

令和2年度 事業報告書

自 令和2年4月1日
至 令和3年3月31日

1. 事業の概要

令和2年度の業務運営においては、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」と将来を見据えた「運営基盤の更なる充実」を重点事項として取り組みました。

会員様や関係団体様からセンターの基幹業務である定期的なシステム運用支援業務を受託することができたほか、緊急を要したコロナ対策での地域サービスについては、給付システムの構築や各種通知の作成作業を迅速に対応することができました。また、デジタル手続法に係る住基ネットワークシステムから戸籍システムまでの連携対応、GIGAスクール関連対応、胆沢平野土地賦課金システムの改修業務など、昨年度以上に臨時的な業務を受託することができました。

「運用業務の充実」については、運用支援業務実績の報告や昨年度に引き続き「お客様ニーズ調査」を実施するなどして、新たなニーズや課題の把握に努めました。また、受託業務における障害件数も減少し、運用支援業務のサービス向上を図ることができました。

「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実施するとともに、継続的な事業体制を構築するため、コロナ対策による顔認証AIサーモカメラ導入、事務所棟の多目的LAN配線の整備などを行いました。また、新規職員については、企業ガイドブックへの掲載や胆江地区求人情報交換会に参加するなど積極的に情報を発信し、昨年度に引き続き採用することができました。

最後に、新型コロナウイルスの感染拡大により存亡の危機を迎えている企業や事業者も少なくないなかで、継続して黒字を計上することができました。これも会員様及び関係団体様のご理解とご協力によるものと感謝申し上げます。このような恵まれた環境にあることを今一度自覚し、皆様のご期待に応えることができるよう一層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"> ■ 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 (R3. 3. 4～18) ■ 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)
		システム導入支援	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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の支援 ⇒奥州市・金ケ崎町(国保オンライン資格確認システム改修対応、デジタル手続法に係る住基ネットCSと戸籍システムの連携対応、中間サーバ次期システム更改対応、住民税、介護、後期制度改正対応、特別定額給付金対応) ⇒奥州市(GIGAスクールネットワーク及び無線LAN構築対応校務支援システム導入及びパソコン設定設置対応) ⇒胆沢平野(土地賦課金システム改修対応)
		運用業務の新たな提供方法の検討	<ul style="list-style-type: none"> ■ クラウド時代に対応した運用業務のあり方についての調査、研究 ⇒ベンダー等協議の実施
	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"> ■ 定例会を実施 ⇒奥州市、金ケ崎町、総合水沢病院(1回/月)
		情報セキュリティマネジメント (ISMS) の推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定期審査の通過 ⇒JQAによる定期審査 (R3. 2. 25～26)
		円滑な業務体制への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ■ 業務分担表に基づき業務引継ぎの完了 ⇒令和2年度分完了
(将来を見据えた)運営基盤の更なる充実	人材の育成と組織力の向上	業務体制整備への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ■ 必要と思われる知識、技術等の習得や探求、関心がある技術等の習得 ⇒RPAを活用した業務効率化手法と事例等セミナー受講 階層別:5人 業務系:1人
		柔軟な業務体制の推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 業務知識の継承を目的に業務担当替えの推進 ⇒新年度の体制も含め業務担当替えを実施 (R2. 4. 1)
	事業基盤の充実	事業継続計画の推進	<ul style="list-style-type: none"> ■ 設備更新計画対応 ⇒データエントリ端末機器更新 (R2. 10)、社内電話構内放送システムの入替 (R2. 9)、メディア保管室空調設備更新 (R2. 8)
		新たな事業への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ■ 畜産クラスター事業による検証の継続実施 ⇒実績状況等の報告 (R3. 2)
		事業基盤の充実	<ul style="list-style-type: none"> ■ 人材確保への取り組みの継続的实施 ⇒いわて県南広域企業ガイド掲載 (R2. 4) ⇒弊社HP募集掲載及び専門学校への求人募集 (R2. 8)

※住基ネットCS:住民基本台帳システムと住民基本台帳ネットワークシステムとの橋渡しをするコンピュータ (CS:コミュニケーションサーバ)

○ 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87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 85件 (R02)		全 97件 (R01)	
		センターの対応として最も重要		センターの対応として最も重要	
1	電話のかけやすさ	1	1%	4	4%
2	受付窓口の対応・態度	0	0%	1	1%
3	センター職員の対応マナー	2	2%	0	0%
4	トラブル対応の迅速さ・中間・結果報告	34	40%	41	42%
5	担当者の知識・技術力・理解力	23	27%	26	27%
6	お客様のニーズに合致した提案の実施	9	11%	6	6%
7	提供した成果品・サービスの品質の向上	7	8%	4	4%
8	セキュリティ対策の提案	0	0%	0	0%
9	サービス対価としての料金	0	0%	0	0%
10	ご依頼、要望への対応	5	6%	10	10%
11	相談のしやすさ	4	5%	5	5%
12	その他	0	0%	0	0%

- 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87件 (R02)		全58件 (R01)	
1	満足している	42	48%	40	41%
2	やや満足している	3	3%	15	15%
3	やや不満	0	0%	3	3%
4	不満	0	0%	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86件 (R02)		全57件 (R01)	
1	満足している	34	40%	32	33%
2	やや満足している	8	9%	23	24%
3	やや不満	1	1%	2	2%
4	不満	0	0%	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86件 (R02)		全93件 (R01)	
1	満足している	73	85%	81	84%
2	やや満足している	12	14%	12	12%
3	やや不満	0	0%	0	0%
4	不満	0	0%	0	0%

- ご依頼・ご要望への対応の柔軟性

		全86件 (R02)		全95件 (R01)	
1	満足している	71	83%	72	74%
2	やや満足している	12	14%	23	24%
3	やや不満	1	1%	0	0%
4	不満	0	0%	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、トラブル発生から復旧までの対応やトラブルの初期、中間、最終報告、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、金ケ崎町国保オンライン資格確認システム導入対応

令和３年３月からの本格運用に対応

- ① 令和２年１０月～令和３年３月
 - ・既存システム MISALIO 改修及び検証作業

（２）奥州市、金ケ崎町デジタル手続法に係る住基ネットCSと戸籍システムの連携対応

- ① 令和２年１２月～令和３年３月
 - ・住基ネット CS への附票 AP 環境導入
 - ・統合端末適用作業
 - ・住基ネット CS のファイアウォールの設定変更

※住基ネット：住民基本台帳ネットワークシステム

※CS：コミュニケーションサーバ

※AP：アプリケーションプログラム

※ファイアウォール：外部ネットワークからの不正アクセスをブロックするシステム

（３）奥州市、金ケ崎町自治体中間サーバ次期システム更改対応

- ① 令和２年７月
 - ・次期 VPN 装置接続確認作業
- ② 令和２年１１月
 - ・本番移行準備作業
- ③ 令和３年１月
 - ・本番移行リハーサル作業

※VPN：仮想専用線

（４）奥州市GIGAスクールネットワーク及び無線LAN環境構築対応

GIGA スクール構想実現のための環境整備対応

- ① 令和２年１２月～令和３年３月
 - ・現地調査
 - ・ネットワーク設定作業
 - ・ネットワーク機器設置作業
- ② 令和３年３月
 - ・サーバ設置作業
 - ・動作確認作業

（５）奥州市校務支援システム導入及び端末設定設置対応

- ① 令和２年１０月～令和２年１２月
 - ・校務支援サーバ搬入及び調整
 - ・旧端末回収
 - ・校務端末配布
- ② 令和３年１月
 - ・校務支援システム研修会

（６）胆沢平野土地改良区土地賦課金システム改修対応

- ① 令和２年８月～令和３年３月
 - ・システム改修打合せ
 - ・システム改修要件定義
 - ・システム改修作業
 - ・システム検証作業

(7) コロナ禍における IT 関連導入及びサポート対応

【リモート面会環境導入】

対象：奥州市社会福祉協議会の2施設（グループホーム「じゅあんの園」、小規模多機能型居宅「あすも」）

環境概要：

1. 施設に居住する利用者と外部からの面会者（家族等）を直接会わせることなく、施設内別室同士で PC 等の画面を通して会話させる
2. 施設に居住する利用者と遠隔地の面会者（家族等）を、面会者の端末（PC やスマホ等）と施設内の PC 等で対面通話させる

Point：無償の SNS ツールと安価な端末の活用、既存ネットワークへの安全な Wi-Fi 導入

【施設間通話及びデータ送受信環境導入】

対象：金ヶ崎町社会福祉協議会及び関連外部施設（放課後児童デイサービス、学童保育所等）

環境概要：

1. 点在している各施設同士で特定の施設に集合せずに対面通話による内部会議を行う
2. 施設同士でイベント写真等の画像データや会議データを簡易的に送受信させる

Point：無償の SNS ツールの活用、通常メール添付不可サイズのデータの送受信実現

(8) 協和学園水沢第一高等学校における IT 関連導入対応

【構内無線 LAN 環境 4 階部拡張構築作業】

対象：構内既設無線 LAN 環境 4 階の回線を増設

【情報処理室 PC 等更新導入】

対象：情報処理室内の教育システムを導入し、サーバ及び端末 38 台を更新

【調理実習棟無線 LAN 環境構築作業】

対象：構内既設無線 LAN 環境の回線を調理実習棟へ環境構築

○ 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>

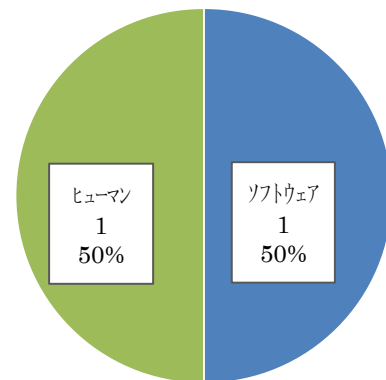
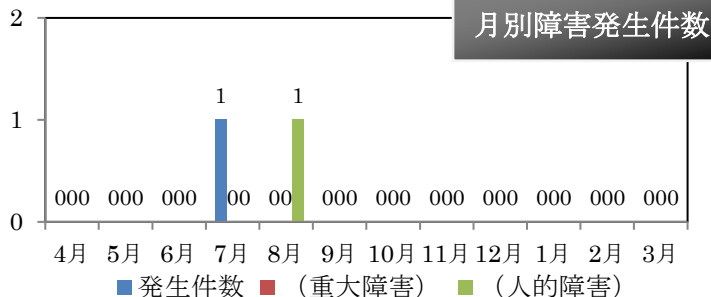
(1) 成果品の品質向上

- ・目標：人的ミス件数⇒年6件以下
- ・実績：人的ミス件数⇒年1件

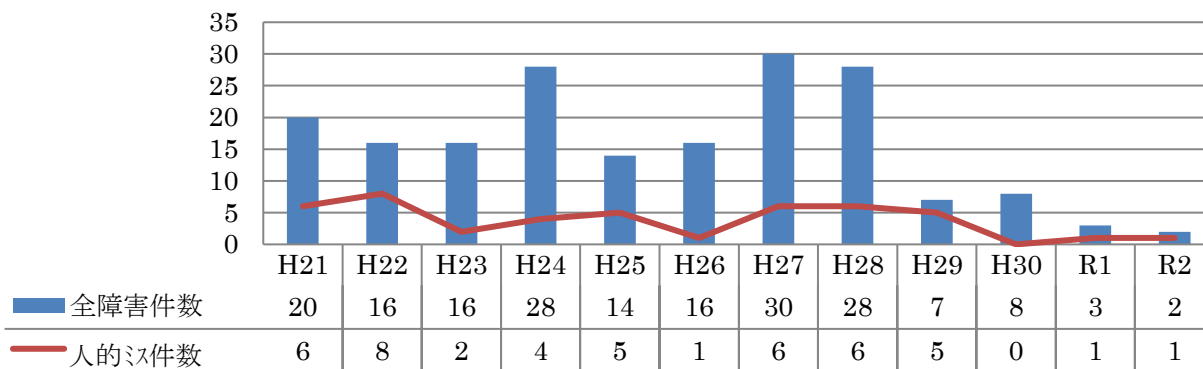
障害原因別分類

【業務系の障害分析状況】

全障害件数 2件：ソフト関連 (1件) ハード関連 (0件)
 人的関連 (1件) その他 (0件)



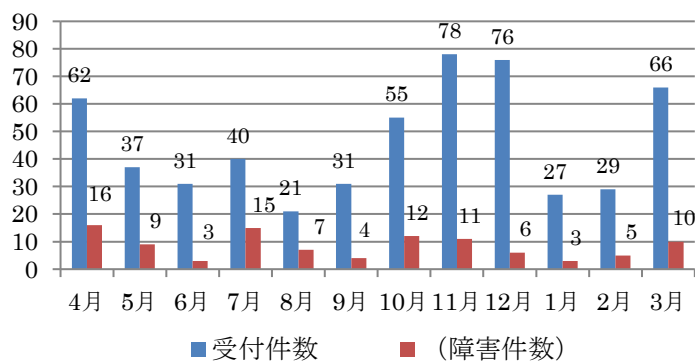
【過年度比較】



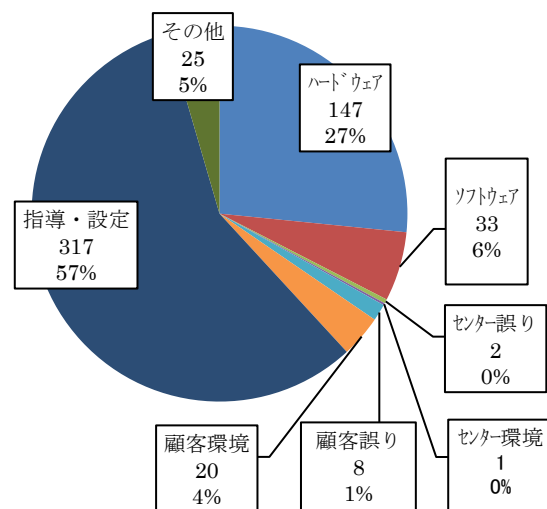
(2) 奥州市機器のセンター受付対応分の障害状況 [受付：553件 (内障害 101件：8.4件/月)]
 参考：R01年度 [受付：502件 (内障害 174件：14.5件/月)]

【主な障害 (サーバ・端末系) R2年4月～R3年3月】

月別障害発生件数 (一時窓口対応分)



障害原因別分類



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	金ヶ崎町	江 刺	衣 川	平泉町
集落営農経理事務支援	10	4	4	2		
中山間直接支払経理事務支援	3			3		

※JA岩手ふるさと様
JA江刺様からデータの
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組織が、生産・販売を共同で行うことが要件とされている。しかし、集落営農における共同販売の経理は、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ことから支援を行っている。（R2年度からJA江刺様2団体追加）

事業の内容は、補助金、購買及び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。しかし、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いることから、交付金にかかる書類の作成を代行し事務の支援を行っている。

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、個人別支払明細書など）の作成を実施した。

② 農業振興事業

業務名	団体数	団体名
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	5	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	1	HPの公開 (https://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、園芸販売実績などの報告に基づき懇談会を開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染予防のため招集を取りやめ、各広域農業施設より報告いただいた懇談会資料を取りまとめ各団体へ送付した。

◆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の配分計算や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ともに、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。（情報発信：延べ135人 20回）

③ その他生活支援事業

業 務 名	団体数	団 体 名
ホームページ運用支援	7	奥州市 移住・情報交流館、牛の博物館 奥州市総合水沢病院＋看護部 一社) 奥州市観光物産協会 金ケ崎町社会福祉協議会 奥州市厄年連・年祝連 有限会社オーガニック金ケ崎 岩手県南第一地域視聴覚教育協議会（新）
L GWAN－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 GWAN－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、奥州市及び紫波町の住民サービスの向上に寄与している。

事業の内容は、住民票の写し、印鑑登録証明書及びその他証明書をコンビニエンスストアで交付するために必要な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、福祉サービスシステム（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）の保守などを実施した。

◆文化振興財団事務支援

一般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、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登下校通知システムを運営することにより、保護者の安心感を高め、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、記録された登下校時刻を、メールアドレスを登録した保護者にメールで送信することにより、児童が学校に着いたことなど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	団体数	団体名		業務名	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	2	○	○	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	2	○	○
税証明	2	○	○	人事給与	1	○	
国民健康保険	2	○	○	財務会計	2	○	○

②農業及び会員関連団体業務

業務名	団体数	団体名				
		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	2	△	△			
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	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	株式会社 ひめかゆ
端末管理支援	5	☆	☆	☆		☆	☆
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・依頼により随時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

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。

