

平成24年度 事業報告書

自 平成24年 8月 1日

至 平成25年 3月 31日

1. 事業の概要

平成24年度の事業報告について、平成24年 8月 1日付で新法人へ移行したことから、旧法人の最終年度（4月～7月）の事業報告は、平成24年10月15日（月）開催の臨時社員総会において承認を頂いています。その後の新法人の初年度（8月～3月）の事業報告を今回行うものです。

平成24年度は、「システムの安定稼働維持（“新システムの安全・確実な運用支援”）」と「新法人経営の確立（“センター運営の体制強化”）」を最重点事業とし、新たな行政システムの本稼働における運用支援の信頼・信用の維持向上と新法人としての事業体制の整備を確実にいき、会員の皆様に旧法人以上にご利用いただけるよう事業拡大の礎を築く元年として取り組んできました。

旧法人でのシステムの安定稼働維持としては、4月から本稼働した奥州市・金ヶ崎町次期システムの初イベントとなる各当初課税処理、7月に施行された外国人住民に係る住民基本台帳法の改正対応などの処理において大きな問題も無く無事最終年度を終え、新法人の運営を8月1日から開始することができました。

新法人運営開始後の8月以降では、年末まで3カ月余りを掛けて奥州市職員専用端末 800台の更新に伴う端末展開作業、平成24年度介護保険制度改正に伴うシステム改修、本格的に運用を開始しましたコンビニ交付（住民票などの発行）の対応、及び平成25年度分から開始するコンビニ収納の機能追加（各税の期別納付）作業も無事終えています。また、センターファシリティ強化としては、監視カメラの更新（既設旧カメラの故障）及び追加を実施し事業継続計画（BCP）の強化を図るなど新システムを安全・確実に運用支援を行うことができました。

新法人経営の確立としては、公益目的支出計画を確実に実施すると共に内部組織の見直しを行い平成25年1月より新体制で臨んでいます。また、新法人運営の整備とする名称変更に伴う事務作業、当センターのパンフレットの発行及び3年から5年を捉えての中期計画書の作成など、センター運営の体制強化を図ることができました。

最後に、当年度の収支についても黒字で終え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。今後も公益目的支出計画を含める当センターの中期計画を確実に実施するなかで、会員の皆様に活用されるセンター機能の利用拡大を図り、更には地域の住民サービスにも繋げたいと考えていますので、今後とも一層のご支援ご協力をよろしくお願い申し上げます。

2. 重点事業項目「平成24年4月～平成25年3月」

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 ※お客様の要望・不満等を捉えることを目的に、顧客満足度調査を実施している。	■ 平成25年3月21日～3月28日で実施 ⇒【9頁～参照】 ■ 平成25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及び顧客接点強化	運用支援業務実績の定期報告（会員対象）1回/年以上実施 ※お客様のニーズ等を捉えることを目的に、会員に対し定期的な実績の報告を実施している。	■ 定期報告実績 奥州市(1回/月)、金ケ崎町(1回/月)、胆沢平野(1回/年) J A岩手ふるさと・J A江刺(1回/年)奥州金ケ崎行政事務組合(1回/年)、水沢病院(2回/年) ⇒【14頁 参照】
		関係団体への定期訪問（会員以外の業務受託団体対象）	■ 実施団体 奥州金ケ崎行政事務組合、J A胆江地区葬祭センター、奥州市社会福祉協議会、金ケ崎町社会福祉協議会
	成果品・サービスの品質向上（不具合ゼロ&納期遵守）	人的ミス件数⇒月平均0.5件以下 ※障害未然防止を目的に、障害の管理・分析を実施している。	■ 人的ミス件数 目標 0.5件以下/月（6件以下/年） ⇒ 0.33件（4件/年：目標値内）⇒【10頁 参照】 ■ 障害報告の徹底
		内部検証方法の改善強化（検証の有効性評価及び改善 / 業務毎の課題管理と対応）	■ データ提供物の調査 ■ 検証方法明文化
		障害対応時間の短縮（受付～完了まで）	■ 障害対応マニュアル整備（新端末含む） ■ 対応報告書25年度も継続
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	・ 新システム（奥州市、金ケ崎町）における対応強化 ・ 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	■ 顧客情報機器の整備 ■ 監視機器の強化（現行システムから新システムへ） ⇒現行システムと新システムの双方監視評価と実施 ⇒新システムの全面切替え後の監視評価と実施
	顧客情報の更新と情報の共有化		■ 資産状況の整備及び更新
	情報セキュリティ対応	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強化			■ 監視カメラの更新及び追加設置（平成25年3月）
新法人経営の確立	新法人運営の体制強化	公益目的支出計画の確実な実施	■ 全ての事業を実施。
		新たな事業の調査・検討	■ 定期会議において協議を重ね、中期計画書作成し平成25年度も継続とする。
		内部組織の見直し検討	■ 平成25年1月1日新体制で執行。
		名称変更に伴う事務的作業など	■ 平成24年11月末で完了。 ※ 新法人用パンフレットの発行など
内部組織の活性化	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	新法人中期計画との連携による教育計画の策定	■ 平成25年度継続し教育計画の策定と見直し。
		人材派遣計画の検討	■ 定期会議において検討するが未実施。
		個別「目標管理シート」の改善検討	■ 目標管理シートの様式変更（見直し）行い平成24年度下期に実施

○ 顧客サービスの向上

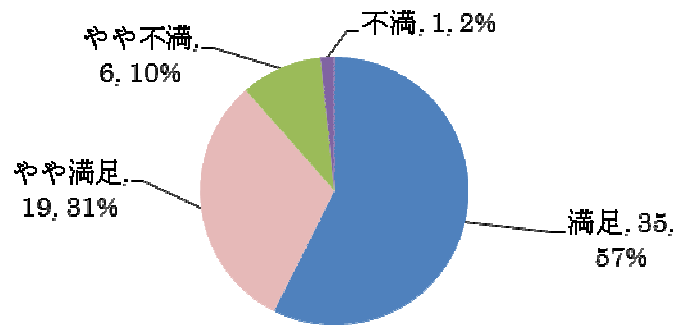
<顧客満足度調査結果>

1. 電算関係業務

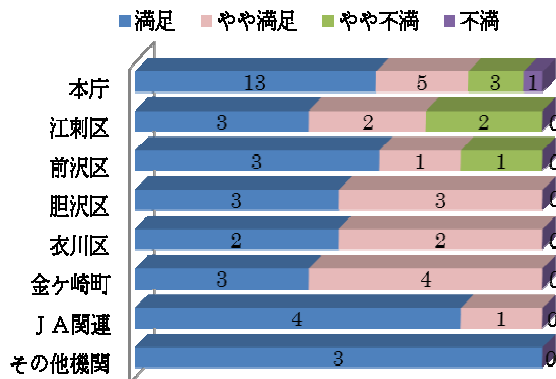
①調査実施日

調査期間	平成25年3月21日 ～平成25年3月28日
依頼件数	71件
回答件数	64件
回収率	90%

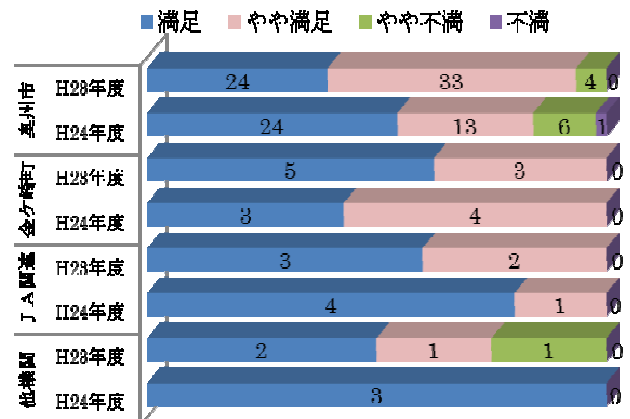
②総合満足度(全体): 61件



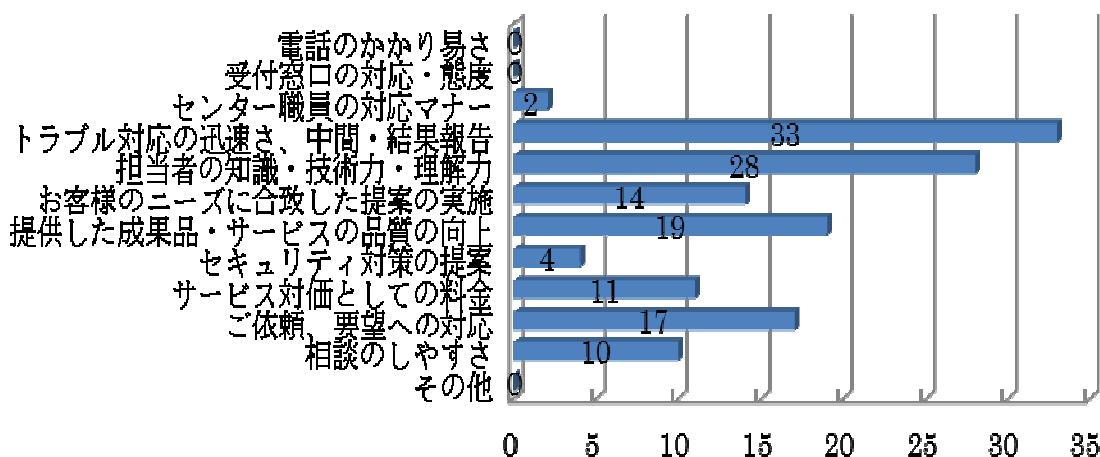
③総合満足度(顧客別) (H25年)



(参考: 前年度(H24年3月)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)



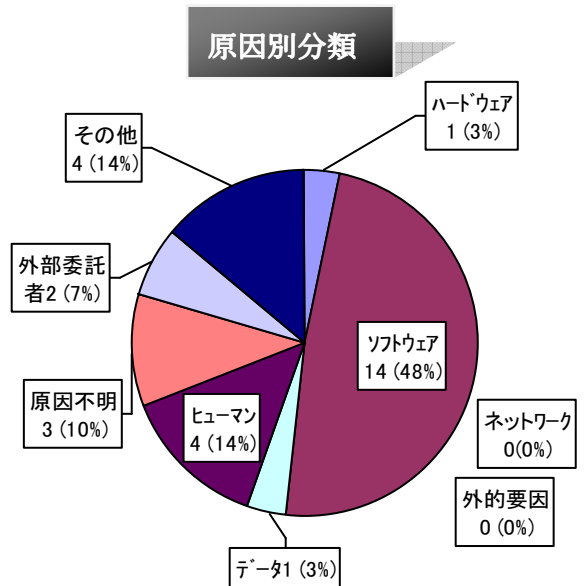
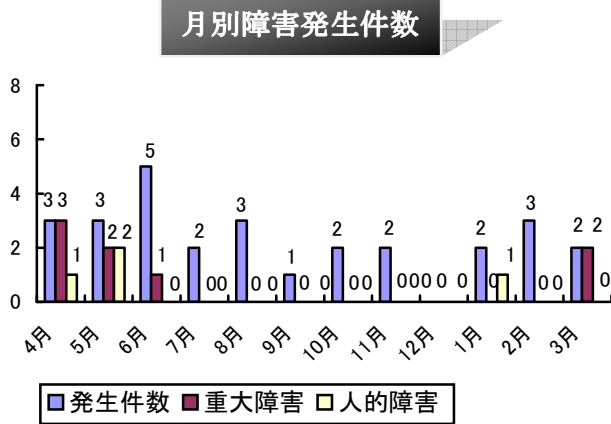
- ◆ 全体の結果は「満足・やや満足」が88%で、前回調査(94%)より6%の満足度低下となっており、「やや不満」が増加傾向にあることから、課題を明確にして改善対策を図り、「更なる向上」が求められている結果と思われます。
- ◆ ご要望の中での重要な項目「トラブル時の対応」につきましては報告の強化と併せ、お客様への迅速な対応を心掛け職員が「お客様の立場で考える」意識を持って障害(全般)対応への向上に努めてまいります。
- ◆ 今回のご要望及び貴重なご意見につきましては、管理センターとして真摯に受止め更に改善し満足度向上が実感していただけるよう一層の努力を行ってまいります。

<成果品・サービスの品質向上>

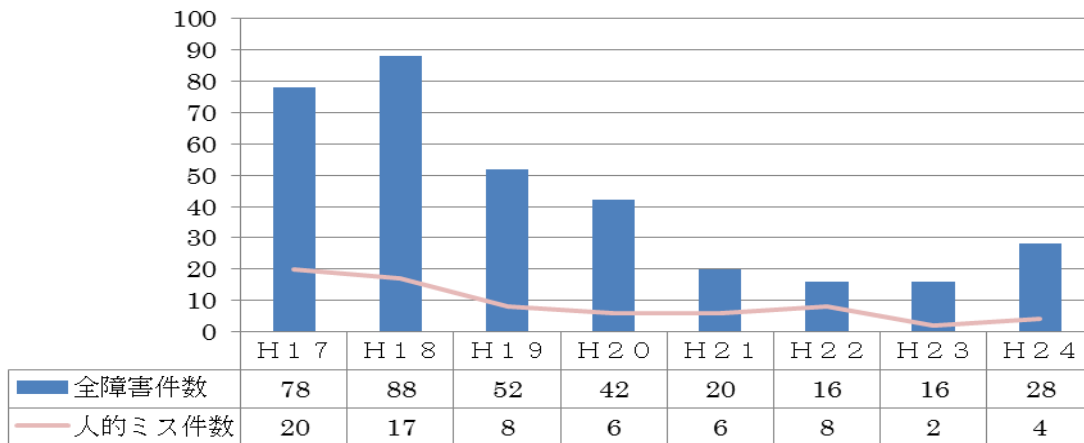
1. 成果品の品質向上

- ・ 目標: 人的ミス件数⇒月 0.5 件以下
- ・ 実績: 人的ミス件数⇒月 0.33 件 (4 件/年)

<業務系の障害分析状況 全障害件数 28 件>



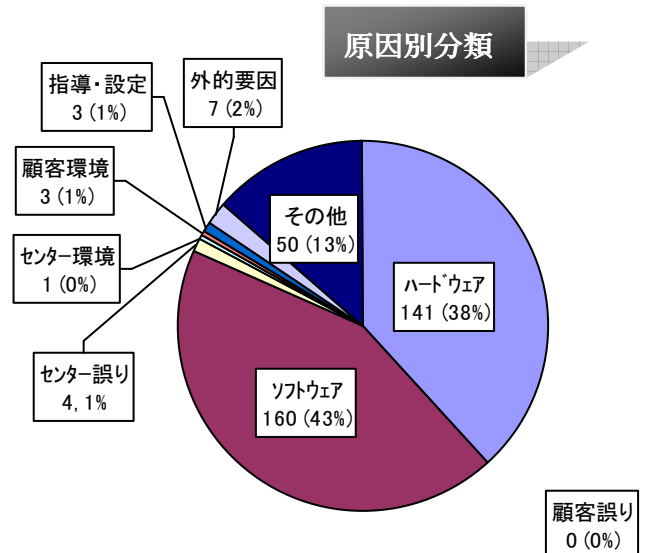
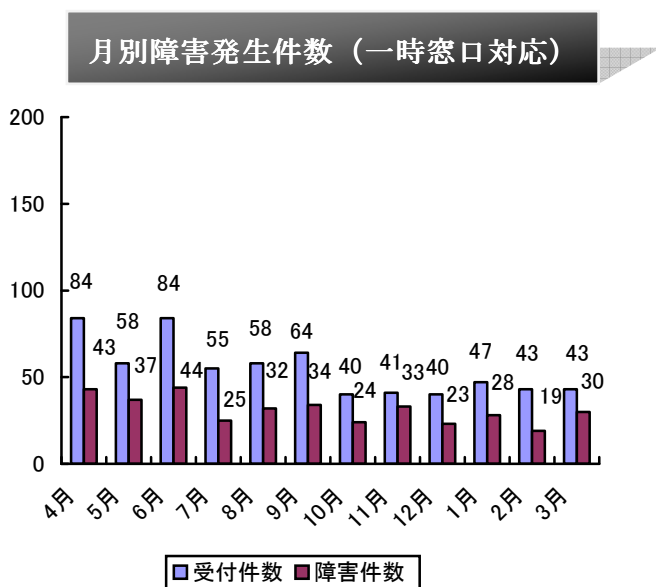
<過年度比較>



2. 奥州市機器のセンター受付対応分の障害状況 [受付: 657 件 (内障害 372 件 : 31件/月)]

参考:H23 年度 [受付:1,033 件 (内障害 551 件 : 46 件/月)]

<主な障害(サーバ・端末系) H24.4 月~H25.3 月>



3. 事業報告附属明細書

(1) 実施「公益目的」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	金ヶ崎町	江刺区	衣川区
集落営農経理事務支援		18	3(±0)	15(±0)		
中山間直接支払経理事務支援		6			4(±0)	2(±0)

※JA岩手ふるさと様からデータの提供

◆集落営農経理事務支援

国の農業施策である農業者戸別所得補償制度において、複数の販売農家により構成される農作業受託組織である集落営農が、生産・販売について共同販売経理を行うことが加入要件とされていることから、集落営農における共同販売経理は、費用や利益を各構成員に配分する手間が煩雑で集落営農の負担となっているため、共同販売経理支援を行う。

事業の内容は、補助金及び購買・作業労賃に関する電算処理、米・野菜・大豆等の生産及び施設利用経費に関する電算処理、複式簿記による会計支援及び損益分配に関する電算処理などを主に行った。

◆中山間直接支払経理事務支援

国の農業施策である中山間地域等直接支払交付金（以下「交付金」）の対象集落及び農業者が、交付金の申請に要する大量の書類を作成する必要があり、高齢化が進む中山間地域において、このような交付金にかかる事務作業を行うことは困難となってきたため、交付金にかかる書類の作成を代行し事務の支援を行う。

事業の内容は、交付金交付申請書等年間提出書類一式（交付金交付申請書、交付金精算報告書、事業実績書、収支決算書、収支報告書、報酬等支払報告書、申告用の支払報告書、個人別支払明細書）の作成などを主に行った。

② 農業振興事業

業務名	累計		団体名
	増減	団体数	
胆江広域農業懇談会の開催		9	奥州市、金ヶ崎町、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、岩手県南広域振興局、奥州農業改良普及センター、岩手県南青果市場、全国農業協同組合連合会岩手県本部
農業再生(水田農業推進)協議会事務支援		6	奥州市、金ヶ崎町、胆江地域農業共済組合、奥州市農業再生協議会、金ヶ崎町農業再生協議会
営農情報発信支援		—	HPの公開 (http://www.tankome.jp/)

◆胆江広域農業懇談会

胆江地域の農業振興を目的として、市町村行政区域を越えた広域的な農業施策と関連施設の総合化を図るため、米集荷実績、家畜市場実績、園芸販売実績について検討など開催し行う。

※平成25年2月12日開催

◆農業再生協議会事務支援

協議会が行う農業者への米の生産数量目標配分の計算及び転作作物交付金の計算等に必要となる水田管理システム・農家台帳システムを運営することにより、米の生産調整の円滑な推進に寄与している。

事業の内容は、協議会が使用する水田管理システム・農家台帳システムの運用管理をすると共に、生産数量目標配分計算、水田農業構造改革交付金（戸別所得補償対策）兼水稲共済細目書申告票作成、水稲共済細目書データ作成、転作等実施水田標示板印刷、転作水田確認野帳作成、産地づくり助成交付金計算、農家マスターデータ変換、水田マスターデータ変換、転作作物（大豆）データ変換、農家一覧表作成、水田登録一覧表作成、水田面積集計一覧表作成、字別水田登録一覧表作成、農業者別作付面積（集計一覧表）作成、転作作物別集計表作成、戸別所得補償モデル対策加入申請書作成などを処理した。

◆営農情報発信支援

胆江地域の農業関連機関から農業に関連する情報を収集し、取りまとめて農業者に提供することにより、農業者に対する情報発信力を強化している。

事業の内容は、農業に係る情報をメール送信サービスにより農業者へ一斉送信するなど農業情報を提供した。

③ その他生活支援事業

業 務 名	累 計		団 体 名
	増減	団体数	
ホームページ運用支援		9	奥州市総務企画部企画調整課/まちづくり推進課、 奥州市財務部財産運用課、奥州市水道部、奥州市水沢病院、 奥州市国保まごころ病院、牛の博物館、奥州市観光物産協会、 金ケ崎町社会福祉協議会
L G W A N - A S P 運用支援		2	奥州市、紫波町
社会福祉協議会事務支援		2	奥州市社会福祉協議会、金ケ崎町社会福祉協議会
文化振興財団事務支援		1	奥州市文化振興財団（Zホール友の会事務局）
学校事務（登下校通知）支援		1	奥州市立市常盤小学校（生徒の保護者）
放射線量マップ公開事務支援		1	奥州市

◆ホームページ運用支援

胆江地域の公的団体のホームページをシステム運営することにより、地域社会の健全な発展に寄与している。

事業内容は、各団体から依頼された内容にHPを更新する作業などを行った。

※奥州市様の I L C 特設サイト情報及び住宅団地等物件情報のホームページを新規作成する。

◆L G W A N - A S P 運用支援

公的な「総合行政ネットワーク（LGWAN：Local Government Wide Area Network）」の通信回線を活用した安価な行政サービスシステムを構築・運営することにより、奥州市及び金ケ崎町の住民サービスの向上に寄与している。

事業の内容は、行政（証明書交付、申請書等自動作成、健康情報照会、救急支援、公共施設予約）サービスシステムの保守などを行った。

※住基法改正に伴う弊社 I C カード標準サービスでのコンビニ交付関連システムの改修を行う。

◆社会福祉協議会事務支援

胆江地域の社会福祉協議会の福祉サービスを I T 技術によりシステム化することにより、より効率的な福祉サービスの向上に寄与している。

事業の内容は、福祉サービス（介護保険、介護予防ケアマネジメント委託先、利用者台帳、ケア記録）システムの保守などを行った。

◆文化振興財団事務支援

財団法人奥州市文化振興財団の Z ホール友の会事務局の業務を I T 技術によりシステム化することにより、より効率的な顧客サービスの向上に寄与している。

事業の内容は、財団法人奥州市文化振興財団 Z ホール友の会事務局で使用するシステム（会員台帳、チケット予約管理、イベント台帳管理）の保守などを行った。

◆学校事務（登下校通知）支援

保護者が児童の登下校を把握出来るシステムを運営することにより、保護者の登下校時における児童への安心感を高め、地域社会の健全な発展に寄与している。

事業の内容は、児童の登下校を I C タグ（アクティブ型）で把握し、保護者に、児童の登下校を通知する登下校通知システムを運営すること。記録された登下校時刻は、メールアドレスを登録された保護者にメールで送信されることにより、児童が無事に学校に着いたこと等が確認できるシステムの保守などを行った。

◆放射線量マップ公開事務支援

福島第一原子力発電所から放出された放射性物質の影響について、胆江地域の住民に安心・安全を与えるため、詳細に確認いただけるホームページを立ち上げ公開している。

事業の内容は、行政から提供された観測点の測定値情報を基に公開している放射線量マップのホームページを逐次更新する作業などを行った。

(2) その他「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	◇	△	ホタルノグ		1	◇	水沢病院
固定資産税		2	◇	△	土木積算		1	◇	
軽自動車税		2	◇	△	地籍管理		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	◇	△	汚水・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関連団体業務

業務名	累計		団体名			
	増減	団体数	J A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
米穀管理		1	○			
給与計算		2			○	○
一般・償還賦課金計算		1		◎		
介護保険認定支援		1			◎	

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

◆システム運用支援

センターに設置している機器を安定稼働させことで、各会員の職員の方々が快適かつ効率良く業務が遂行できることを目的に、次のサービスなどを実施している。

(1) システム運用サービス

システムを安定利用できることを目的にスケジュール、ハードウェア環境、ソフトウェア環境、ネットワーク環境、ハードウェアメンテナンス、ソフトウェアメンテナンス、システム環境などの管理及びシステムバックアップ等を実施している。

(2) 障害対応サービス

システム監視、目視稼働確認などで機器等の障害対応等を迅速に行っている。

(3) 業務運用サービス

定期・依頼によりバッチジョブオペレーション「バッチジョブ運用、業務データバックアップ運用」、業務オペレーション「媒体運用、帳票運用、デリバリ運用、マスタメンテナンス、外字管理、電子公印管理」、システムサポートサービス「Q&A受付、Q&A切り分け、回答作成」、業務アプリケーション保守サービス「業務アプリケーション障害対応、業務アプリケーション障害報告、業務アプリケーション機能変更、テスト環境の維持管理、業務アプリケーション資産管理」等の処理を行っている。

(4) 端末運用管理サービス

端末機器が障害等で使用不可となった端末機器の復旧、または新規で購入した端末機器の設定作業などを行っている。