

# 平成20年度 事業報告書

自 平成20年4月1日  
至 平成21年3月31日

## 1. 事業の概要

平成20年度は「岩手・宮城内陸地震」という大きな出来事がありました。幸いにセンター関係は大きな被害もなく無事でしたが、これを契機に災害対応マニュアルの作成やセンター施設の見直しと改善を行いました。特に、平成20年度の事業計画で定めた事業継続計画（BCP）の一環である「入力電源二系統化」の一大事業も無事完了しファシリティの強化を図ることができました。

そのような中、成果品・サービスの品質向上面では、作業基準の徹底と内部検証強化、システムの運用支援と安定稼動維持については、日々の情報システムの監視強化と一次受付窓口の機能強化で「安心・安全・確実な業務遂行」に努めてまいりました。その結果、人的ミス件数／全障害件数は、年々減少し改善することができました。また、2年目となる事務作業が煩雑で工数が掛かっていた集落営農経理事務支援も効率化（システムの改修等）を図ることで事務改善が出来ました。

新規業務としては、医療制度改革対応（後期高齢者、国民健康保険、介護保険等の各システム対応）、奥州市様の3税（国民健康保険税、市・県民税、固定資産税）のコンビニ収納対応、奥州市様の水道会計及び料金システムの統合化への対応など、昨年度と比べ大幅な作業の増加となりましたが納期遵守で問題無く完了しました。

特に後期高齢者医療は制度の創設であったことより、通常の制度改正対応をはるかに超える作業工数となりました。コンビニ収納対応では業界の規則となっています複数枚納付書綴ができないため、納付書印刷後の封入・封緘作業において昨年度と比べ数倍の作業量（時間と人日）となりました。

また、医療制度改革に伴い保健業務の健診が“特定健診”の名の下に健診方法等が改正されたことにより既存のシステムでは対応できない作業も追加され、新たにシステムを開発・構築を行い処理しました。更に年度末には生活支援の「定額給付金」・「子育て応援特別手当」制度に対応するための新たなシステムの開発も行いました。どちらも問題無く現在も運用しています。

人材育成と組織活性化の面では、平成19年度から実施している2年間の職員外部（富士通東北システムズと奥州市）研修も終え今後その成果による社内の活性化が期待できるものと考えています。また、人材育成と組織活性化においては、新卒採用による世代交代も進展することから、新たな内部体制の強化と人材育成プランによる全職員のスキルアップを図ることが出来ました。

公益法人制度改革の対応では、今後の方向性に向け国や県からの情報を基に資料の整備に取り組みました。

最後に収支状況としては、前述の大規模な新規業務等や国策による新たな制度に伴うシステム開発などの収入や年度内の高齢者退職による人件費の抑制もあり、黒字を確保することができました。これも偏に、会員皆様のご協力の賜と衷心より感謝しております。今後とも一層のご支援ご協力をお願い申し上げます。

## 2. 重点事業項目

重点項目	計画	目標/内容	業務実績
顧客サービスの向上	顧客満足度調査	1回/年実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平成21年3月23日～4月8日で実施 ⇒【9頁 参照】</li> <li>■ 平成21年5月15日 調査結果を各顧客部門に報告</li> </ul>
	業務実績の定期報告実施	1回/年以上実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期報告実績 ⇒ 奥州市(1回/月)、金ヶ崎町(4回/年)、胆沢平野(1回/年) J A岩手ふるさと・J A江刺(1回/年) 行政組合(2回/年)、水沢病院(2回/年)</li> </ul>
	成果品・サービスの品質向上	人的ミス件数⇒ 月平均0.5件以下	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 人的ミス件数6件/H20年度 ⇒0.5件/月(目標達成) ⇒【10頁 参照】</li> <li>■ 障害管理・障害分析・障害報告の徹底と未然防止活動</li> </ul>
		作業着手/明確な仕様による製造/内部検証/納品までの工程管理の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 制度改正が伴う業務の検証プロセスの改善・強化</li> </ul>
	業務フローの見える化と検証による基盤整備(業務の確実性の追求)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 帳票発注業務の改善(様式追加・変更及びフロー変更) ⇒K T法活用による内部協議(5回)</li> </ul>	
システムの安定稼働維持	情報システム(ネットワークを含む)の監視強化と一次対応窓口の機能強化及びメーカ連携強化による対応の迅速化	情報整備及び運用管理体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 顧客情報・機器・ソフト資産の整備</li> <li>■ 監視強化(平成20年12月SDB導入による空調機等稼働監視)</li> <li>■ 障害時の一次窓口として迅速な対応と確実なフォロー ⇒【10頁 参照】</li> </ul>
	セキュリティパッチの適用と配布	2回/年実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平成20年11月、平成21年3月</li> </ul>
	新規業務のプロジェクト管理	プロジェクト管理の徹底とメーカ・顧客との連携強化機器導入・データ移行・動作検証・現場立会など確実な業務遂行による計画通りの本番稼働を達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 医療制度改革の各システム ⇒【11頁 参照】(後期高齢者、国民健康保険、介護保険等)対応完了</li> <li>■ 奥州市3税(国民健康保険税、市・県民税、固定資産税)のコンビニ収納対応完了 ⇒【11頁 参照】</li> <li>■ 奥州市水道部 ⇒【11頁 参照】(会計及び料金システムの統合化)対応完了</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期審査(平成21年2月16日～17日)の合格</li> </ul>
BCP(事業継続計画)への取り組み BCP: Business Continuity Plan	センターファシリティ強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電気室の結露防止工事完了(平成20年12月)</li> <li>■ 入力電源の二系統化による停電対策完了(平成20年11月) ⇒【11頁 参照】</li> <li>■ C V C F 室空調機の更新(平成21年1月)</li> </ul>	
経営の健全化	集落営農経理事務支援	確実な遂行と新たな顧客の掘起	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 18 営農組合の事務作業(約4,638,000円/年)</li> </ul>
	L G W A N - A S P 関連業務の取り組み	新たな業務の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公営住宅管理システムの開発受託(4,935,000円/年)</li> </ul>
	ビジネス単位での損益管理と内部コストダウン	作業管理システム改善による効率的な運用と損益への連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新「作業管理システム」稼働(平成20年6月)</li> </ul>
電算機器等の見直し及び固定資産管理の徹底によるコスト削減		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 固定資産の調査及び廃棄</li> </ul>	
人材育成 と組織活性化	内部職員育成計画の策定による組織体制の見直し	内部職員育成計画の策定による人材育成と新たな技術習得 組織活性化と業務の効率化推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 人材育成プランの作成と育成計画の実施</li> <li>■ 2年間外部派遣(奥州市&amp;富士通東北システムズ)</li> <li>■ 1課2課長補佐制を導入と業務配分の見直し</li> <li>■ 新卒採用(平成21年度)による体制整備への取り組み</li> </ul>
法人の 方向性の検討	公益法人制度改革法への対応	方向性の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公益法人制度改革に関する講座及び県説明会の受講</li> <li>■ 新公益法人会計基準を遵守するために会計規程を変更</li> </ul>

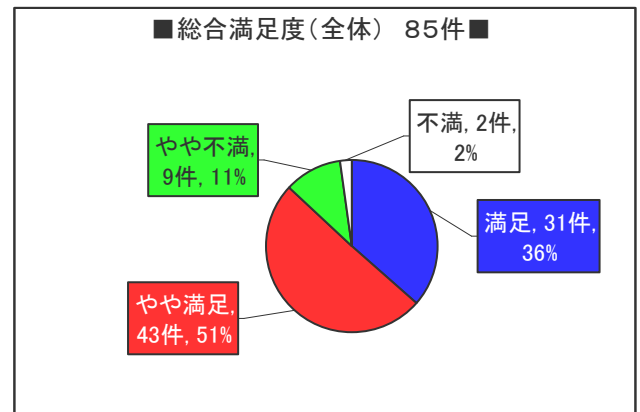
## ○ 顧客サービスの向上

### <顧客満足度調査結果>

#### ①調査実施日

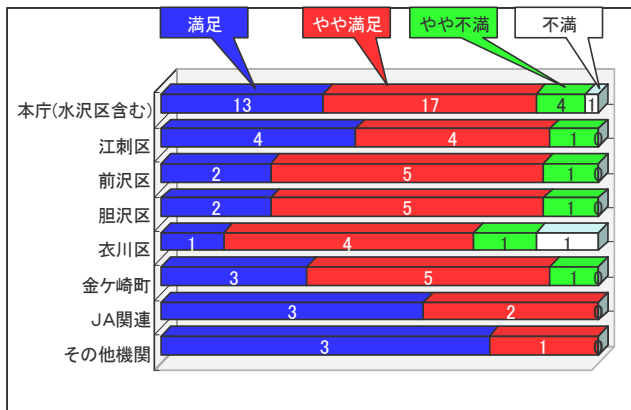
調査期日	平成21年3月23日 ～ 平成21年4月8日
アンケート依頼件数	99件
アンケート回収件数	96件
回収率	97%

#### ②総合満足度(全体)

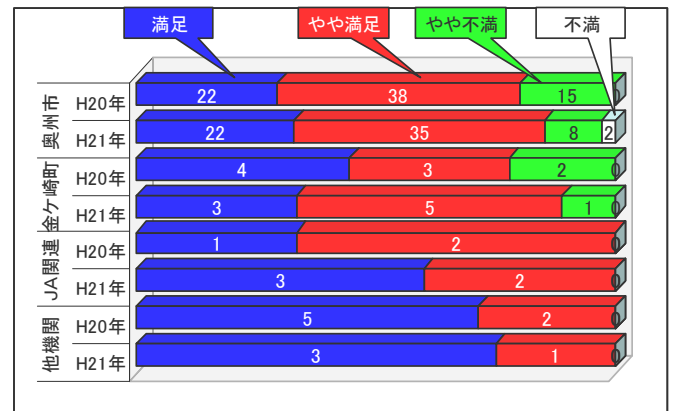


#### ③総合満足度(顧客別)

(H21年)

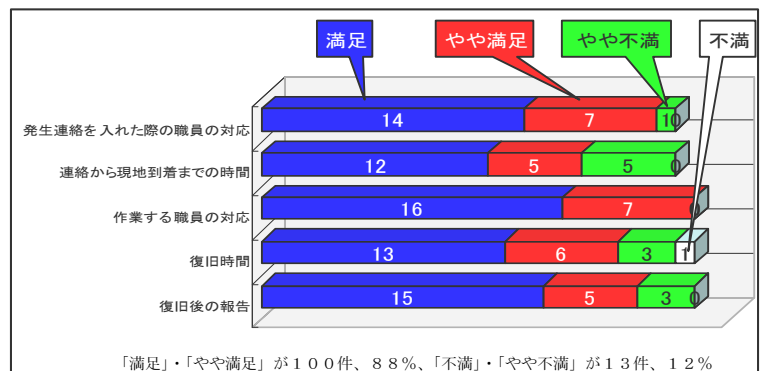


(参考:前年調査結果との比較)



#### ④(H21年の新たな設問) 管理センターの端末機障害対応について

調査期日	平成21年3月23日 ～ 平成21年4月8日
アンケート依頼件数	137件
アンケート回収件数	86件
回収率	63%



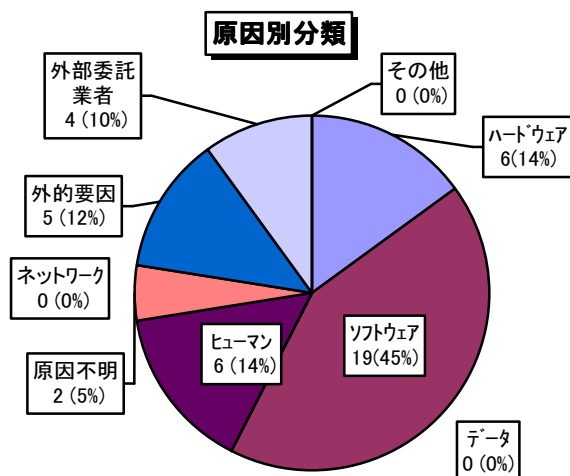
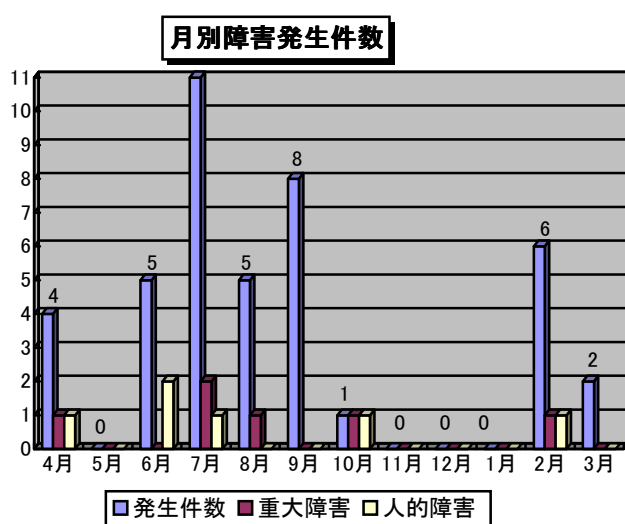
- ◆全体的には、「満足・やや満足」が87%で、前回調査(82%)より5%の向上となっております。
- ◆「やや不満・不満」の「やや不満」の部分では11%で前回調査(18%)より7%の減少となりました。不満要因として「問題の発生から解決までの時間がかかる」ことについてのご指摘をいただいております。
- ◆新たに実施した端末障害対応調査についての不満要因としては「連絡から現地到着までの時間」と「復旧時間」についてご指摘をいただいております。

今回の調査では「トラブル対応時間の短縮」の他に「成果品の品質向上」や「センターとしての提案力向上」のご指摘もありました。

この調査結果につきましてはセンターとして真摯に受止め更に改善し職員一丸となりサービス向上に向け不断の努力を行ってまいります。

## <成果品・サービスの品質向上>

- 目標：人的ミス件数 ⇒ 0.5 件/月以下（平成 19 年度実績 0.7 件/月の 30%減）
- 実績：（H20. 4 月～H21.3 月）の人的ミス件数 6 件 ⇒ 0.5 件/月 <目標達成>
- 業務系の障害分析状況（H20. 4 月～H21.3 月）



## <過年度比較> ( )内%は前期比

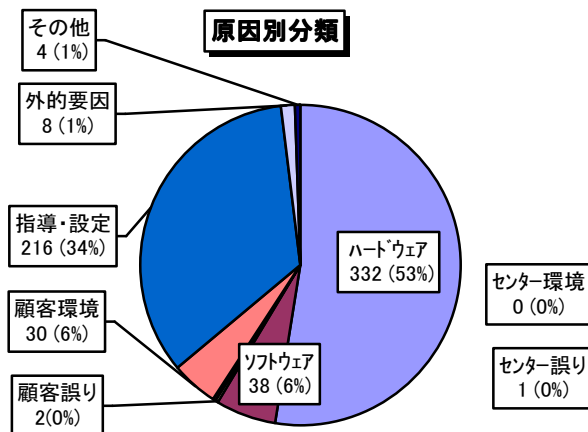
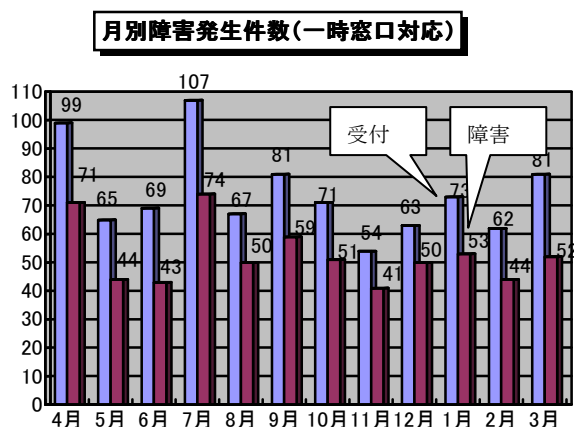
項目	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
全障害件数	78件	88件(+13%)	52件(-41%)	42件(-19%)
人的ミス件数	20件	17件(-15%)	8件(-53%)	6件(-25%)

## ○ システムの安定稼働維持

### <一時対応窓口の機能強化>: 奥州市の端末機器障害への対応状況

H20.4 月～H21.3 月の受付件数 ⇒ 892 件/年(74 件/月) <内障害件数 632 件>

【参考：H18 年度:583 件/年(49 件/月)、H19 年度:773 件/年(64 件/月)】

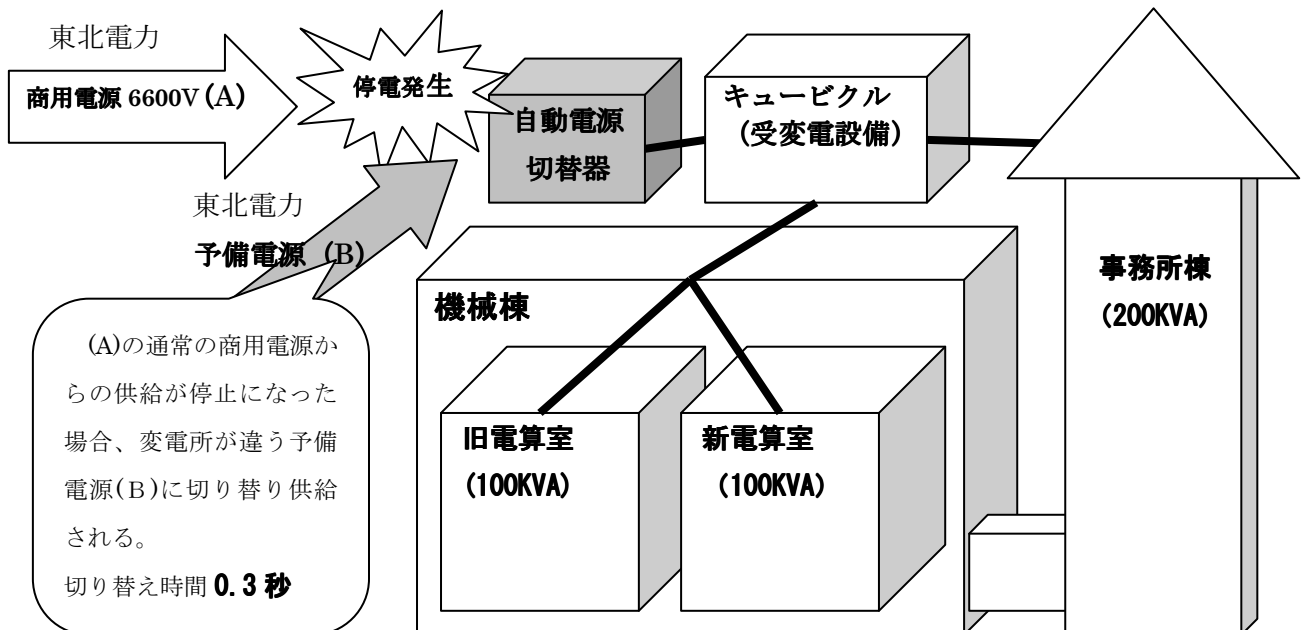


## <新規業務のプロジェクト管理>

項番	業 務	平成20年												平成21年				
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月				
1	■後期高齢者医療（奥州市・金ケ崎町）	検証及び本番適用		本算定及び例月運用														
	普通徴収対象者拡大対応				改修	適用												
	軽減措置継続対応				改修	適用												
	年金等特徴者ダイレクトメール対応									改修	適用							
	特徴・普徴期別重複対応	システムテスト及び検証																
	■国民健康保険（奥州市・金ケ崎町）	検証及び本番適用		本算定及び例月運用														
	普通徴収対象者拡大対応				改修	適用												
	高齢受給者負担割合据置対応													改修	適用			
	高齢受給者所得判定変更対応													改修	適用			
	年金等特徴者ダイレクトメール対応													改修	適用			
	特徴・普徴期別重複対応	システムテスト及び検証																
	統計資料対応	改修		テスト及び検証	適用	改修	適用	改修	適用	改修	適用	改修及び検証						
	■介護保険（奥州市・金ケ崎町・事務組合）	検証及び本番適用		本算定及び例月運用														
	平成21年度制度改正対応													打合	適用			
	■特定検診（奥州市）		打合	開発	本番運用													
2	奥州市3税コンビニ収納	1月～																
	納付書サンプルテスト（NTTデータ）	2月～5月																
	収納消込みテスト	改修・テスト及び検証																
	納付書作成（出力・封入・封緘）	固定3月 民税5月 国保7月																
	収納消込み	本番運用（固定4月～、民税6月～、国保7月～）																
3	水道料金統一（奥州市）	打合	システム改修	本番適用（7月検針8月分料金）														
4	奥州市 平成21年度機構改革対応													打合	作業			

## <BCP(事業継続計画)への取り組み>

### センターファシリティ強化 ⇒ 入力電源の二系統化による停電対策



### 3. 主な情報処理業務

(1) 行政事務 ◇:運用支援 (◎:オンライン ○:バッチ △:CSS □:単独処理)

業 務 名	累 計 実 績		
	会 員 数	奥 州	金ヶ崎
住民記録	2	◇	△
住基ネット	2	◇	△
印鑑登録	2	◇	△
戸籍附票	1	◇	
国民年金	2	◇	△
福祉年金	1	◇	
選挙事務	2	◇	△
教育事務	2	◇	△
学校給食	2	◇	○
住宅使用料	1	◇	
個人住民税	2	◇	△
固定資産税	2	◇	△
軽自動車税	2	◇	△
国民健康保険税	2	◇	△
法人住民税	2	◇	△
法人管理台帳	2	◇	△
収納管理	2	◇	△
申告支援システム	1	◇	—
税証明	2	◇	△
介護保険事務	2	◇	△
介護保険料・認定	2	◇	△
国民健康保険	2	◇	△
健康管理	2	◇	◇
高額医療	1	◇	—
国保共同事務	2	◇	○
県単独医療	1	◇	—
老人医療	2	◇	○
後期高齢者	2	◇	△
保育料金	2	◇	○
病院医療事務	1	◇	
オーダーリングシステム	1	◇	
水道検針管理	1	◇	
上下水道料金	1	◇	
公営企業会計	1	◇	
受益者負担金	2	◇	○
汚水・集落排水	1	◇	
水田台帳管理	2	◇	◎
農家基本台帳	1	◇	
人事給与	1	◇	
財務会計	1	◇	

(2) 農協事務 (◎:オンライン ○:バッチ △:データ提供)

業 務 名	累 計 実 績		
	会 員	J A岩手ふるさと	J A 江 刺
固定資産管理	1		○
米穀管理	1		○
共通精算	1		○
水田関連事務	2	○	○
集落営農経理事務	1	△	

※各地域水田農業推進協議会委託を含む

(3) その他団体 (◎:オンライン ○:バッチ △:CSS ◇:保守)

業 務 名	期 中 移 行		累 計 実 績					
	団体数	団体名	団体数	奥州金ヶ崎 行政事務組合	胆沢平野 土地改良区	胆沢地域 農業共済組合	J A胆江地区 葬祭センター	金ヶ崎町社会 福祉協議会
給与計算			3	○	○		○	
財務会計			2	◎				◇
賦課金償還金 排水施設使用料			1		○			
水稻共済管理			1			○		
介護保険認定支援			1	◎				
介護支援			1					◇

(4) 媒体交換業務

	業 務 名
行 政	税等口座振替 ←→ 金融機関、国保資格・介護給付 ←→ 国保連 介護保険料・国民年金 ←→ 社保庁、給与 ←→ 金融機関
農 協	各種助成金・米穀等各種精算 ←→ J A岩手ふるさと、J A江刺
そ の 他	土地改良区賦課金・排水使用料口座振替 ←→ 金融機関

(5) I T 関連業務

	団 体 名 ・ 機 関 名
ホームページ製作 支援及び運用管理	水沢観光協会、牛の博物館、奥州市水道部水道事業所 奥州市総合水沢病院、奥州市移住情報交流館、金ヶ崎町社会福祉協議会
ネットワーク管理	奥州市、総合水沢病院、金ヶ崎町社会福祉協議会