

平成21年度 事業報告書

自 平成21年4月1日
至 平成22年3月31日

1. 事業の概要

平成21年度は、「顧客サービスの向上とシステムの安定稼働維持」、「経営の健全化と人材育成」を事業方針とし、センターの信頼・信用を更に維持向上していくための事業を推進してまいりました。

そのような中、成果品・サービスの品質向上面では、弊社の作業基準を再度、職員へ周知・徹底し作業意識を高め、人的ミス件数の削減目標を達成することができました。システムの運用支援と安定稼働維持については、日々の情報システムの監視強化と一次受付窓口機能の強化策として内部の連絡体制を改善、併せて情報資産の脆弱な部分の強化対応を行い「安心・安全・確実」な業務遂行に努めてまいりました。また、平成17年度から新たな事業として始めた集落営農経理事務支援及び中山間事務支援に関し、今年度はじめて受託組合様でのアンケート調査を実施し高い満足度の結果を得ることができました。

新規業務としては、奥州市・金ケ崎町の住民税公的年金特徴システム対応、奥州市固定資産税均一課税対応、奥州市総合水沢病院次期システム対応、金ケ崎町健康管理新システム対応等、特に問題もなく納期遵守で完了しました。

特に奥州市総合水沢病院次期システム更新では実質、旧システムとの平行稼働ができないため、休日によるワンポイントでの切替作業となり、病院職員の皆様のご協力をいただき入念な事前リハーサル（相当量の作業）などを経て本稼働後は大きな問題も無く安定稼働しております。

人材育成と組織活性化の面では、16年振の高校新卒者を含め4名の補充と2年間の外部研修を終了した2名がセンター勤務に戻るなど、世代交代と内部体制の強化を図ることができました。また、新人教育を含め多くのセミナーを受講させることにより技術面だけでなく、個々の幅広いスキルアップを図りました。更に、平成21年度下期から新たに目標管理制度を導入しモチベーションと生産性の向上に取り組みました。

新公益法人制度の対応については、「運営委員会・電算幹事会合同会議」（平成21年10月21日）をスタートに、数回の会議を開催し会員の皆様に課題等についてご理解をいただきながら進めてまいりました。平成22年度も引続き「出資金の資産性有無」、「新法人移行時の事業目的（制度設計）」、「公益目的事業の創造」、「会員構成（現行会員の継続確認）」の4点を中心に会員皆様との協議を継続してまいりたいと考えておりますので、今後もお協力をお願い申し上げます。

最後に平成21年度の収支状況については、前年度の創設も含めた医療制度改正のような大幅なシステム改修・構築もなく収入が減少となりました。それにつれ支出も減少あるいは圧縮した科目等によりまして今年度も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"> ■ 平成22年3月16日～4月20日で実施 ⇒【9頁～参照】 ■ 平成22年5月11日 調査結果を各顧客部門に報告 	
	業務実績の定期報告実施	1回/年以上実施	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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) ■ 奥州金ヶ崎行政事務組合(2回/年)、水沢病院(2回/年) ⇒【13頁 参照】 	
	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"> ■ 人的ミス件数6件/H21年度 ⇒0.5件/月(目標達成) ⇒【11頁 参照】 ■ 障害管理・障害分析・障害報告の徹底と未然防止活動
		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		■ 制度改正が伴う業務の検証プロセスの改善・強化
		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)		■ 帳票発注業務の改善(様式追加・変更及びフロー変更) ⇒「発注手順書」の改版(見直し改善)平成22年3月
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ー連携強化による対応の迅速化	監視対象/監視手段・方法/障害時のサポート体制の情報整備 障害管理の徹底と未然防止の強化(受付～完了までの確実なフォロー)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 顧客情報機器の整備 ■ 障害時対応強化(平成21年10月より障害通報用携帯所持の運用変更による迅速化への対応) ■ 障害時の一次窓口として迅速な対応と確実なフォロー ⇒【11頁 参照】 	
	顧客情報の整備と情報の共有化	情報活用の迅速化	■ 顧客機器・ソフト資産の情報整備及び職員への活用方法周知	
	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ー・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"> ■ 住民税公的年金特徴システム ⇒【12頁 参照】(当初賦課、特徴決定、仮徴収決定、収納等)対応完了 ■ 奥州市総合水沢病院次期システム(新オーダーリングシステム)対応完了 ⇒【12頁 参照】 ■ 金ヶ崎町健康管理次期システム(システム構築及び導入)対応完了⇒【12頁 参照】 	
	BCP(事業継続計画)への取り組み BCP: Business Continuity Plan	情報セキュリティマネジメント(ISO27001)の遵守 センターファシリティ及び情報資産強化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定期審査(平成22年3月4日～5日)の合格 ■ 事務所棟の老朽化対策「屋根・外壁補修工事」(平成21年3月～) ■ 新開発室の整備(平成22年1月) ■ 予備ディスク増設提案と対応 ⇒【12頁 参照】 	
経営の健全化	農業関係業務の拡充と合理化	集落営農経理事務支援等	■ 営農組合の経理事務支援の継続及び安定運用	
	内部コストダウン	エコ活動の取り組みからのコスト削減 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"> ■ 事務所棟の蛍光灯機器を省エネ機器に交換(1F事務室、2Fパンチ室・開発室、3F会議室・研修室) ■ 固定資産の調査及び廃棄 	
人材育成と組織活性化	人材育成プランによる計画的な実施と業務移行プロセスとの連携	新人育成教育/新技術習得/マネジメント教育/ビジネスマナー ジョブローテーションを考慮した業務移行プロセスの明確化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 人材育成プランによる計画の実施 ■ 目標管理シート及び個別面談の実施 ■ 新開発室の確保及び整備(平成22年1月) 	
今後の方向性の検討	新公益法人制度への具体的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報整備(定款、申請書類、目的事業、資産、出資金扱い等) ・ 協議資料の作成と協議会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公益法人制度改革に関する講座及び県説明会の受講 ■ 会員との協議開始(運営委員・電算幹事合同会議) 	

○ 顧客サービスの向上

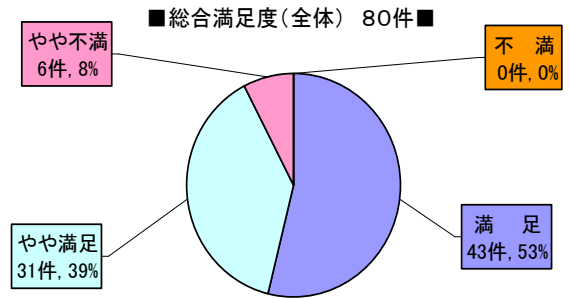
<顧客満足度調査結果>

1. 電算関係業務

①調査実施日

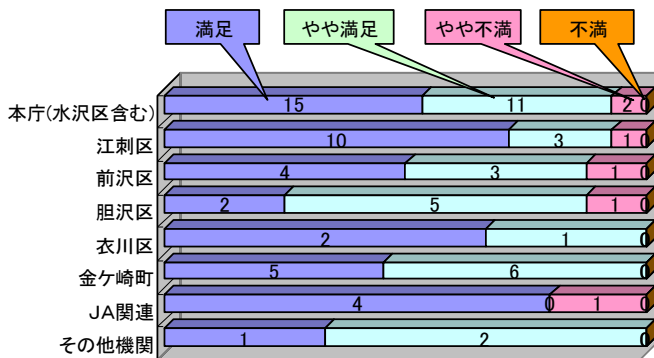
調査期日	平成22年3月16日 ～ 平成22年4月15日
アンケート依頼件数	87件
アンケート回収件数	86件
回収率	99%

②総合満足度(全体)

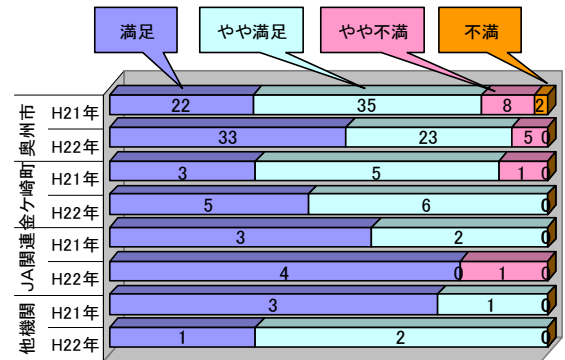


③総合満足度(顧客別)

(H22年)

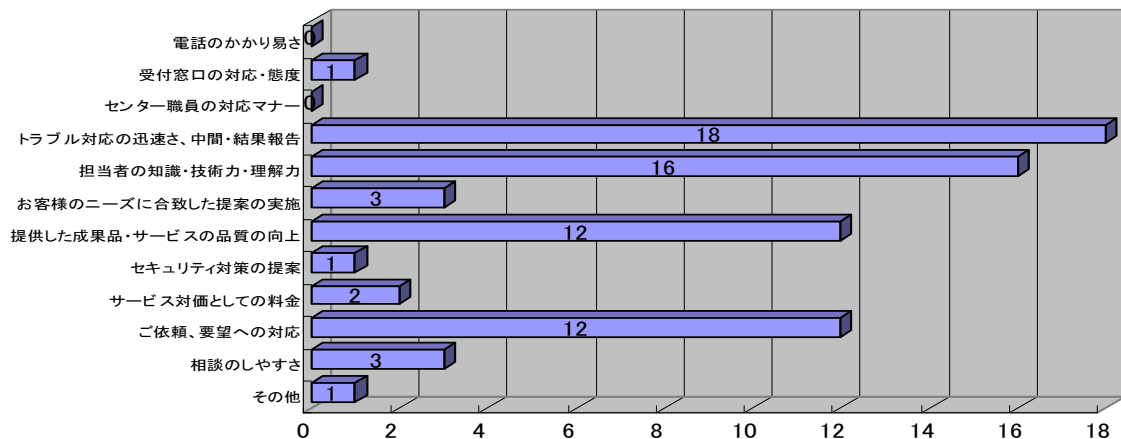


(参考: 前年調査結果との比較)



④管理センターへの要望(最も重要な項目)

■ 要望項目の内「最も重要」な項目 69件 ■



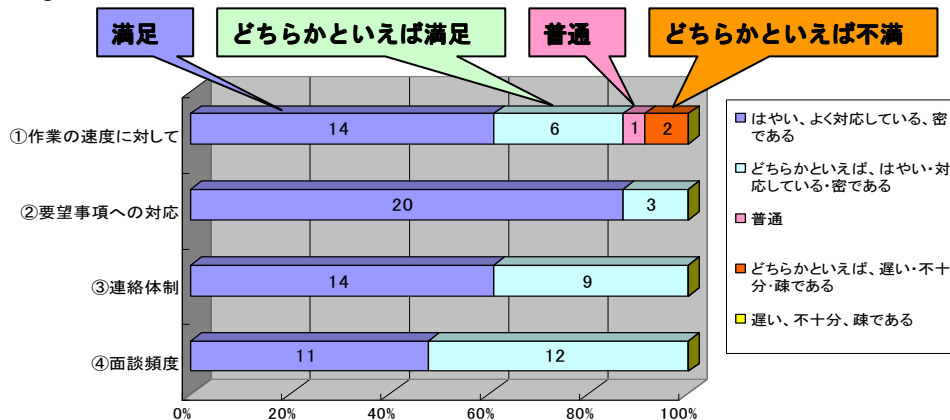
- ◆ 全体の結果は「満足・やや満足」が92%で、前回調査(87%)より5%の向上となっております。「やや不満」の部分では8%で前回調査(11%)より3%の減少となりました。又、「不満」の部分は0%でこの点も前回調査(2%)より向上となっております。
- ◆ ご要望の中での重要な項目「トラブル時の対応」につきましては対策を講じ迅速な対応を推し進めてまいります。又、「担当者の知識・技術力」においては教育プランによる継続的实施によりスキルの向上に努めてまいります。今回のご要望及び貴重なご意見につきましてはセンターとして真摯に受け止め更に改善し職員一丸となり満足度向上への不断の努力を行ってまいります。

2. 集落営農・中山間経理事務支援業務

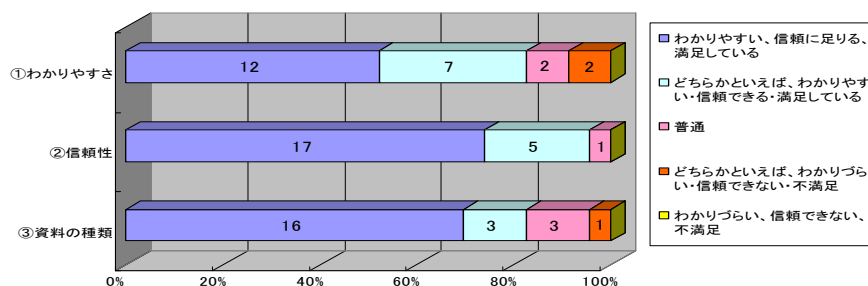
①調査実施

調査期日	平成22年4月14日～平成22年4月20日
アンケート依頼件数	23件
アンケート回収件数	23件
回収率	100%

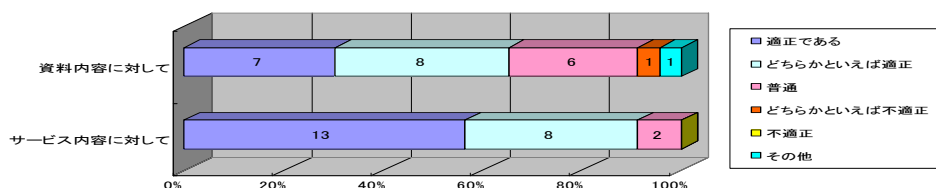
②作業サービスに対する満足度について



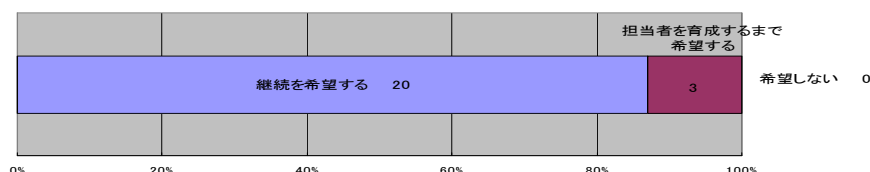
③事務・経理資料の質的なものに対する満足度について



④料金に対する満足度について



⑤経理事務支援の継続について



◆ 全体の結果

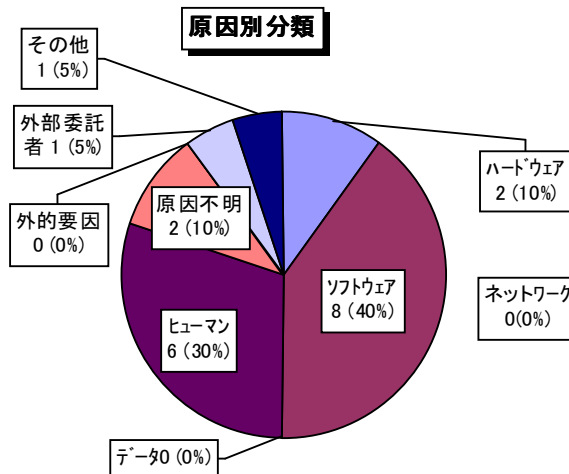
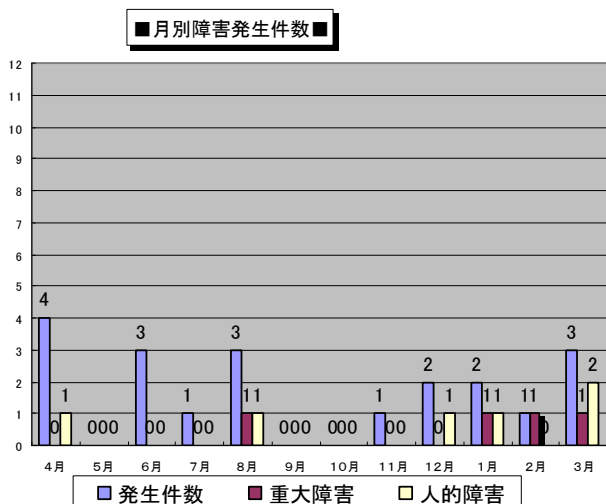
「満足」と「どちらかといえば満足」を加えると80%を越える高い満足度になりました。

◆ ご意見(要望)

今回5件ほどありましたご意見(要望)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高い満足度に甘えること無く、更なる満足度向上に向け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
- 実績：(H21.4月～H22.3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(H21.4月～H22.3月)



<過年度比較> ()内%は前期比

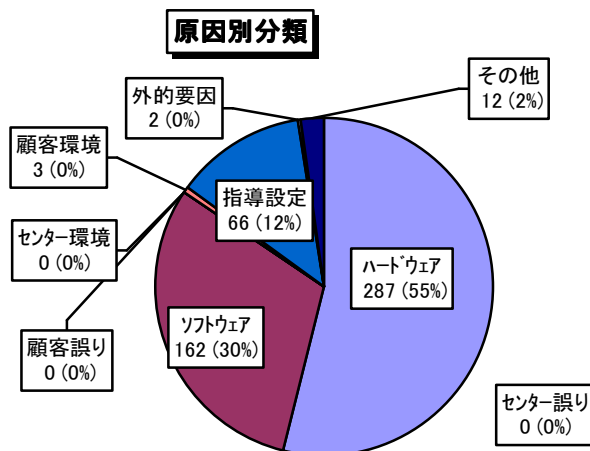
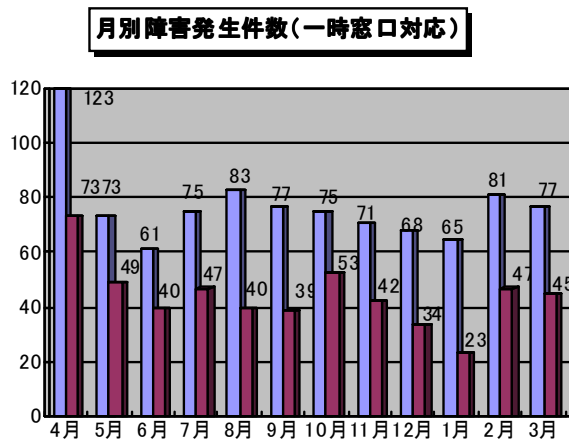
項目	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
全障害件数	78件	88件(+13%)	52件(-41%)	42件(-19%)	20件(-52%)
人的ミス件数	20件	17件(-15%)	8件(-53%)	6件(-25%)	6件(0%)

○ 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

H21.4月～H22.3月の受付件数 ⇒ 929 件/年(77 件/月) <内障害件数 532 件>

【参考 :H19 年度:773 件/年(64 件/月)、H20 年度:892 件/年(74 件/月)】



<新規業務のプロジェクト管理>

平成 21 年度 新規対応業務

項番	業 務	平成21年												平成22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	住民税公的年金特徴	リハーサル (奥州市、金ケ崎町)	①特徴賦課、②特徴決定、③普徴賦課、④特徴補正、⑤収納、⑥仮徴収確定															
		特徴賦課本番 (奥州市、金ケ崎町)		⇄														
		特徴決定本番 (奥州市、金ケ崎町)			⇄													
		普徴賦課本番 (奥州市、金ケ崎町)			⇄													
		特徴補正本番 (奥州市、金ケ崎町)				⇄												
		収納消込本番 (奥州市、金ケ崎町)									⇄		⇄		⇄			
		仮徴収確定本番 (奥州市、金ケ崎町)										⇄						
2	総合水沢病院次期システム	仕様打合				⇄												
		システム構築					⇄											
		動作検証							⇄									
		操作講習会								⇄								
		オーダ・医事本稼動											⇄					
		看護支援本稼動												⇄				
		レセプト電算本稼動														⇄		
3	金ケ崎町健康管理次期システム	環境構築									⇄							
		機能確認(機能説明・ヒヤリング)										⇄						
		テスト												⇄				
		他システム連携											⇄					
		データ移行											⇄					
		本番運用														⇄		
4	奥州市平成21年度機構改革対応													⇄	⇄			

<BCP(事業継続計画)への取り組み>

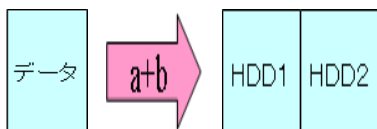
情報資産「脆弱性の強化」⇒ 予備ディスク(ホットスペア)の増設

【予備ディスク(ホットスペア)： HDD の故障に備え、あらかじめ予備の HDD を通電状態で待機させておくこと。】

◆増設事例(申告支援サーバの場合)

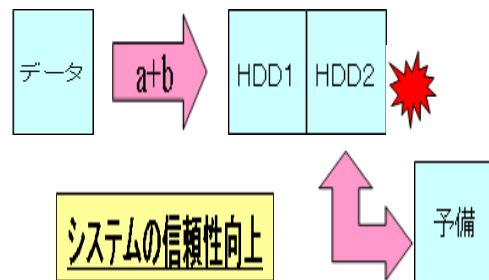
「現状」

ミラーリング方式で2台のHDDに同じデータを同時に記録。HDDが万が一、クラッシュしたとしても常にバックアップが取られているのでデータの復旧は可能。



「増設後」

1台が故障した場合、予備ディスクが稼動し故障前の状態(バックアップ取得)に自動で切り替わる。



3. 主な情報処理業務

〈業務実績〉

年度内の主な業務運用（定期報告内容）

分類	奥州市	金ケ崎町
税系	<ul style="list-style-type: none"> 固定資産税賦課算定及び納税通知書作成 軽自動車税賦課算定及び納税通知書作成 市県民税賦課算定及び納税通知書作成 国保税賦課算定及び納税通知書作成 	<ul style="list-style-type: none"> 固定資産税賦課算定及び納税通知書作成 軽自動車税賦課算定及び納税通知書作成 町県民税賦課算定及び納税通知書作成 国保税賦課算定及び納税通知書作成
	<ul style="list-style-type: none"> 固定資産税償却資産申告書作成 市県民税申告書作成 市県民税用課税データ作成 (給与支払報告書及び公的年金個票等) 法人住民税申告書作成 	<ul style="list-style-type: none"> 固定資産税償却資産申告書作成 法人住民税申告書作成
	<ul style="list-style-type: none"> 督促状、催告書作成 税口座不能通知書作成 税口座振替納付済通知書 確定延滞金一斉発送資料作成 	<ul style="list-style-type: none"> 督促状、催告書作成 税口座不能通知書作成 税口座振替納付済通知書
	<ul style="list-style-type: none"> 固定資産税提出「概要調書資料」作成 住民税提出「課税状況資料」作成 国保税提出「調整交付金調査資料」作成 	<ul style="list-style-type: none"> 固定資産税提出「概要調書資料」作成 住民税提出「課税状況資料」作成 国保税提出「調整交付金調査資料」作成
介護・保健・福祉系	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険料算定及び納付通知書作成 介護給付費通知書作成 後期高齢者本算定及び納付通知書作成 	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険料算定及び納付通知書作成 後期高齢者本算定及び納付通知書作成
	<ul style="list-style-type: none"> 各種検診通知書作成 各種検診申込書作成 インフルエンザ予防接種通知作成 乳がん・子宮がん検診無料クーポン券作成 麻しん風しん予防接種未接種者への勧奨通知作成 	<ul style="list-style-type: none"> 各種検診受検通知書作成用データ編集・設定 乳がん・子宮がん検診無料クーポン券作成
	<ul style="list-style-type: none"> 国保高齢受給者証作成 国保保険証作成 	<ul style="list-style-type: none"> 国保高齢受給者証作成 国保保険証作成
	<ul style="list-style-type: none"> 保育料納入通知書作成 老人施設使用料納入通知書作成 県単医療費受給者証作成 	<ul style="list-style-type: none"> 県単医療費決定通知書作成
住基系	<ul style="list-style-type: none"> 衆議院選挙用抄本及び入場券作成 市長・市議選挙用抄本及び入場券作成 学校給食費納付通知書作成 	<ul style="list-style-type: none"> 衆議院選挙用抄本及び入場券作成 学校給食費納付通知書作成
個別系・その他	<ul style="list-style-type: none"> 上下水道料金算定及び納付書作成 上下水道料金督促状及び口座不能通知書作成 下水道受益者負担金通知書作成 農業集落排水受益者分担金納入通知書作成 農業委員会委員選挙人名簿搭載申請書作成 公営住宅納入通知書作成 公営住宅督促状及び口座不能通知書作成 	<ul style="list-style-type: none"> 下水道受益者負担金通知書作成 農業委員会委員選挙人名簿搭載申請書作成 水田立札等作成

分類	奥州市総合水沢病院	
日次	<ul style="list-style-type: none"> サーバー起動確認及び死活監視作業 バックアップ処理状況確認作業 	<ul style="list-style-type: none"> ウイルスパターンファイル更新作業
月次	<ul style="list-style-type: none"> 定期請求書（月2回）作成 外来レセプト作成 	<ul style="list-style-type: none"> 医事月次処理 入院レセプト作成 オーダー月次処理 帳票及び消耗品在庫棚卸し作業
その他	<ul style="list-style-type: none"> 依頼書対応処理 障害時の一次切り分け及び操作等説明 	<ul style="list-style-type: none"> 点数マスター加除修正作業 法改正等対応（評価・検証等）

分類	岩手ふるさと農業協同組合	岩手江刺農業協同組合	胆沢平野土地改良区
主な処理	<ul style="list-style-type: none"> 転作等実施水田標示板作成 H21年度水田農業構造改革交付金通知書作成 H22年度産米の水稲作付生産数量目標配分等資料作成 <p>※水田協議会関係処理</p>	<ul style="list-style-type: none"> H21年度産米売渡委託契約書作成 H21年度産米出荷契約金精算処理 特別栽培農産物生産ほ場立札作成 H21年度産米検査現場検査結果入力野帳作成 転作等実施水田標示板作成 転作水田確認野帳作成 固定資産元帳作成 	<ul style="list-style-type: none"> 一般賦課金通知書作成 一般賦課金口座振替通知書作成 償還賦課金通知書作成 償還賦課金口座振替通知書作成

(1) 行政事務

業 務 名	累 計 実 績		
	会 員 数	奥 州 市	金 ヶ 崎 町
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	◇	
ホタルリンクシステム	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	◇	

◇:運用支援 (◎:オンライン ○:バッチ) △:CSS □:単独処理 ☆:保守

(2) 農協事務

業 務 名	累 計 実 績		
	会 員 数	JA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

業 務 名	移 行 中		累 計 実 績					
	団体数	団体名	団体数	胆沢平野 土地 改良区	奥州金ケ 崎行政 事務組合	胆沢地域 農業共済 組合	JA胆江 地区葬 祭センター	金ケ崎町 社会福祉 協議会
給与計算			2		○		○	
財務会計			1					☆
賦課金償還金			1	◎				
水稻共済管理			1			○		
介護保険認定支援			1		◎			
介護事務支援			1					☆

(4) 媒体交換業務

区 分	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・営農情報 ⇔ 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) IT 関連業務

区 分	業 務 名
ホームページ制作 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、金ケ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、金ケ崎町社会福祉協議会

(6) 集落営農・中山間経理事務支援

区 分	地 区	組 合 数	実 績
集落営農組合	金ケ崎町	16	○
	胆沢区	2	○
	計	18	
中山間組合	江刺区	4	○
	衣川区	2	○
	計	6	

◇:運用支援 (◎:オンライン ○:パッチ) △:CSS □:単独処理 ☆:保守