用の可能性として、OS のバージョンアップ機能や IP マルチキャスト技術を使ったソフトウェア斉配布機能にも大きく期待を寄せています。



北九州市総務市民局
情報政策室システム管理課 主査
石井豊武

特に大きな利点となっているのが、トラブル発生時におけるリモート・コントロール機能による障害の切り分け作業です。東京都内に配置された東京事務所や北九州市内に点在する区役所・出張所等のクライアントの状況を LANDesk® Management Suite を使ってシステム管理課から常に的確に把握できます。

