

会津若松市の OpenOffice.org 導入事例

会津若松市総務部情報政策課 主査 目黒 純

1. はじめに

みなさんはじめまして。会津若松市役所情報政策課の目黒と申します。

今回はLASDECさんからのご好意を頂きまして、当市で進めております OpenOffice.org の導入につきまして、紹介させて頂きたいと思っております。

会津若松市は、明治 32 年(1899 年)4月1日に福島県内で最初の市制を施行して以来、会津の中核都市として発展をつづけてきました。福島県の西側会津盆地の東南に位置し、人口は約13万人、観光産業と農業を先頭に、酒造・漆器などの伝統産業から、最先端のコンピューター関連までの幅広い産業を誇ります。

市内には、全国でも有数のコンピューター専門大学である、「会津大学」を有しており、今後のコンピューター社会を担うべき人材を次々と生み出しています。

会津若松市役所もまた、昭和42年に汎用機(メインフレーム)を導入し会津地方市町村の共同電算処理を開始するなど、業務の電算化にいち早く取り組んできた歴史があります。

平成16年には市町村合併を契機に、近隣市町村の共同による基幹業務システムのアウトソーシングを実施し、情報処理業務の効率化を進めています。

2. OpenOffice.org 導入の経過

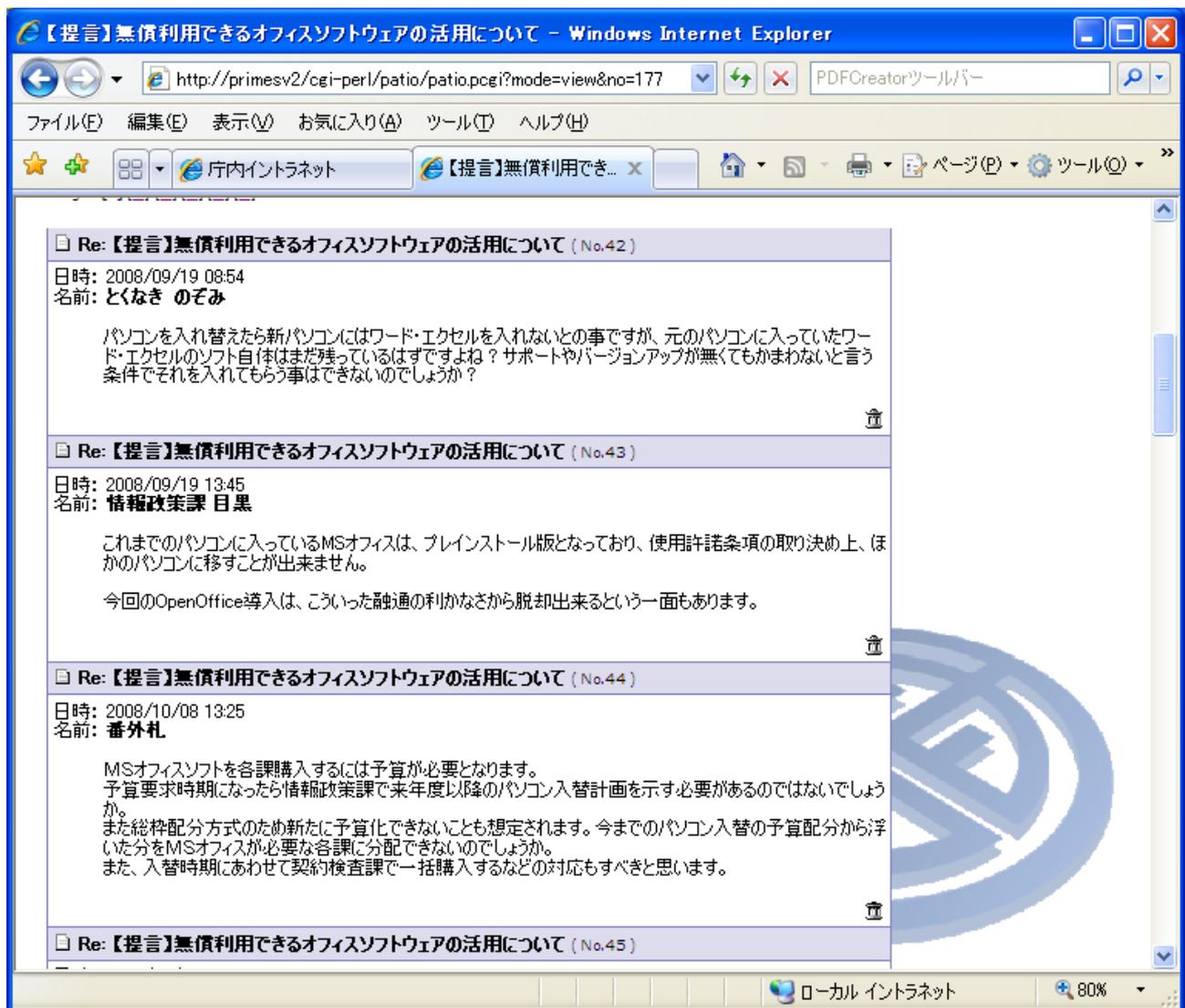
会津若松市は、庁内情報システムのオープン化及び経費削減の取組みとして、無償オフィスソフトである OpenOffice.org を全庁的に導入し活用しています。

初めて OpenOffice.org に触れたのは、2003 年まで遡ります。当時、北海道伊達市での導入が話題となっており、動作確認のために課内で試用してみたのが始まりでした。

その頃の OpenOffice.org のバージョンは 1.1.2 と若く、既存ソフトとの互換性の低さや、機能不足、環境設定の煩雑さなどから、課内での評価は「実業務への利用は時期尚早」と言わざるを得ませんでした。しかしながら、当時庁内に導入されたオフィスソフトでは、使うことの出来る機能がワープロと表計算のみでしたので、以前から要望のあった、プレゼンテーションソフトとしてなら活用出来るのではないかということで、希望者を募り、試験的に利用を開始しました。

本格的な導入に向けて検討を始めたのは、2006 年初頭の OpenOffice.org 2.0 の登場と、栃木県二宮町の Linux と OpenOffice.org への移行 (IPA 実証事業) がきっかけでした。バージョンが 2.0 に上がった OpenOffice.org は、それまでとは段違いの使い易さと、必要十分な既存文書の再現性を兼ね備えていました。

そこで 2007 年 6 月に、全庁導入の事業実施を行政評価に提案し、翌月には庁内イントラネット上に設置した職員向けの「提言掲示板」において、OpenOffice.org への移行についての意見聴取を開始しました。



この掲示板における意見聴取では、職員から文書資産・マクロの再現性やサポートについての不安、操作性の違いへの不満が寄せられました。

この議論の中で、

- 職員同士によるサポート体制の構築(掲示板の設置)
- 業務への影響を最小限にするための方針

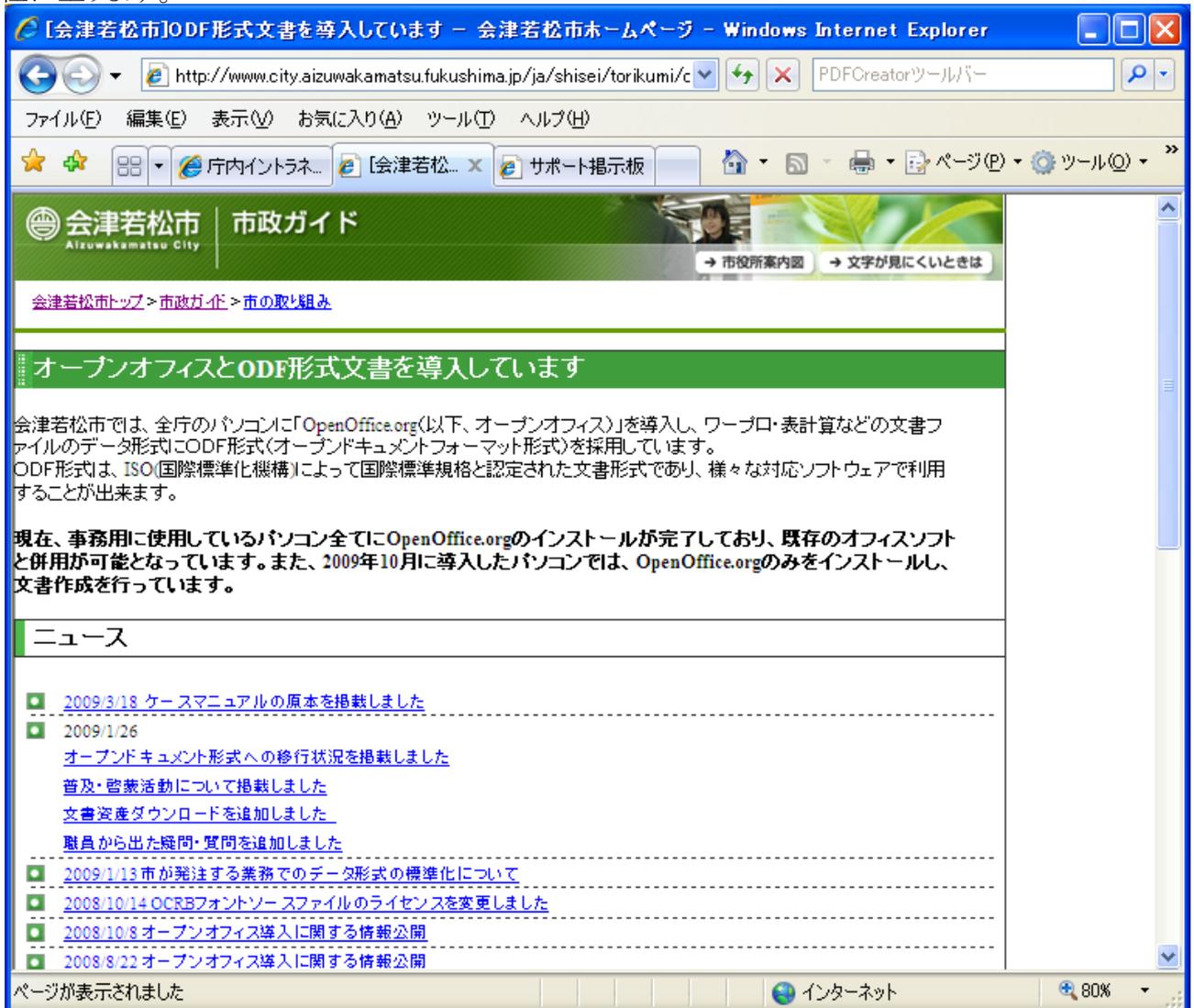
といった、運用体制の詳細が徐々に形作られて行きました。

(この議論の中で出された、「再変換機能の必要性」の話題を OpenOffice.org コミュニティの方が拾い上げてくださり、バージョン 3.1 から再変換機能が実装される見込みです。)

また、掲示板でのやり取りと平行する形で、同時期の 2007 年 8 月～10 月にかけて、庁内全ての PC に OpenOffice.org 2.2 をインストールし、実際に職員に利用してもらいながらの意見聴取を続けました。

翌年の 2008 年 5 月末には、市長がマスコミ向けに OpenOffice.org の導入を正式に発表し、5 月から 8 月にかけて、職員向けの操作講習会を実施しました。参加者はのべ 400 名程で、eラーニングおよび集合研修により、操作方法を習得しました。またこの際に、参加者に使用感などについてアンケートを行い、後に情報公開を行っています。

2008年10月には、OpenOffice.orgのみがインストールされたPCの導入と合わせて、庁内で使用する標準文書形式を「OpenDocument Format (オープンドキュメント形式)」とする運用を開始し、現在に至ります。



1. OpenOffice.org とオープンドキュメント導入の効果

当市が OpenOffice.org を導入するにあたっては、次の3点をメリットとして挙げています。

- (1) PC導入コストの削減
- (2) 文書標準化によるメリット
- (3) 市民サービス向上

ここでは、この3つのメリットについて説明したいと思います。

(1) PC導入コストの削減

筆頭に上げられているコスト削減効果は、皆さんやはり関心が高いところだと思います。

当市では、840台のPCを今後入れ替えていった場合、5年で約1500万円のコスト削減効果がでると試算しました。

この1500万円という金額は、本来の費用総額から15%を差し引いた金額です。これは、業務

上の必要性から OpenOffice.org に完全移行することが出来ないPCが、全庁で15%程度発生するという見込みによるものです。

OpenOffice.org に移行できないケースとしては、以下のものが考えられます。

1. 国や県など、外部から調査などを依頼される場合に、報告様式が旧来のオフィスソフトによって作成されており、マクロの互換性などの完全な再現が難しい場合
2. 業務システムの一機能として、旧来のオフィスソフトが組み込まれている場合
3. 一定以上の規模でマクロが組み上げられている場合

またこの試算金額は、購入するソフトウェアの料金形態によって大きく左右されます。当市よりも大きな効果が得られるケースも多いのではないのでしょうか。

また、目に見えにくいですが、導入に伴う様々な増コスト要素があります。

- **操作研修**
- **運用サポート**
- **初期インストールおよびバージョンアップ作業**
- **職員が熟練するまでの効率低下**
- **文書ファイルの移行**

当市の場合、パソコンの操作研修については従来から職員自身が行っていますので、実費として発生したのは教材費の40万円程度の金額のみとなっています。

その他の人的コストを含め、正確な算定がなかなか難しい部分があるのですが、現在のところ日常業務の中で吸収できるレベルに収まっているようです。

(2) 文書標準化によるメリット

OpenOffice.org は、標準の保存形式として「オープンドキュメント形式」を採用しています。このオープンドキュメント形式は、パソコンで取り扱うオフィス文書の標準化を目指して、ISO(国際標準化機構)によって標準規格に認定されたものです。

当市の場合、PC導入費用を少しでも削減するために、プリインストール版のオフィスソフトを購入していた為、PCを導入した時期ごとに異なるバージョンのオフィスソフトが導入されており、混在するバージョン間での互換性による問題が発生していました。

また、編集に必要なソフトウェアの販売が終了してしまったり、サポートサービスが終了してしまう事により、これまで作成された文書資産の維持の為に、オフィスソフトウェアのバージョンアップを余儀なくされることも懸案でした。

こういった状況の中から、オープンドキュメント形式への移行がクローズアップされることになりました。

(3) 市民サービスの向上

これまで、ホームページに掲載されている申請書などの記入様式を使用する場面では、利用者が紙に印刷して手書きで記入するか、または編集のために数万円もするオフィスソフトを購入する必要がありました。

公共サービスに於いて、こういった状況が好ましいとは言えないでしょう。

当市では、ホームページに各種様式を掲載する際には、これまでの文書形式に加えて、オー

ブドキュメント形式の文書を合わせて掲載しています。

オープンドキュメント形式を利用することで、利用者が OpenOffice.org を初めとする無償で利用できるオフィスソフトを、選択肢に入れることができるようになったと言えます。

1. OpenOffice.org は何ができるのか

少々込み入った話が続いてしまいましたので、「OpenOffice.org で何ができるのか」について、めばしいところを書いてみたいと思います。

ワープロ・表計算・プレゼンテーション・データベース・画像作成を行うことができる

標準的なオフィスソフトの機能は一通り揃っています。特に、プレゼンテーションやドロー(図形描画)機能などは、なかなか使い度があり、現在ワープロと表計算しか利用できていない方には、大きな機能のプラスになるのではないのでしょうか。

マイクロソフトオフィス文書を編集することができる

現状を考えれば、マイクロソフトオフィス文書への対応は必須の機能と言えます。最新バージョンである2007形式での保存は出来ないものの、オープンドキュメント形式への移行を前提とすれば問題とはならないでしょう。

また、マクロを含むEXCELシートも、多少手を加えることで動作させることができます。

PDFを作成することができる

もっとも大きな特徴のひとつに、このPDF作成機能があります。

パスワードを設定した上で暗号化し、閲覧・印刷から内容変更まで、細かな権限設定も可能です。

専用ソフトを購入すれば、それだけで数万円の出費となる機能を、標準で利用できるのは、非常におおきな利点と言えるでしょう。

拡張機能により、様々な機能を追加していくことができる

OpenOffice.org には、様々な機能を追加インストールすることができます。例として、プレゼンテーションのサイズを圧縮する機能や、非常に簡易な方法で差込印刷を実現するものなど、多種多様なものが存在します。

これらの機能は世界中の企業やユーザーによって開発されているものですが、基本的には無償で利用することが可能です。

また、自分で作成したマクロを拡張機能として配布することも可能です。

一太郎文書やPDF、マイクロソフトオフィス文書 2007 形式などの文書を取り込むことができる

公共機関でのシェアが高い一太郎形式や、PDF、OOXML(マイクロソフトオフィス文書 2007 形式)の文書を取り込み、オープンドキュメント形式で保存することができます。

レイアウトの再現性などにはまだ課題がありますが、記入様式がPDF形式で届いた場合などは、OpenOffice.org で編集してPDF形式に保存し、返信することが可能ですので、なかなか重宝します。

※PDF、一太郎形式の取り込みは、拡張機能として配布されていますので、本体とは別途にインストールする必要があります。

では、どうすればこの「OpenOffice.org」を皆さんの職場に導入出来るのでしょうか？

2. 移行のポイント

オフィスソフトは、日々手足として利用する道具であるために、その変更にはそれなりの苦労やリスクが伴います。

ようやくオフィスソフトの使い方を身に着けた職員にとって、オフィスソフトの乗り換えは、それまでの苦労をひっくり返されるような話に受け取られてしまいがちです。

またそのノウハウは、間違いなく組織の人的資産であり、いかにその損失を抑え、オフィスソフト導入費用削減の効果を最大にするかが鍵となります。当市の経験を元に、導入の際にポイントとなる点を参考までに紹介いたします。

どうやって職員の不安を払拭するか

毎日使い込み、手になじんだ道具を手放すことに、職員は不安を覚えると思います。不安を抱えている職員に対して、「他所でも使っているから大丈夫」という説明だけで導入を押し切れば、不安感を煽り、情報部門への不信感にも繋がります。

当市の場合、導入に当たってはある程度の期間を設けることが出来ました。OpenOffice.org の課内試用が始まったのは2003年にまで遡りますし、導入決定から文書の移行までの期間でも、約1年間の準備期間を設けています。この期間に、職員への説明や操作研修、全PCへの試験的インストール、サポート体制の構築を行っています。

当市などの前例を元に、トップダウンで導入が進められる場合、比較的短期間での導入を求められるケースが考えられますが、やはり可能な限り長い準備期間を設けるに越したことは無いでしょう。出来る限り時間を掛け、職員の苦労が大きくなるように、ソフトランディングしていく事が重要と言えます。

一番効果的なのは、まずは各職場に数台か、可能であれば全てのPCにOpenOffice.orgをインストールしてしまうことだと思います。

OpenOffice.orgはソフト自体に費用が発生しませんので、まずは職員に触って貰いながら反応を見、意見を取り入れながら準備を進めていけば、おのずと問題点が見えて来ますし、早期に対応することも出来るのではないのでしょうか。

滞りなく事務を行ってもらうために

では導入後の職員へのサポートはどのように行うのが良いのでしょうか。ここでは、情報部門がサポートを行うものとして話を進めたいと思います。

サポートを行うにあたり、ひとつ念頭に置かなければならないのは、「サポートが解決しない限り、些細な問題でも丸一日業務が止まってしまう」という事です。

職員からサポートに寄せられる問題には、大小さまざまな物がありますが、比較的簡単な問題や、一度説明したことのある問題が寄せられると

「どうしてそんなことをいちいち聞いてくるのか」

といった心境になりがちです。

しかしながら、現場ではその小さな問題を解決しない限り、業務が滞ってしまうのであり、また現場で業務に当たっている職員にとって、業務効率はPC購入予算の削減よりも重要な問題なのです。

当市の場合、庁内イントラネット上に設置したサポート掲示板に相談の書き込みがあると、情報政策課員全員にメールで通知が届くようになっています。可能であれば、問い合わせがあつてから1時間以内に問題を解決するか、または調査に時間が掛かる旨の回答を提示するように努めています。

問題を直ぐに解決できないと思われる場合には、なるべく早期にその旨を伝える事が重要です。その問題がすぐに解決できないと分かれば、質問者は別な解決方法を検討するか、または他の仕事に取り掛かることで、無駄な時間を過ごさずに済みます。

また、職員が気軽に質問出来るように配慮することも重要です。

当市のサポート掲示板では、開設当初、利用が伸び悩んでいました。

原因として、サポート掲示板の開設当初から所属と実名による書き込みが定着していた為に、初歩的な内容になると、質問がしにくくなってしまっている可能性がありました。

そこで、氏名入力欄に「匿名 fa8fj4fs」といったランダムな名前が初期値として設定されるようにしました。自動的に匿名が設定されることで、実名書き込みの風潮に気を使う必要が無く質問をすることが出来るようになったため、その後匿名による質問が増加しました。

サポート掲示板 - Windows Internet Explorer

http://twebsv04-230/joho/ooosupport/pforum.php?page=40&l=1&f

PDFCreatorツールバー

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

★ ☆ 窓内イントラネット

サポート掲示板

24648

サポート掲示板

旧サポート掲示板はこちらです

検索 検索

home :: 使用方法 :: 新規書込 :: スレッド表示 :: 過去ログ :: RSS

subject	name	date	no	flag
★【Office: Calc】「個別セルにおける背景色の指定について」	廃棄物対策課	2009/01/14(Wed) 12:11:06	372	
→ Re:【Office: Calc】「個別セルにおける背景色の指定について」	情報政策課 目黒	2009/01/14(Wed) 12:31:38	373	
→ Re:【Office: Calc】「個別セルにおける背景色の指定について」	廃棄物対策課	2009/01/14(Wed) 13:41:55	374	
→ Re:【Office: Calc】「個別セルにおける背景色の指定について」	情報政策課 目黒	2009/01/14(Wed) 13:47:22	375	
→ Re:【Office: Calc】「解決しました&自己レス付き」	廃棄物対策課	2009/01/14(Wed) 16:52:09	379	解決済!
★【Office: Calc】「共有設定の方法について」	匿名b7187	2009/01/08(Thu) 17:12:39	369	
→ Re:【Office: Calc】「共有設定の方法について」	情報政策課 目黒	2009/01/08(Thu) 17:19:27	370	
→ Re:【Office: Calc】「共有設定の方法について」	匿名b7187	2009/01/13(Tue) 16:36:26	371	解決済!
★「クイック起動」に「デスクトップ表示」について	とくなき のぞみ	2008/12/25(Thu) 16:58:26	364	
→ Re:「クイック起動」に「デスクトップ表示」について	情報政策課 目黒	2008/12/25(Thu) 17:00:58	365	
→ Re:「クイック起動」に「デスクトップ表示」について	とくなき のぞみ	2008/12/25(Thu) 17:07:12	366	
→ Re:「クイック起動」に「デスクトップ表示」について	情報政策課 目黒	2008/12/25(Thu) 17:08:21	367	

ローカル イントラネット 100%

掲示板でのやり取りでは間に合わないような、早急に問題解決が必要なケースでは、電話で会話しながらVNCと呼ばれるパソコンの遠隔操作ソフトを使い、画面を見ながらの直接操作による問題解決を行っています。掲示板のように情報を集積することが出来ないのは難点ですが、問題解決の手段としては非常に有効で、ごく短時間に問題を解決することが可能です。

また、職員が独自に問題解決する方法の一つとして、専門書による独学があります。

今のところ、OpenOffice.orgを取り扱った専門書は多くないというのが現状で、導入の際の難点のひとつと言えます。本市の場合は、オープンライセンスで公開されているガイドブックのPDF版を、職員が常時閲覧出来るように、庁内ネットワーク上で公開しています。

ガイドブックはOpenOffice.orgのバージョン2.0に対応したもので、最新バージョンの3.0に対応したものではありませんが、通常の利用に必要な操作は大抵網羅されています。(現在、最新版に対応したものが書店で発売されています)

サポートを行っていて陥りやすい問題の一つに、持ち込まれた問題を真っ向から解決しようとするあまり、返って時間が掛かってしまうということがあります。職員は「要件の解決」を求めているのであって、必ずしも「機能探し」を求めているのでは無いという点を忘れないで下さい。「〇〇の機能は無いのか」という質問が寄せられたとき、時間を掛けて真っ向から解決することが、求められている解決方法とは限らない事を覚えておきましょう。質問者が解決したい問題の要件を

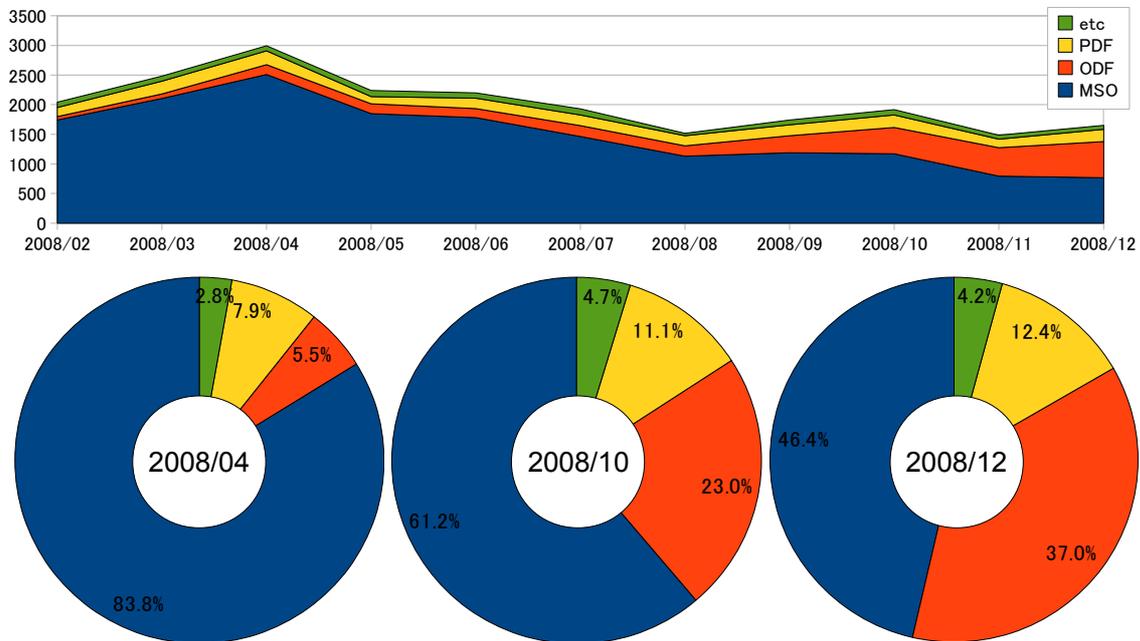
理解し、出来るだけ短時間でその要件を解決できる代案を提示することも、より良い対応の一つと言えるでしょう。

ぞんざいな対応をしてしまったり、問題解決に時間が掛かってしまったりすると、業務停滞にフラストレーションを溜めた職員から、「使えないソフト」としてレッテルを貼られてしまう事になります。

情報部門のパソコンを使い慣れた人間が「それは仕方がない」と感じるような問題でも、現場の職員には関係の無いことです。出来ない理由を納得してもらうことよりも、可能な限り短時間に問題を解決し、いかにスムーズに業務を遂行して貰うか、を念頭に置くべきでしょう。

文書の移行

既存文書資産の取り扱いもまた、OpenOffice.org 導入の大きな課題のひとつです。当市の場合、昨年10月以降、オープンドキュメントを標準文書形式と定めており、12月中に更新・作成された文書のうちオープンドキュメントが占める割合は37%となっています。



OpenOffice.org は、文書資産の大半をしめるであろう「Microsoft Office」で作成された各種文書を編集可能です。しかしながら、レイアウトの再現性などが完全とは言えない状況であるため、「Microsoft Office 文書を取り扱うための代替ソフトウェア」という位置づけで運用していく事は正直難しいです。

あくまで、オープンドキュメントを軸に据えた業務運用に切り替えていくことを念頭に置くべきでしょう。

この際、既存文書を一気にオープンドキュメント形式に移行しようとする、ひとまとまりの作業として日常業務に影響を及ぼしてしまいます。当市の場合、取り扱う必要の発生した文書からオープンドキュメント形式に変換していくことで、変換作業にかかる時間を日常業務の範疇に吸収し、時間を掛けて移行を進めています。

マクロの移行も大きな問題の一つです。

既存のマクロが黙ってそのまま動いてくれるケースはまだまだ少ないのですが、状況は大分改善されてきています。バージョン 2.4 以降の最近のバージョンでは、実行時にエラーの発生した部

分を多少書き直してやることで、結構な割合で同程度の動作を再現できています。

外部とのやりとり

オープンドキュメントは国際標準に認定された文書形式ではありますが、普及はまだまだこれからですので、これをいきなり外部に送りつけてしまえば、先方が困ってしまうケースのほうが多いでしょう。

当市では以下の様なガイドラインを設けて運用しています。

1. 閲覧のみの文書や、原本性を維持したい文書については、PDF形式で保存して送付する。(OpenOffice.orgの基本機能で作成可能)
2. 記入を行う必要のある文書については、基本的にはMicrosoftOffice形式で保存して送付するものとしています。この際には、発送前にビューアソフトでレイアウトを確認し、先方でレイアウト崩れが発生しないよう気をつけます。

また、先方の了解が得られるのであれば、ODF形式のファイルを送付する様にしています。

OpenOffice.orgが無償で導入できるという利点がありますので、こういった場面は普及の良いきっかけになるとも言えます。当市では啓発ロゴを作成し、文書に貼り付けて広報するという取り組みも行っています。



国や県などを初めとして、外部から届く調査票などもネックのひとつです。複雑なマクロが組み込まれたものなどは、OpenOffice.orgで取り扱うことが難しい場合が多く、専用のオフィスソフトを使用せざるを得ません。根本的解決には、国や県がオープンドキュメントに早期に移行してくれることに期待するしか無いという状況です。

もっとも、こういった調査は年間に何十回も行われるわけではありませんので、調査票を取り扱い可能なオフィスソフトを職場に数台用意しておけば、十分対応は可能です。

1. OpenOffice.org 導入で目指すもの

何かと財政効果が注目されがちな OpenOffice.org 導入ですが、これは複数あるメリットのひとつでしかありません。ではその他の OpenOffice.org 導入の意味とは一体何なのでしょう？

ひとつは、「オープンドキュメント形式を軸とした競争性と運用柔軟性の確保」にあると考えられます。

国際標準規格として認定され、運用実績のあるオープンドキュメント形式は、誰もがその仕様を手に入れ、対応するソフトウェアを開発することが可能です。これにより、オープンドキュメント形式を中心とした多様なソフトウェア環境の盛り上がり期待できます。

利用者が、経済性や機能性で競争が行われるそれらの多様なソフトウェアから、自分の用途や好みの操作性に合った製品を選択し、安心して文書資産を取り扱うことが出来るようになれば、業務の現場は大きく変わるでしょう。

もうひとつが「公文書の安全性・公平性・永続性の確保」です。

これまでの長い期間、オフィスソフトを利用する場面では、特定ベンダーが用意した専用のソフトウェアを利用しない限り文書を取り扱うことが出来ず、既存文書資産「ベンダーロックイン」と呼ば

れる状況が続いていました。

この状況下では、ベンダーが独自に作り上げた文書形式を、内部仕様も知りえないままに利用しなくてはならず、セキュリティに関する問題を解決するために最新バージョンの購入が必要であったり、サービスやサポートの停止によるリスクや、同業他社への不公平感といった問題がありました。

遍く平等であるべき公共サービスとして、公文書の安全性・公平性・永続性を保証するには、旧態依然の紙への印刷という手段しか無かったと言って良いでしょう。

その点、オープンドキュメント形式は、仕様が公開されているという特性から、それまで利用していたソフトウェアが何らかの理由で利用出来なくなった場合でも、他のソフトウェアへ運用を移行し、業務を継続していくことができるようになります。

また、オープンドキュメントの実態は、ZIP形式に圧縮されたXML形式のテキストデータであるため、自由にデータの内部全てを参照し、含まれている情報を自由に取り出すことが可能です。

これらの利点から、西欧諸国を中心とする海外の公共機関では、オープンドキュメント形式の採用が進んでいます。最近では、NATO(北大西洋条約機構)やフランス憲兵隊が、OpenOffice.orgとオープンドキュメントを標準形式として採用したのも記憶に新しいところです。

オープンな標準に基づく文書形式への対応が望まれる

これまで書いてきましたとおり、これまでの文書資産をオープンドキュメント形式に置換え、運用を切り替えていくということには、何らかの苦労やリスクが伴うものです。しかし一方、公共サービスの視点から、特に自治体においてはオープンドキュメント形式への対応もまた、今後強く求められていくことが予想されます。

無償ソフトであるOpenOffice.orgを導入するだけなら特別な経費は必要ありません。まずは、OpenOffice.orgを各職場に数台でも導入し、オープンドキュメント形式でのやり取りに対応できる環境を広げていくことで、個々の自治体の枠を超えた広範囲な規模での経費削減に繋げていくことも期待できるのではないのでしょうか。