

第2章 システム保守作業支援

章 内 目 次

2. システム保守作業支援.....	2-1
2.1. システム保守作業体制の構築.....	2-1
2.2. システム保守作業.....	2-1
2.3. システム保守体制に関する課題.....	2-3

2. システム保守作業支援

2.1. システム保守作業体制の構築

中央 JCT の事業者および工事担当者（工事担当 JV）からの電話またはメールによる、システムの操作に関する問合せに対応するため、システム保守体制の整備を行った。対応時間は平日 9～18 時とし、問合せに対する一次回答が翌営業日中に対応できるように保守体制を構築した。

システム利用者からの問合せに対して、受託者内で対応できる事案に関しては窓口担当者から速やかに回答を行い、システム障害に関する問合せ等、システム開発者や機器調達担当者等への確認等が必要な事象に関しては、技術担当者から適宜連絡・調整を行い、必要な対応を行ったうえで回答することとした。

構築した保守体制を図 2-1 に示す。なお、保守作業支援対象となる工事担当 JV は、2022 年 6 月よりシステム運用を開始した 1JV、10 月から運用を開始した 1JV の計 2JV であった。

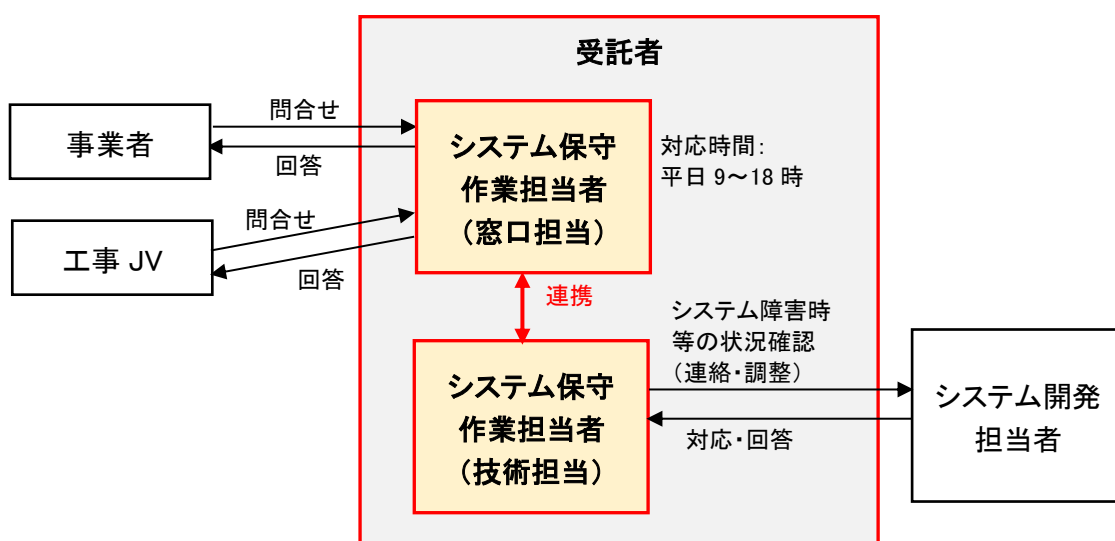


図 2-1 システム保守作業実施体制

2.2. システム保守作業

中央 JCT でのシステム運用を開始した 2022 年 6 月から本業務履行期間である 2023 年 3 月末までの 10 か月間のシステム保守支援を実施した。

システム利用者からの問合せ内容と対応結果は表 2-1 のとおりである。保守作業期間中にシステム操作やシステム利用上の問題等に関する 5 件の問合せが発生した。問合せに対しては、全て当日または翌営業日中に一次対応を行っている。

なお、本業務での保守対応期間中にシステム障害に関する問合せは発生しなかったため、システム開発担当者、機器調達担当者との連絡調整は生じなかった。

表 2-1 中央 JCT のシステム利用者からの問合せへの対応結果

No.	問合せ日	対応方法	JCT	JV 名	問合せ内容	詳細	対応日	対応結果
1	2022/6/3	メール 現地対応	中央	清水・竹中 JV (H ランプ)	システム操作手順 について	システム操作手順について説明 してほしい。	2022/6/3 2022/6/10	操作説明会を実施する旨を回答した。 後日、JV 事務所にてシステム操作説明 会を実施し、システムを使用した運用作 業の手順を説明した。
2	—	メール	中央	清水・竹中 JV (H ランプ)	運用開始後の状況 確認	(保守担当者より) システム運用開始後の状況確認 を行った。	2022/7/5	システム運用開始以降、とくに問題は 生じておらず、運搬実績の登録を進め ていることを確認した。
3	2022/9/12	電話	中央	清水・竹中 JV (A ランプ)	システム利用 PC の 共用について	2 つの工事 JV でのシステム利用 PC の共用は可能か(2022 年 6 月運用開始の H ランプ工事が利 用していた PC を、2022 年 10 月 からは A ランプ工事で利用した い)。	2022/9/12	JV ごとにアカウントを発行するため共用 の PC を利用可能であることを回答し た。VPN ネットワークに関して、H ランプ でのシステム導入時に調達した回線を 継続して利用する予定であることを確 認した。
4	2022/9/12	メール	中央	清水・竹中 JV (A ランプ)	新規アカウントにつ いて	2022 年 10 月運用開始の工事 JV のアカウントについて通知してほ しい。	2022/9/12	10 月にシステム運用を開始する A ラン プ工事 JV 用の ID、パスワードを通知し た。
5	2022/9/15	メール	中央	清水・竹中 JV (A ランプ)	車両運行実績デー タ入力用ファイルの 破損	車両運行実績データ入力用 Excel マクロファイル破損のため、再送してほ しい。	2022/9/15	最新版のマクロファイルはシステムより ダウンロード可能であるため、ダウンロ ード手順を説明した。

2.3. システム保守体制に関する課題

本業務においては、外環国道事務所が JCT 統括管理者を務める中央 JCT におけるシステム利用者（事業者、工事担当 JV）に対する保守作業支援を行った。

システム運用を進める中で、東名 JCT、大泉 JCT の工事担当 JV においても、システム利用に関する問合せ事項が発生しているが、東名 JCT、大泉 JCT ではシステム保守担当者が不在の状態となっており、速やかな問合せ対応を実施する体制が整備されていないという課題が明らかとなった。そのため、中央 JCT 以外のシステム利用者からの問合せについても表 2-2、表 2-3 に示すとおりの対応を行っている。本業務期間中に、7 件の問合せへの対応を行った。

なお、本課題に対しては、「3. 課題の整理および改善方針の検討」において対応方針を検討した。

表 2-2 中央 JCT 以外のシステム利用者からの問合せへの対応結果(1/2)

No.	問合せ日	対応方法	JCT	JV 名	問合せ内容	詳細	対応日	対応結果
1	2022/4/13	メール	東名	本線 大林 JV	システムの新規運用開始について	地中拡幅工事の安藤ハザマ JV が、新規に交通マネジメントシステムの使用を開始するため、システム導入支援をお願いしたい。	2022/4/13	依頼について了承し、安藤ハザマ JV の担当者に連絡し、対応を進めた。
2	2022/5/27	電話	東名	H ランプ 大林 JV	システム利用 PC の故障	交通マネジメントシステム用の PC が故障した。GPS データが記録できないのではないかと。	2022/5/27	GPS データはシステムサーバ上に記録されているため、データの記録については問題ない旨を説明した。
3	2022/7/14	電話	東名	換気所工事	車両登録時の不具合	新規の車両登録をしていたところ、車両一覧表に特定ナンバーの車両が表示されなくなる現象が発生した。	2022/7/15	ETC 搭載車両登録のために JV にて作成した車両情報 CSV ファイルを確認したところ、一部フォーマット不備があったため、修正して再登録いただいた。
4	2022/10/7	メール	東名	H ランプ 大林 JV	地図上への受入地の表示について	地図上への受入地の表示方法を教えてほしい。	2022/10/7	拠点管理機能の「マップ描画」は管理者機能であることを説明し、使用する受入地の追加がある場合には、連絡いただきたい旨を伝えた。また、地図画面上でのレイヤ表示設定の手順については説明するとともに参考資料を送付した。
5	2022/10/20	メール	東名	H ランプ 大林 JV	取扱説明書の提供依頼	取扱説明書の最新版を提供してほしい。	2022/10/20	取扱説明書は開発担当者が作成したが更新されていないため、受託者にて作成した JV 作業項目の資料を提供した。

表 2-3 中央 JCT 以外のシステム利用者からの問合せへの対応結果(2/2)

No.	問合せ日	対応方法	JCT	JV 名	問合せ内容	詳細	対応日	対応結果
6	2022/10/20	メール	東名	Hランプ 大林 JV	ETC の設置状況について	ETC が設置されている発生土受入地はどこか、確認方法を教えてほしい。また、発生土受入地への ETC 設置はどこが実施したのか。受入地に ETC が設置されていない場合には、どのように運搬記録が残るのか。	2022/10/20	本システムでは ETC は東名 JCT のみで利用しており、仮置場や受入地には ETC は設置しておらず、仮置場や受入地への搬入の記録には GPS トランシーバにより取得したデータを使用していることを説明した。
7	2022/10/25	メール	東名	本線 大林 JV	VPN ルータの故障	使用中の VPN ルータが故障したため更新したい。	2022/10/25	VPN ルータは JV と NTTcom 社での契約であるため、NTTcom 社との契約時の問合せ先に交換を依頼していただくよう伝えるとともに、受託者からも NTTcom 社に連絡を入れ、状況を説明した。