

# 平成28年度 事業報告書

自 平成28年4月1日  
至 平成29年3月31日

## 1. 事業の概要

平成28年度においては、昨年度に引き続き顧客サービスの向上、運用支援業務の品質向上、経営の健全化、内部組織の活性化を大きな柱とし、お客様に常に「安心・安全・確実」な製品・サービスを提供するとともに更なる事業基盤の確立に向けて取り組んでまいりました。

顧客サービスの向上については、お客様のニーズの把握や運用支援業務の定期報告を通してお客様との接点の強化に取り組みました。また、トラブル発生時における初動対応の見直しやトラブル情報の可視化・共有化を行うなど、より迅速な対応になるよう努めました。

運用支援業務の品質向上については、お客様において新たに導入されたシステムの業務処理手順書を作成し確実な運用に取り組みました。

また、マイナンバーの本格的な運用に向けて、行政会員様の既存システムの改修や総合運用テストの実施などについて支援するとともに、既存ネットワークシステムの強靱化（ネットワークを個人番号利用事務系、L GWAN接続系、インターネット接続系に分割）事業については、センターが業務依頼を受け実施いたしました。

経営の健全化については、実施が義務付けられている公益目的支出計画を着実に実施いたしました。

加えて、高校のICT（情報通信技術）活用授業の一環として、校内でのタブレット端末、スマートフォンの利用環境の整備や無線LANでインターネットにアクセスできる環境（フリーWi-Fiスポット）の導入を行うなど業務範囲の拡大に取り組みました。

また、情報機器を活用した牛の繁殖技術の改善のための実証実験において、導入効果や問題点の収集を行うとともに医療連携システムの提案を行うなど新しい事業展開の可能性に向けて取り組みました。

内部組織の活性化については、職員を各種教育講座へ積極的に派遣してスキルアップを図るとともに3年ぶりで2名の職員を採用し、内部体制の強化を図ることができました。

最後に、今後も公益目的支出計画及びセンター事業計画の実施を通して、会員皆様の一助を担いながら地域農業の振興と発展、地域住民の福祉の向上が図られるよう、お客様起点をベースとして更に信頼される組織を目指し努力します。

## 2. 重点事業項目「平成28年4月～平成29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	顧客への対応強化	顧客ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 会員ニーズの把握及び取り纏め ⇒各業務関係からの聞き取り実施</li> </ul>
	運用支援業務実績の定期報告	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、会員に対し定期的に実績の報告を実施している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期報告の実施 ⇒奥州市(1回/月)、金ケ崎町(1回/2ヶ月)、胆沢平野(1回/年)、J A岩手ふるさと・J A江刺(1回/年) <b>【14頁 参照】</b></li> </ul>
		関係団体への訪問（会員以外の業務受託団体対象）	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 実施団体 ⇒水沢病院(2回/年)、奥州金ケ崎行政事務組合(1回/年)</li> </ul>
	成果品・サービスの品質向上（不具合ゼロ&納期遵守）	人的ミス件数目標値 月平均0.5件以下/月 (6件以下/年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 人的ミス件数 ⇒ 0.5件（6件/年：目標値内） <b>【9頁 参照】</b></li> <li>■ 障害報告の徹底</li> </ul>
		障害の未然防止対策の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「業務処理兼成果品検証手順書」の見直し 完了：平成28年 8月 職員への周知：平成28年 9月</li> </ul>
		障害の迅速な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 障害管理の継続実施</li> <li>■ 障害情報の可視化・共有化の実施(e-CRM)</li> <li>■ 障害状況把握のための環境整備 ⇒遠隔によるデジタルサイネージシステム等の障害状況把握</li> </ul>
運用支援業務の品質向上	新システムの確実な運用	安全で確実な業務遂行	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 奥州市・金ケ崎町新システム業務処理手順書の見直し及び改善</li> </ul>
	重要業務管理の徹底	マイナンバー制度への対応(奥州市・金ケ崎町・行政組合・葬祭センター)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 中間サーバ端末等操作研修（奥・金）</li> <li>■ 総合運用テスト実施（奥・金） <b>【10頁 参照】</b></li> <li>■ 給与システム 源泉徴収票等対応(奥州市・金ケ崎町・行政組合・葬祭センター)</li> </ul>
		行政ネットワーク強靱化への対応(奥州市・金ケ崎町)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 奥州市ネットワークの分離、端末の認証変更、内部系端末の変更、インターネット専用端末の増設などの端末展開作業</li> <li>■ 金ケ崎町ネットワーク強靱化対応支援 <b>【10頁 参照】</b></li> </ul>
		行政システム更新への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 奥州市支線ネットワークシステム更新対応 完了：平成29年 3月</li> <li>■ 奥州市内部系システム更新対応支援 稼働：平成29年 7月予定</li> <li>■ 奥州市戸籍システム更新対応支援 稼働：平成29年 7月予定</li> <li>■ 奥州市図書館システム更新対応 完了：平成29年 3月</li> <li>■ 奥州市共通基盤システム更新対応支援 稼働：平成29年 7月予定</li> </ul>
	BCP（事業継続計画）への取り組み	I SMS（ISO27001）の遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 更新審査(平成29年2月23日～24日)の合格</li> </ul>
		情報セキュリティ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 監視カメラ追加設置 完了：平成28年 9月17日</li> </ul>
機械棟老朽化対策の検討		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 耐震診断の実施 着手：平成28年10月13日 完了：平成29年 2月15日</li> </ul>	
経営の健全化	公益目的支出計画を確実に実施	計画した公益事業推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全ての事業支援について計画のとおり実施済み <b>【11頁～参照】</b></li> </ul>
	新たな事業への取り組み	畜産クラスター事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 胆江地域肉用牛担当者会議への出席 1回/月</li> <li>■ 畜産農家実態調査実施 平成28年12月12日～13日</li> </ul>
		医療連携システムの提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 奥州市医療局用提案書の作成 平成28年11月30日</li> </ul>
内部組織の活性化	新人材育成プラン運用の実績と評価	人材育成プランの実施及び実施結果の評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 個人の教育研修実施計画書の作成及びデータベース化</li> <li>■ 個人の研修受講実績履歴書の作成</li> </ul>
	円滑な業務体制への取り組み	業務作業効率化の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務分析についての検討及び分析結果資料作成</li> </ul>

## ○ 顧客サービスの向上

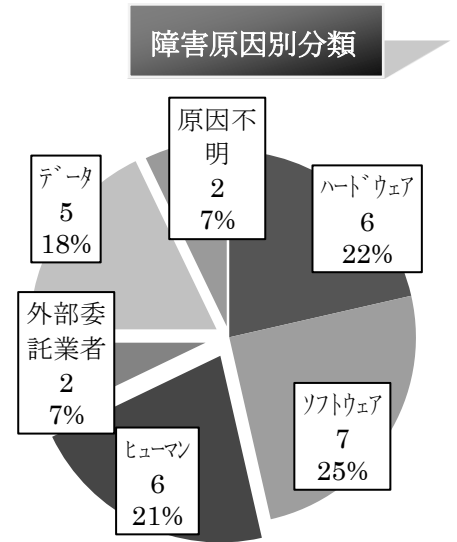
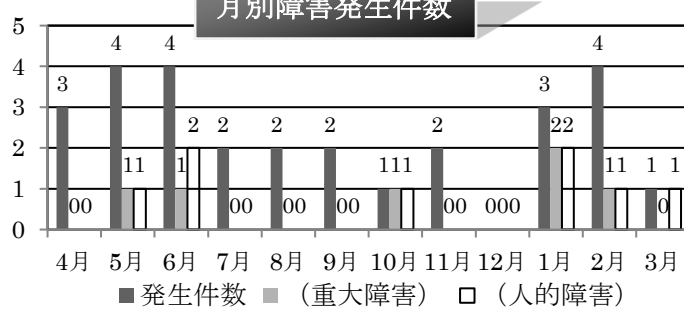
### <成果品・サービスの品質向上>

#### (1) 成果品の品質向上

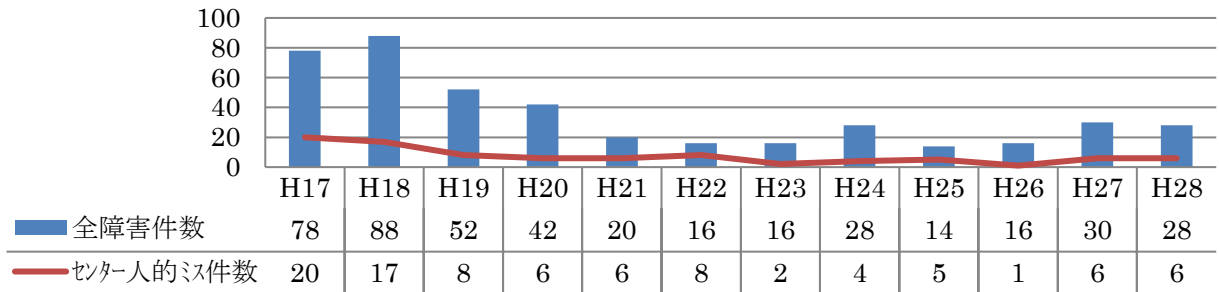
- ・目標: 人的ミス件数⇒月0.5件以下
- ・実績: 人的ミス件数⇒月0.5件 (6件/年)

#### 【業務系の障害分析状況】 全障害件数28件:

ソフト関連(7件)、ハード関連(6件)、人的関連(8件)、その他(7件)



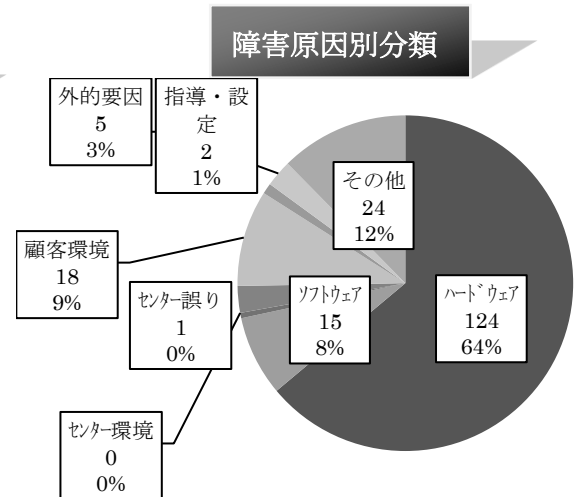
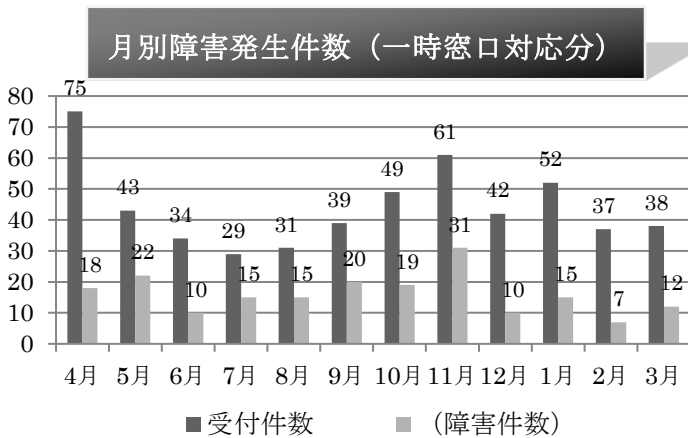
#### 【過年度比較】



#### (2) 奥州市機器のセンター受付対応分の障害状況 [受付: 530件 (内障害 194件 : 16.2件/月)]

参考:H27年度 [受付:486件 (内障害 201件 : 16.8件/月)]

#### 【主な障害(サーバ・端末系) H28年4月~H29年3月】

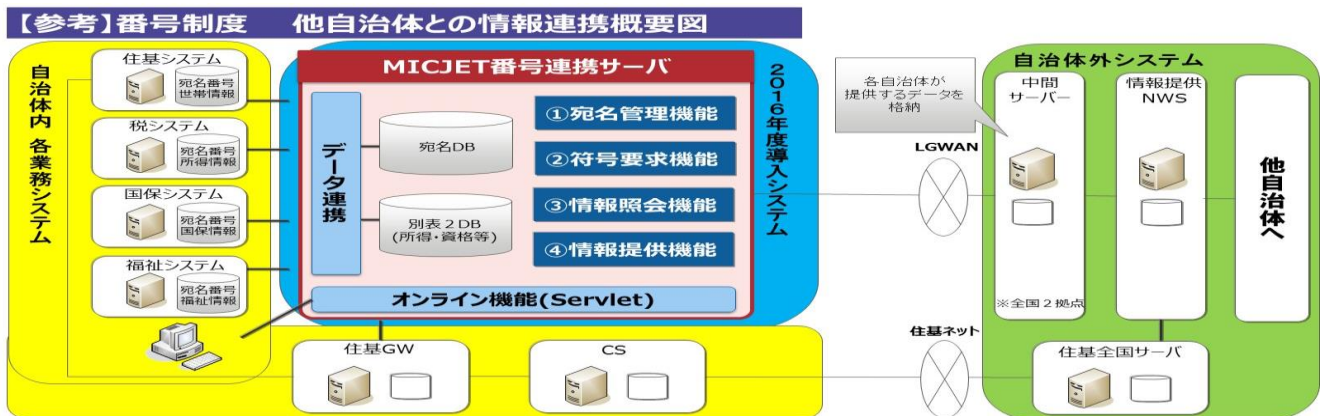


## ○ 運用支援業務の品質向上

### <重要業務管理の徹底>

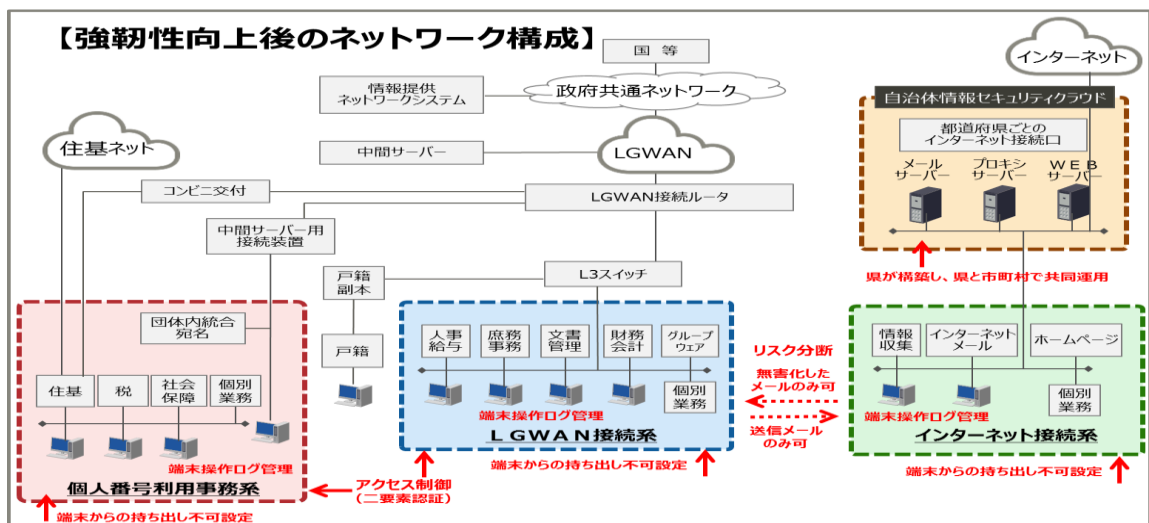
#### (1) マイナンバー制度への対応(奥州市・金ヶ崎町)

- ①平成28年度 4月～7月 事前準備・既存システムの改修
  - ・番号連携サーバ導入作業の実施(設計・環境構築等)
  - ・総合テストの実施  
各業務システムからの宛名登録、機関内に閉じた情報提供等の連携テストを実施
- ②平成28年度 8月～11月 総合運用テスト(準備)
  - ・総合運用テストの全体計画およびテスト仕様書・テストデータの作成
  - ・総合運用テストに向けたテスト用符号生成
  - ・特定個人情報毎の業務疎通確認・情報提供テストを実施
- ③平成28年度 11月～3月 総合運用テスト(実施)
  - ・自治体-自治体・県との情報提供テストおよび情報照会テストの実施
  - ・2月に本番号符号生成として当初分の符号取得を実施



#### (2) 行政ネットワーク強靱化への対応(奥州市・金ヶ崎町)

奥州市・金ヶ崎町の強靱性向上モデルによる対応は、全体最適化を考えながら、「基幹系シスム」「内部情報系システム」を、情報セキュリティ対策強化した「個人番号利用事務系(他の領域との通信をできないようにし、住民情報流出を徹底的に防ぐ)」、「LGWAN接続系(内部情報システムとインターネット接続の通信経路を分割し、ウイルス感染のない無害化メールの導入やLGWAN接続系端末からのインターネット接続系にある仮想デスクトップでのインターネット利用)」、今回新たに「インターネット接続系(高度な情報セキュリティ対策の岩手県情報セキュリティクラウドへの接続)」の三層に分離するための支援を実施いたしました。



### 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				
	団体数	胆沢区	金ヶ崎町	江刺区	衣川区	平泉町
集落営農経理事務支援	13	4	9			
中山間直接支払経理事務支援	4			4		

※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

国の農業者戸別所得補償制度は、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において、生産・販売を共同で行うことが要件とされているが、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、共同販売経理の支援を行う。

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実施した。

##### ◆中山間直接支払経理事務支援

国の中山間地域等直接支払交付金（以下「交付金」）の申請においては対象集落及び農業者が大量の書類を作成する必要があるが、高齢化が進む中山間地域において、これらの申請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）の作成などを実施した。

##### ② 農業振興事業

業 務 名	累 計	団 体 名
	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	—	H P の公開 ( <a href="http://www.tankome.jp/">http://www.tankome.jp/</a> )

##### ◆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、園芸販売実績などの報告に基づき懇談会を開催した。

※平成29年2月27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）兼水稻共済細目書申告票作成、水稻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の処理を実施した。

##### ◆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の提供を実施した。

### ③ その他生活支援事業

業 務 名	累 計	団 体 名
	団体数	
ホームページ運用支援	5	奥州市 移住・情報交流館、子育てがっど、牛の博物館、水道部、 住宅団地等物件情報、I L C ウェブサイト、いわて国体、 販売促進地域特産品紹介サイト（おうしゅう旅浪漫）、 W e b 博物館（歴史遺産課） 奥州市総合水沢病院＋看護部 奥州市国民健康保険まごころ病院 奥州市前沢診療所 一社）奥州市観光物産協会 金ヶ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、金ヶ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	奥州市立常盤小学校（生徒の保護者）

※追加：ゴシック表示

#### ◆ 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実施した。

#### ◆ 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、奥州市及び金ヶ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、住基カードの条例利用及びコンビニ交付で必須のICカード標準システムのサービス提供及び保守などを実施した。

#### ◆ 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IT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実施した。

#### ◆ 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IT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）の保守などを実施した。

#### ◆ 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IC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実施した。

## (2) その他「収益」事業実績

### ①行政業務

業務名	累計 団体数	団体名		業務名	累計 団体数	団体名	
		奥州市	金ケ崎町			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、前沢	
個人住民税	2	○	○	オダリング	1	○水沢、前沢	
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	○	○	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農業及び会員関連団体業務

務名	累計 団体数	団体名				
		J A岩手 ふるさと	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
農組織経理支援	1	□				
水田関連事務	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				□	

### ③その他関連団体業務

業務名	累計 団体数	団体名				
		奥州市 社会福祉協議	金ケ崎町 社会福祉協議	一社)奥州市 観光物産協会	奥州市 医師会	水沢一高
端末管理支援	4	☆	☆	☆		☆
介護関係システム支援	2	☆	☆			
特定健診電子データ作成支援	1				△	
運用支援	1			○		

○:運用支援 (オンライン,バッチ) □:運用支援 (オンライン) △:運用支援 (バッチ) ☆: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ることで、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た。

##### (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た。

##### (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実施した。

##### (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」等の処理を実施した。

##### (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実施した。