

# 平成29年度 事業報告書

自 平成29年4月1日  
至 平成30年3月31日

## 1. 事業の概要

平成 29 年度は、受託業務の確実な実施を基本としながら「お客様ニーズに応える運用業務の充実」、そして将来を見据えた「運営基盤の更なる充実」を重点事業として取り組みました。

お客様ニーズに応える運用業務の充実については、センターの基幹業務として 5 会員 8 関係団体から定例的なシステム運用支援業務を受託、加えて住所表示の変更に伴う基幹システムの改修やシステム更新に伴うシステム導入業務などの臨時的な業務も受託することができました。これらの業務に係る障害件数は、昨年度に比較して減少させることができ、安全・安心・確実な製品・サービスの向上を図ることができました。

また、会員事業所に駐在しての業務の実施や「お客様ニーズ調査」の実施及び自治体クラウドに係る調査・検討などを行い、お客様ニーズに積極的に対応するとともに新たなニーズの把握や課題への対応に取り組みました。

運営基盤の更なる充実については、公益目的事業を年次計画に沿って着実に実施いたしました。また、同事業の一つであり、新たな事業展開の可能性を模索した総合行政ネットワーク（LGWAN）の活用については、引き続き調査検討を行います。

センターにおいては、人材こそが最も重要な資産と位置づけています。職制や技術習得に係る計画的な研修派遣を行い職員一人一人の業務能力の向上を図りました。

また、新たなシステム及び制度に対応するためここ数年実施してこなかった業務担当者の担当替えについては、約 3 割の業務について実施し、職員のモチベーションやセンターにおける業務遂行能力の向上に取り組みました。

最後に、会員皆様のご協力により、今年度においても経営収支を黒字でしめることができました。今後においても、価値あるサービスを提供し、常にセンターを選んでいただけるよう努力してまいります。

## 2. 重点事業項目

重点項目	計画	目標/内容	業務実績
お客様ニーズに応える運用業務の充実	お客様ニーズへの対応力の向上	お客様ニーズの把握等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ お客様ニーズの把握及び取り纏め ⇒お客様満足度に関するアンケート調査の実施 (H30. 3. 6~12)</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務受託 ⇒お客様事業所に駐在して業務実施 (H29. 4. 1~H30. 3. 31)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 運用支援業務実績の定期報告の実施 (会員対象) ⇒奥州市、金ケ崎町(1回/月) J A岩手ふるさと・J A江刺・胆沢平野(1回/年)</li> </ul>		
		システム導入支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ お客様の依頼に応じてシステム導入やシステム更新などを支援する ⇒奥州市(地域自治区廃止対応、共通基盤・内部情報系システム更新対応、議会議中継・CMS次期システム対応)</li> </ul>
	安全・安心・確実な運用業務の向上	情報共有の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定例会等での実施 ⇒奥州市、金ケ崎町(1回/月)</li> </ul>
		情報セキュリティマネジメント (ISMS) の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期審査の通過 ⇒JQAによる定期審査 (H30. 2. 22~23)</li> </ul>
業務処理手順書の整備		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全業務の手順書整備 ⇒上期で完了</li> </ul>	
トラブル発生時の初動対応の改善		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 初動対応フローの見直し ⇒上期で完了</li> </ul>	
運営基盤の更なる充実	人材の育成と組織力の向上	人材育成プランの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計画的な職員研修を行う ⇒職制に係る教育等を計画どおり実施</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 職員の独自研修の推進を行う ⇒特殊教育を含め情シスとの連携により推進</li> </ul>
		柔軟な業務体制の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務担当替えを推進する ⇒体制も含め業務担当替えを実施 (H29. 11. 1)</li> </ul>
	事業基盤の充実	事業継続計画の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 耐震診断に基づき機械棟設備更新も含め対策の検討 ⇒機械棟設備更新計画の検討</li> </ul>
		新たな事業への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 畜産クラスタ事業による検証を継続して行う ⇒実績状況等の報告</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ LGWAN事業の調査 ⇒最新の事例・センターで取り組める事例の調査</li> </ul>
	事業基盤の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 無期雇用制度に対する規程等の整備を行う ⇒有期雇用者の取扱要領の整備</li> </ul>	

## ○ お客様ニーズへの対応力の向上

### <お客様ニーズの把握等>

#### (1) お客様満足度に関するアンケート調査結果

・運用支援を実施している部署への調査依頼 依頼件数92件

■ 管理センターの対応として重要である項目をお聞かせください。

該当するものを3つ、その中で最も重要と思われるもの1つ選んでください。

	全 92件		全 276件	
	センターの対応として最も重要		センターの対応として重要	
1 電話のわかりやすさ	1	1%	1	0%
2 受付窓口の対応・態度	2	2%	4	1%
3 センター職員の対応マナー	0	0%	4	1%
4 トラブル対応の迅速さ・中間・結果報告	31	34%	66	24%
5 担当者の知識・技術力・理解力	30	33%	69	25%
6 お客様のニーズに合致した提案の実施	6	7%	34	12%
7 提供した成果品・サービスの品質の向上	6	7%	25	9%
8 セキュリティ対策の提案	0	0%	2	1%
9 サービス対価としての料金	0	0%	4	1%
10 ご依頼、要望への対応	13	14%	44	16%
11 相談のしやすさ	2	2%	20	7%
12 その他	0	0%	0	0%
未回答	1	1%	3	1%

■ トラブル(端末障害以外)発生から復旧までの対応に満足いただいていますか

全 43件

1 満足している	36	84%
2 やや満足している	7	16%
3 やや不満	0	0%
4 不満	0	0%

■ トラブル(端末障害以外)の初期報告、中間報告、最終報告に満足いただいていますか

全 43件

1 満足している	35	81%
2 やや満足している	8	19%
3 やや不満	0	0%
4 不満	0	0%

■ 管理センターの担当者の業務知識や技術力に、満足いただいていますか

全 88件

1 満足している	78	89%
2 やや満足している	10	11%
3 やや不満	0	0%
4 不満	0	0%

■ ご依頼・ご要望への対応の柔軟性

全 90件

1 満足している	76	85%
2 やや満足している	12	13%
3 やや不満	2	2%
4 不満	0	0%

※各設問の回答が「機会がなかった」、「未回答」については集計から除外しております

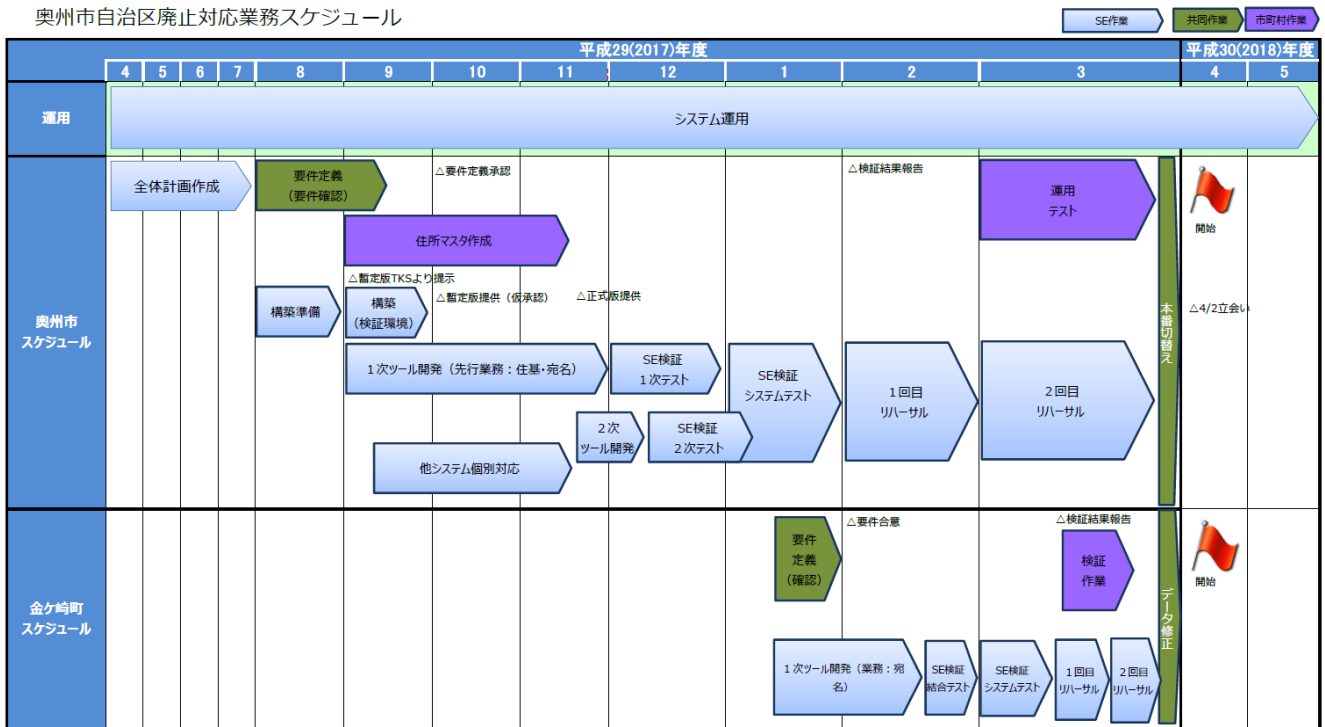
◆ 全体的に概ね満足との回答をいただいておりますが、管理センターの対応として重要であると回答した項目や「ご依頼・ご要望への対応の柔軟性」についてはやや不満との回答もあったことから、満足していただけるよう一層の努力を行ってまいります。

## <システム導入支援>

### (1) 奥州市地域自治区廃止対応

- ①平成29年 4月～11月 事前準備
  - ・全体計画、要件定義の作成及び承認
  - ・検証環境の構築
  - ・1次ツール開発 (先行業務: 住基本・宛名)
  - ・2次ツール開発 (他システム個別対応)
- ②平成29年12月 テスト (1次テスト)
  - ・SE検証テスト (先行業務: 住基本・宛名)
  - ・SE検証テスト (他システム個別対応)
- ③平成30年 1月 テスト (システムテスト)
  - ・SE検証システムテスト (先行業務: 住基本・宛名)
  - ・SE検証システムテスト (他システム個別対応)
- ④平成30年 2月～3月 リハーサル等
  - ・1回目リハーサル
  - ・2回目リハーサル
  - ・本番切替え

奥州市自治区廃止対応業務スケジュール



対象業務一覧

業務グループ	業務名	業務グループ	業務名	業務グループ	業務名
MISALIO 業務系	1 住民記録	MISALIO 業務系以外	1 健康管理	その他業務	1 市営住宅
	2 住記タウンリカバリ		2 障害者福祉		2 犬登録管理
	3 コンビニ交付		3 生活保護		3 C M S
	4 住基ネット(GW含む)		4 児童手当		4 家賃評価
	5 印鑑登録		5 児童扶養手当		5 地域包括支援(ケアマネ)
	6 人口統計		6 介護保険		6 県単医療(けんたくん)
	7 国民年金		7 要介護者システム		7 下水道受益者負担金
	8 学齢簿管理		8 後期高齢者医療		8 水田管理
	9 選挙・国民投票		9 農家台帳		9 水道会計
	10 国保資格管理		10 子ども子育て		10 奨学金システム
	11 個人住民税		11 内部情報(人事給与・財務会計)		11 学校給食
	12 固定資産税		12 番号連携サーバ		12 災害に強いネットワーク
	13 軽自動車税		13 ハード関連(Misarioテスト環境サーバ)		13 戸籍(事務・附票)
	14 国民健康保険税		14		14
	15 法人住民税		15		15
	16 収納管理		16		16
	17 税証明		17		17
	18 宛名(住登外)		18		18
	19 滞納管理		19		19
	20 国保給付		20		20

## ○ 安全・安心・確実な運用業務の向上

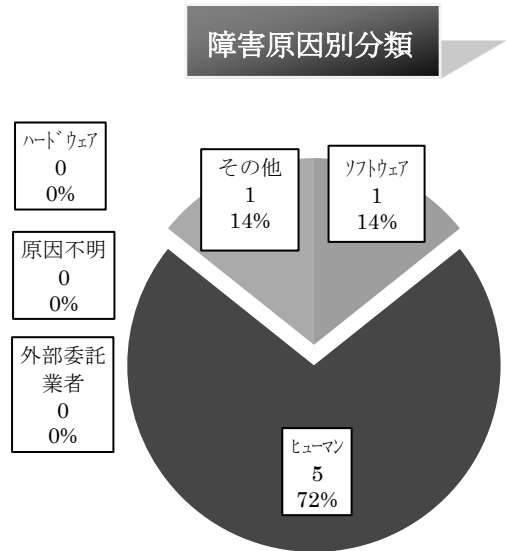
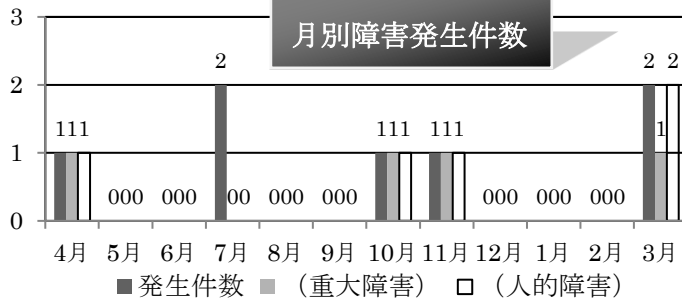
### <成果品・サービスの品質向上>

#### (1) 成果品の品質向上

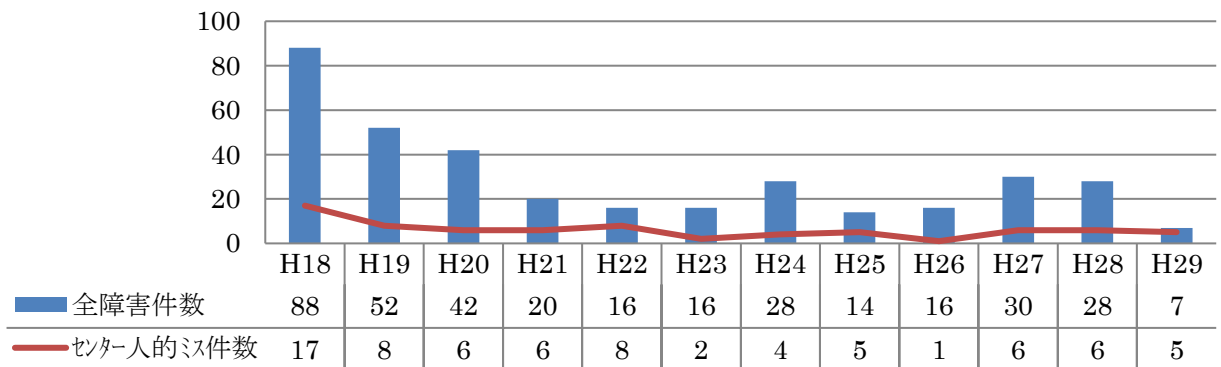
- ・目標：人的ミス件数⇒月0.5件以下
- ・実績：人的ミス件数⇒月0.5件（5件／年）

#### 【業務系の障害分析状況】

全障害件数 7件：ソフト関連（1件）ハード関連（0件）  
 人的関連（5件）その他（1件）

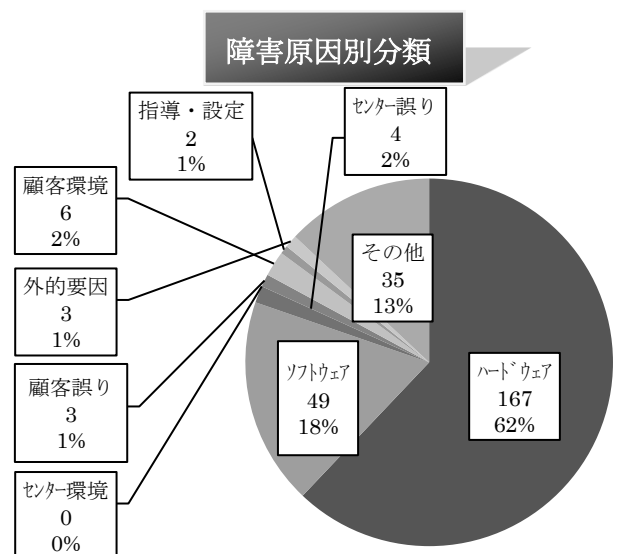
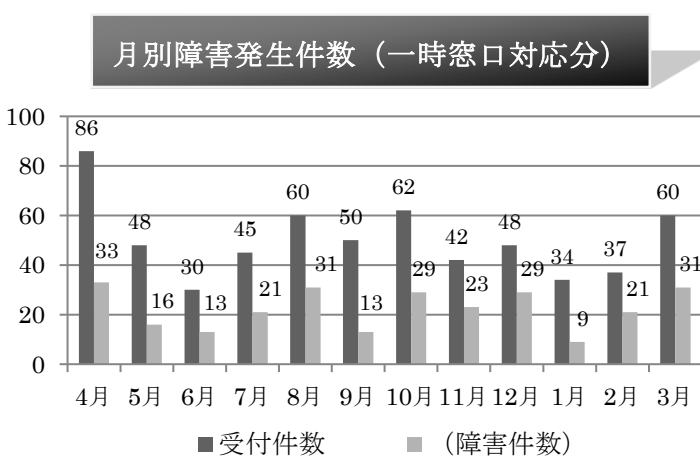


#### 【過年度比較】



(2) 奥州市機器のセンター受付対応分の障害状況 [受付：602件（内障害 269件：22.5件/月）]  
 参考：H28年度 [受付：530件（内障害 194件：16.2件/月）]

#### 【主な障害（サーバ・端末系） H29年4月～H30年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 団体数	団 体 名				
		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	10	4	6			
中山間直接支払経理事務支援	5			5		

※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 団体数	団 体 名
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	—	HP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。

##### ◆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、子育てがイト、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）、Web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	奥州市立常盤小学校（生徒の保護者）

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

業務名	累計	団体名				
	団体数	JA岩手ふるさと	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
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	団体名				
	団体数	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 (オフライン) △: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。