

平成22年度 事業報告書

自 平成22年4月1日
至 平成23年3月31日

1. 事業の概要

平成22年度は、「顧客サービスの向上とシステムの安定稼働維持」と「法人制度対応による事業の再構築」を事業方針とし、センターの信頼・信用の維持向上と新法人格の事業確立等における諸課題の解決に邁進してまいりました。又、年度末に発生した「東日本大震災」から事業継続の対応の在り方について再考する年度となりました。

そのような中、「システムの安定稼働維持」については、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、内部体制（障害通報受信対応者の専従）の見直し、併せて重要なシステムについては、監視の幅を“死活監視からサービス監視”まで広げ、安全・安定したシステムの稼働に努めてまいりました。「顧客サービスの向上」では、年度内で新たに講じた内部検証方法の改善強化策の実施による人的ミスの防止と成果品・サービスの品質向上を、推し進めてまいりました。

制度改正他に伴う新規のシステム対応（国民健康保険税制度改正対応、先行次期システム導入業務対応、コンビニ交付システム導入対応 他）につきましては、特に問題もなく納期遵守で完了いたしました。特にコンビニ交付システム導入対応では、導入作業の佳境時期に震災により停電となり、復旧後の火急の発行テスト等、奥州市職員様のご協力もいただき無事、3月14日の本稼働を迎えることができました。

また、「経営の健全化」においては、汎用機の撤去等によりコスト削減の目標を達成しております。一方で、今年度の事業継続計画（BCP）として取り組んだファシリティ強化策（①事務所棟の老朽化対策、②旧電算室環境整備）は既に完了いたしました。震災停電により会員のシステム停止を余儀なくされたことから、“事業継続のための電源確保”については大きな課題と捉えております。この件につきましては、次年度より具体的な対策に着手してまいります。

新公益法人制度の対応については、平成21年度から本格的に協議をスタートさせ、ようやく「出資金」の課題でありました会員の方々の資産性を確保することが出来ました。更に現行5会員で「一般社団法人（非営利型）」へ進む事の道筋のご承認を頂いております。また、平成22年度の後半には会員とセンターの方向性などの協議において、新法人移行時に必須となる公益目的事業の方針を決めることが出来ました。その事業は農業分野の新事業（農業情報発信）を核として進化させていくこととなり、平成22年度よりインフラの構築作業をスタートさせることが出来ました。

今後は公益目的事業の更なる確立と「新法人移行時の事業目的（制度設計）」を含めた申請書類の内容の確認などについて、会員の方々との協議を継続して移行事務を円滑に進めたいと考えております。引き続き一層のご支援ご協力をよろしくお願い申し上げます。

最後に、この度の東日本大震災による被害につきまして謹んでお見舞い申し上げます。また、会員の皆様におかれましても甚大な被害に対し一日も早い復旧・復興をお祈り申し上げます。

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23年3月10日～4月8日で実施 ⇒【9頁～参照】 ■ 平成23年5月9日 調査結果を各顧客部門に報告
	運用支援業務実績の定期報告による顧客接点強化	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(1回/年)、水沢病院(2回/年) ⇒【12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 目標 6件/H22年度 ⇒ 0.5件 >/月 (目標値超) ⇒【10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
		内部検証方法の改善強化	■ グループ検証を導入
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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 顧客情報機器の整備 ■ 監視機器の強化(死活監視からサービス監視へ) ■ 障害時対応強化(障害通報用携帯所持の運用変更による強化)
		障害対応時間の短縮(受付～完了まで)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当職員の増員 ■ 障害内容をDB化し、事例に対する対処方法の事前確認を可能とした
	顧客情報の整備と情報の共有化	災害時対応	■ 紙台帳の保持
	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"> ■ 国保税：制度改正「非自発的失業者軽減」対応(システム改修と当初本算定等)完了⇒【11頁 参照】 ■ 奥州市次期システム先行導入(申告支援システム)対応完了 ⇒【11頁 参照】 ■ コンビニ交付システム(システム構築及び導入)対応完了⇒【11頁 参照】
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 更新審査(平成23年2月24日～25日)の合格 ■ 内部プロジェクトによる要領の見直しと改版 ⇒【11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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事務所棟の老朽化対策「屋根・外壁補修工事」(平成22年3月～) ■ 旧電算室環境整備(平成23年1月)
センターファシリティ及び情報資産強化			
次期シス導入への取り組み	システム選定への参画と後継システムの導入・運用へ向けての体制強化(奥州市、金ヶ崎町)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提案業者のデモ・プレゼン、打合せ等への参加 ■ 提案・見積依頼仕様書等作成への支援 ■ 導入体制(内部体制・WG)の確立・強化 	
経営の健全化	内部コストダウン	集落営農事務支援の事務の効率化	■ 営農組合の経理事務支援の継続及び安定運用
		電算機器等の見直しによるコスト削減	<ul style="list-style-type: none"> ■ 固定資産の調査及び廃棄 ■ 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) ■ ホストコンピュータの撤去
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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新技術習得/マネジメント教育/ヒューマン・ビジネススキル ■ 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"> ■ 研修等の実施 ■ 目標管理シート及び個別面談の実施(年2回)
今後の方向性の検討	新公益法人制度への取り組み	協議会の継続による方向性の確定	「一般社団法人(非営利型)」へ進む方向性で決まる(第57回総会)
		公益事業計画の確定	■ 3事業を公益目的事業と位置づける
	新法人格としての制度設計	事業方針の確立と事業展開の再編成	■ 今後、公益目的事業から模索し確立させる

○ 顧客サービスの向上

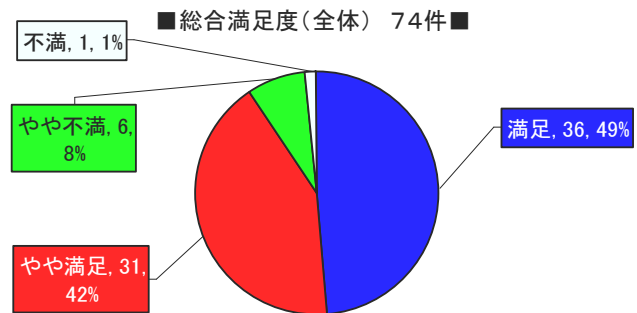
<顧客満足度調査結果>

1. 電算関係業務

①調査実施日

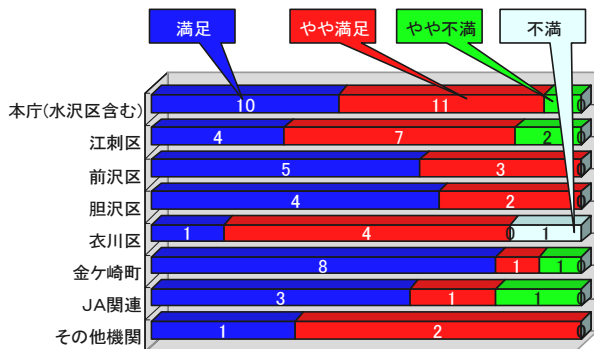
調査期間	平成23年3月10日 ～平成23年4月8日
依頼件数	84件
回答件数	81件
回収率	96%

②総合満足度(全体)

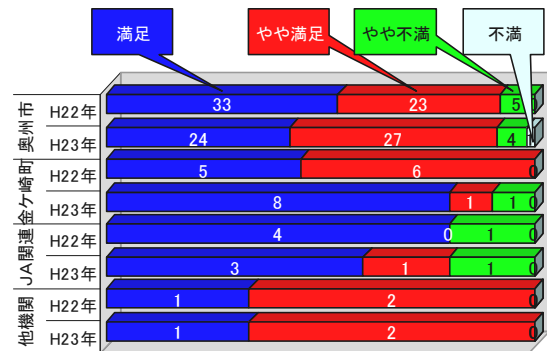


③総合満足度(顧客別)

(H23年)

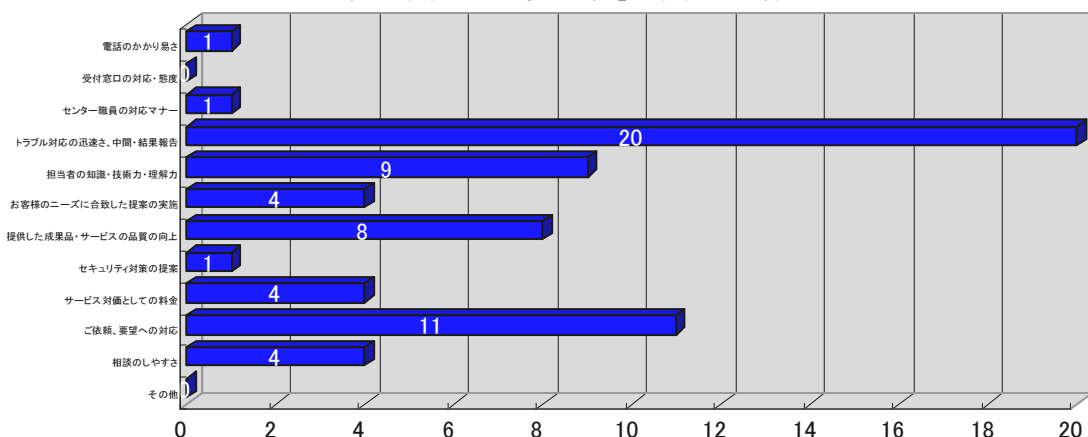


(参考:前年度(H22年度)調査結果との比較)



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 63件 ■

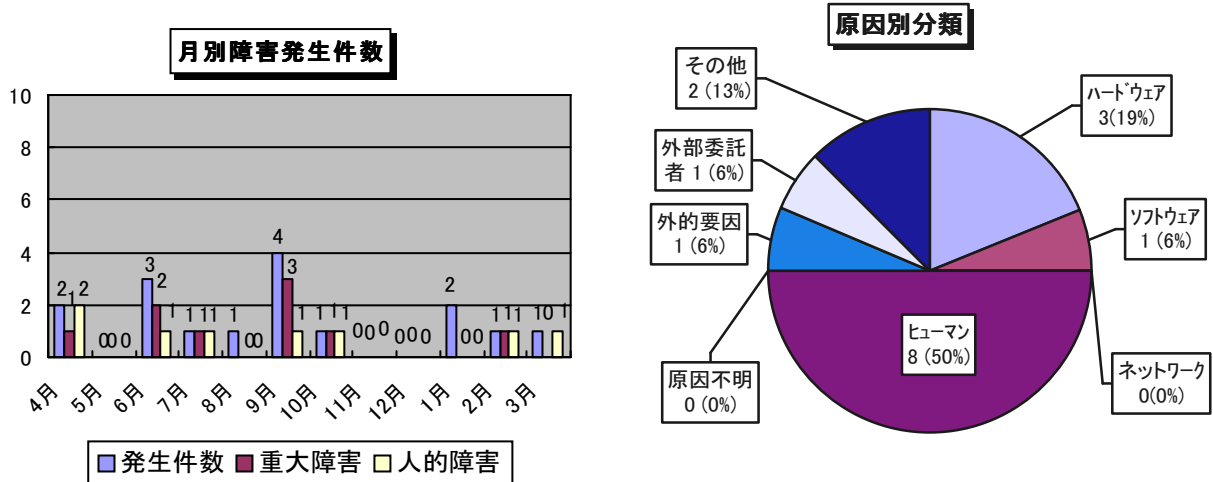


- ◆ 全体の結果は「満足・やや満足」が91%で、前回調査(92%)より1%の満足度低下となっております。この内容はお客様が前回以降の弊社の”更なる向上”があまり実感できなかったことが主要因と思われます。
- ◆ ご要望の中での重要な項目「トラブル時の対応」につきましてはトラブル等の未然防止対策も講じ、障害全般の迅速な対応に傾注し、サービス向上に努めてまいります。
- ◆ 今回のご要望及び貴重なご意見につきましては、管理センターとして真摯に受止め更に改善し満足度向上が実感していただけるよう一層の努力を行ってまいります。

<成果品・サービスの品質向上>

- 目標: 人的ミス件数⇒6件/年(0.5件/月)以下
- 実績: 人的ミス件数⇒8件/年(0.66件/月) 目標未達成

◆ 業務系の障害分析状況 全障害件数16件



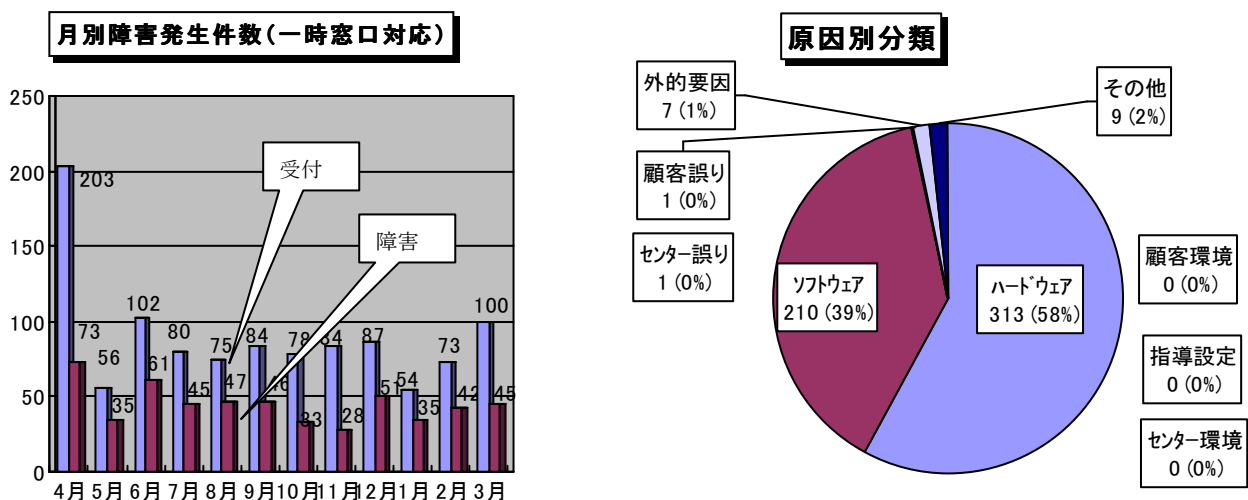
◆ 過年度比較 ()内%は前期比

項目	H17	H18	H19	H20	H21	H22
全障害件数	78件	88件(+13%)	52件(-41%)	42件(-19%)	20件(-52%)	16件(-20%)
人的ミス件数	20件	17件(-15%)	8件(-53%)	6件(-25%)	6件(0%)	8件(+33%)

○ システムの安定稼働維持

<一時対応窓口の機能強化>

- ◆ 奥州市機器のセンター受付対応分の障害状況 [年間受付: 1,076件 (内障害541件: 45件/月)]
 <参考: H21年度>⇒ [" : 929件 (" 532件: 44件/月)]



※4月: 奥州市機構改革関連での対応増加

<新規業務プロジェクト管理>

項番	業 務	平成22年										平成23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	奥州市・金ヶ崎町国民健康保険 「非自発的失業者軽減」対応	システム修正(適用)作業	←→														
		内部検証作業			←→												
		非自発的失業者移行・確認作業			←→												
		本算定賦課処理(課税計算)リハーサル・確認作業			←→												
		資格オンライン切替			★												
		賦課オンライン切替			★												
		本算定賦課処理(課税計算)本番				★											
		高齢受給者証一斉更新・確認作業				←→											
		国保連新共電対応・確認作業					金					奥					
2	奥州市次期システム先行導入 (申告支援システム)対応	導入計画				←→											
		新サーバセットアップ・設定								←→							
		旧サーバ→新サーバへデータ移行								←→							
		新サーバ設置(ラック搭載等)								←→							
		クライアント設定動作確認等								←→							
		テスト運用									←→						
		本番稼働											←→				
3	奥州市 「コンビニ交付」対応	導入打合					←→										
		システム構築							←→								
		LGWANセルフASP接続申請								←→							
		LASDECテスト①												★			
		LASDECテスト②													★		
		本稼働 3/14															←→

※ 実店舗での発行試験: 3月1日(火)セブンイレブン奥州水沢川端店

<BCP(事業継続計画)への取り組み>

◎情報セキュリティマネジメントの遵守

- ・更新審査への取り組み
内部プロジェクトにより、要領の見直しと改版を審査前に完了。
- ・審査結果
平成23年2月24~25日センター内で「JQA財団法人日本品質保証機構」の審査員2名により「ISO/IEC27001」(適用規格)の更新審査(1回/3年)で合格となる。また、リスクアセスメントで「ストロングポイント」とする高い評価を頂く。

※ISO/IEC27001

自治体・民間企業などの組織形態を問わず、情報セキュリティ対策の管理の仕組みについて規定した国際規格。個別の技術対策のほかに、組織自らのリスクアセスメントを行ない、必要なセキュリティレベルを定め、プラン・資源配分・システム運用を行なっているかを第三者が評価する制度。毎年の定期審査と3年毎の更新審査がある。別名 ISMS(Information Security Management Systems)。



3. 主な情報処理業務

(1) 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
	<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
介護・保健・福祉系	<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 	<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 検診意向調査票作成用データ編集 乳がん・子宮がん検診無料クーポン券作成 インフルエンザ予防接種通知作成
	<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 子ども手当支給決定通知書作成（新規） 	<ul style="list-style-type: none"> 県単医療費決定通知書作成
	<ul style="list-style-type: none"> 参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 	<ul style="list-style-type: none"> 参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
住基系	<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 転作等実施水田標示板等資料作成 戸別所得補償制度（モデル対策等）関連に伴う資料作成 H23 年度水稻生産数量目標配分等資料作成 ※水田協議会関連処理を含む
	<ul style="list-style-type: none"> 個別系・その他 	<ul style="list-style-type: none"> 個別系・その他

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"> ウィ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、入院レセプト作成 	<ul style="list-style-type: none"> 医事月次処理 オーダー月次処理 帳票及び消耗品在庫棚卸し作業 電子レセプトデータ送信作業（新規）
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等資料作成 戸別所得補償制度（モデル対策等）関連に伴う資料作成 H23 年度水稻生産数量目標配分等資料作成 ※水田協議会関係処理 	<ul style="list-style-type: none"> H22年産米売渡委託契約書作成 H22年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 H22年産検査現場検査結果入力野帳作成 固定資産元帳作成 転作等実施水田標示板等資料作成 戸別所得補償制度（モデル対策等）関連に伴う資料作成 H23 年度水稻生産数量目標配分等資料作成 	<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

(2)「公益」事業実績

① 営農経理事務支援事業

業務名	累計		団体名			
	増減	団体数	胆沢区	金ケ崎町	江刺区	衣川区
集落営農経理事務支援	±0	18	3(+1)	15(-1)		
中山間直接支払経理事務支援	-1	5			4(-1)	2(±1)

※JA岩手ふるさと様からデータの提供

② 農業振興事業

業務名	累計		団体名					
	増減	団体数	奥州市	金ケ崎町	奥州市西部水田協	奥州市江刺水田協	金ケ崎町水田協	胆沢地域農業共済組合
水田農業推進協議会事務支援		6	◎	◎	○	○	○	○
営農情報発信支援		—	※平成22年度からインフラ構築作業開始					

奥州市西部地域水田農業推進協議会
奥州市江刺水田農業推進協議会
金ケ崎町水田農業推進協議会

③ その他生活支援事業

業務名	累計		団体名					
	増減	団体数	奥州市	奥州市	奥州市移住・情報交流館	奥州市国保まごころ病院	牛の博物館	水沢観光協会
ホームページ運用支援		6	奥州市水道部	奥州市水沢病院				
LGWAN-ASP運用支援		2	奥州市					
社会福祉協議会事務支援		1	金ケ崎町					
文化振興財団事務支援		1	奥州市文化会館					
登下校通知事務支援		1	奥州市常盤小					

(3)「収益」事業実績

① 行政業務

業務名	累計		団体名		業務名	累計		団体名	
	増減	団体数	奥州市	金ケ崎町		増減	団体数	奥州市	金ケ崎町
住民記録		2	◇	△	介護保険事務		2	◇	△
住基ネット		2	◇	△	介護保険料・認定		2	◇	△
印鑑登録		2	◇	△	健康管理		2	◇	◎
戸籍附票		1	◇		高額医療		1	◇	
国民年金		2	◇	△	国保共同事務		2	◇	○
福祉年金		1	◇		県単独医療		1	◇	
選挙事務		2	◇	△	老人医療		2	◇	○
教育事務		2	◇	△	後期高齢者		2	◇	△
学校給食		2	◇	○	保育料金		2	◇	○
住宅使用料		1	◇		病院医療事務		1	◇水沢病院	
個人住民税		2	◇	△	ホダリング		1	◇水沢病院	
固定資産税		2	◇	△	水道検針管理		1	◇	
軽自動車税		2	◇	△	上下水道料金		1	◇	
国民健康保険税		2	◇	△	公営企業会計		1	◇	
法人住民税		2	◇	△	受益者負担金		2	◇	○
法人管理台帳		2	◇	△	污水・集落排水		1	◇	
収納管理		2	◇	△	水田台帳管理		2	◇	◎
申告支援		1	◇		農家基本台帳		1	◇	
税証明		2	◇	△	人事給与		1	◇	
国民健康保険		2	◇	△	財務会計		1	◇	

② 関係団体業務

業務名	累計		団体名			
	増減	団体数	JA江刺	胆沢平野土地改良区	奥州金ケ崎行政事務組合	JA胆江地区葬祭センター
固定資産管理		1	○			
米穀管理		1	○			
給与計算		2			○	○
財務会計		1			☆	
賦課金償還金		1	◎	◎		
介護保険認定支援		1			◎	

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