

総合OAシステム・工務分野における人間系の練度測定事例

8P-8 田村 隆 百崎 博 宮定 敏和 児玉 和義 古谷 憲一 山形 毅章

西日本旅客鉄道株式会社総合企画本部情報システム室

1. はじめに

JR西日本が平成4年4月に本使用を開始した「総合OAシステム(文献1)」における人間系の練度測定は、各分野とも基本的な考え方(文献2)に基づき実施している。工務分野においてもこれを適用して運用担当者の練度向上を図り、所定の目標をクリアすることが出来た。本稿では、工務分野のサブシステムにおける人間系練度測定実績について報告する。

2. 工務分野における人間系練度測定概要

2-1 サブシステム概要

各サブシステムの機能概要等を「表2-1」に示す。

表2-1 サブシステム概要等

項目	施設保守管理サブシステム	電気設備保全管理サブシステム
主な機能	① 設備諸元及び検査データの画面入力 ② 入力データと各種マスターとの突き合わせによるエラーチェック ③ 条件合致(線路の連続性等)によるデータエラーチェック	③ エラーデータの簡易言語(LANF1LE)による修正と該当データの送信
	① 集信データの重複チェック ② データベース更新エラーチェック及び更新 ③ ホスト・端末間のデータ集配信支援	① 端末からの集信データと各種マスターとの突き合わせによるエラーチェック及び更新
システム規模	約430Kステップ*	約160Kステップ*
端末数	439台	385台
ユーザ数	約4,300名	約3,300名

2-1 総合運用訓練

総合運用訓練実施結果等を「表2-2」に示す。また、全社一斉の総合運用訓練結果と処理設計値を比較して、本使用に支障がないことを確認した。一方、運

用者の練度測定及び端末取扱い教育は、施設分科並びに電気分科での検討結果(「表2-3」、「表2-4」)に従って実施した。

表2-2 総合運用訓練実績等

項目	施設保守管理サブシステム	電気設備保全管理サブシステム
考え方	① 「OAキク象窓口(文献1)」を設置して、端末操作等に対する問い合わせに対処すると共に、件数管理を行う。 ② 運用者の練度を測定して、結果をフィードバックし、練度の向上を図る	
実施地区及び実施期間	①京阪神(本社直轄) (6/11~8/29) ②金沢、福知山、和歌山支社 (7/22~8/29) ③岡山、米子、広島、福岡支社 (8/19~8/29)	①阿左及び和歌山支社 (8/3~8/28) ②金沢、福知山支社 (8/10~8/28) ③岡山、米子支社 (8/17~8/28) ④広島、福岡支社 (8/24~8/28)
	全社一斉	9/2~9/11
検証内容	① 端末系における業務運用及び人力画面の正当性を確認 ② データベース更新結果を台帳と突き合わせてチェックし、更新処理の正当性を確認 ③ ホスト・端末間データ集配信支援機能について、正当性を確認	
	② データベース更新結果並びにエラー処理結果について、入力データと突き合わせてチェックし、処理の正当性を確認	

表2-3 運用者の練度測定について

項目	施設保守管理サブシステム	電気設備保全管理サブシステム
整理方法	総合運用訓練実施本部に、定めた様式で報告されたエラー修正回数を集計して、数値管理する。	データベース更新時の入力データ件数に対する更新エラー発生件数の比率を数値管理する。
測定箇所	現場区所、駐在等の端末設置箇所	システムセンター
目標値	地区平均エラー修正回数 0.1回以下	平均エラー発生比率 1%以下

表2-4 端末取扱い教育について

区分	役割・分担等	教育担当者	教育対象者人数	実施場所	期間	教材
OAリーダー1教育 (地域リーダー)	支社等において、核となり、教育、総合運用訓練及び障害対策を推進する社員	主管部のシステム開発担当者	施設 35名 電気 16名	研修センター 支社OJT	5日 都度	全運用マニュアル
OAリーダー2教育 (職場リーダー)	自区所担当域内のリーダーとして、教育、指導及び総合運用訓練を推進する社員	同上及びOAリーダー1	施設 155名 電気 150名	同上 自区所でのOJT	2日	関係業務の運用マニュアル
担当者教育	通常業務を行い、端末を操作する社員(約6割が初心者)	OAリーダー2	施設 440名 電気 450名	自区所でのOJT	都度	〃

2-3 人間系練度測定実績

測定実績を基に、指導強化「表2-5」を図った結果、概ね2カ月間で目標値をクリアし、円滑に使用開始する事が出来た。測定実績を「OAキク象窓口」に対する問い合わせ件数の推移と併せて、図2-1及び図2-2に示す。

図2-1 OAキク象窓口の開設と人間系練度測定実績(施設保守管理サブシステム)

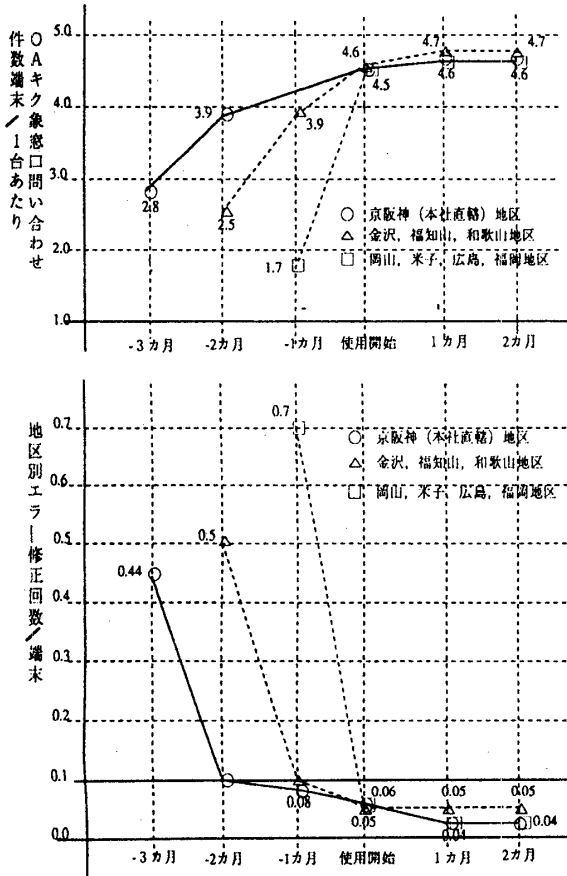
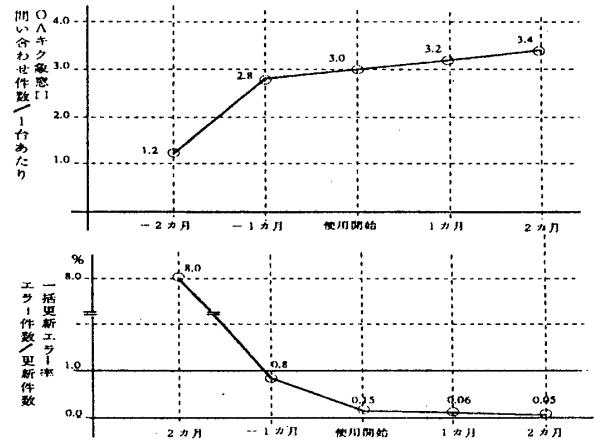


表2-5 練度向上対策実績

サブシステム	マニュアル改訂等	巡回指導等
施設保守管理	集配信支援、障害対処マニュアル強化	46箇所
電気設備保全管理	エラー多発箇所に対して文書により、指導強化を実施	7箇所

図2-2 OAキク象窓口の開設と人間系練度測定実績(電気設備保全管理サブシステム)



3. おわりに

今後、測定データ収集並びに整理の自動化を図り、人間系練度のレベルアップに努める事している。本システム開発及び人間系練度測定にあたり、ご指導ご支援いただいた皆様に謝意を表し結びとしたい。

【参考文献】

- 1) 山形毅章他; 「利用者指向手法による総合OAシステムの開発」 情報処理学会利用者指向のシステムシンポジウム(1991)
- 2) 山形毅章; 「新幹線型OAにおける人間系練度測定手法」 46回全国大会 8 p 5 (1993)