

令和5年度 事業報告書

自 令和5年4月1日
至 令和6年3月31日

1. 事業の概要

令和5年度の業務運営においては、「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」を継続重点事業と定め、特に成果品に対する検証手順の見直しに注力し、センターに対する信頼感・安心感を高めるよう努めてまいりました。

受託業務については、奥州市様及び金ケ崎町様共通の業務として、新たにデジタル手続法に係る住基ネット改修対応や国保産前産後期間減免に係るサブシステムの開発などを受託しました。また、奥州市様においては図書館システムや上下水道会計システムの更新、金ケ崎町様においては基幹系ネットワーク機器の更新などの業務を受託することができました。

「お客様ニーズに応える運用業務の充実」については、運用支援業務の定期的な実績報告や「お客様ニーズ調査」の実施などにより、新たなニーズや課題の把握に努めました。その結果、「お客様ニーズ調査」で要望があった水沢病院様のバックアップデータの遠隔地保全先としてセンター施設を提案し、実現することができました。また、同病院様のインターネット環境のセキュリティ対策についても提案し、令和6年度に実施することとなりました。

「将来を見据えた運営基盤の更なる充実」については、ビジネススキル研修やヒューマンスキル研修を実施したほか、係長が講師を務める全職員向け IT 研修を前年度に引き続き開催しました。また、新たな収入源の確保に向け、職員が講師となり高レベルの IT 研修なども実施しました。

最後に、令和5年度の決算は、新型コロナウイルスの影響で地域経済が回復途上にあるなかでしたが、当期純利益において黒字を計上することができました。これも会員様や関係団体様のご理解とご支援によるものと感謝申し上げます。

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、引き続き皆様の期待に沿えるよう尚一層努力をしてまいります。

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	■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 (R6. 3. 5～19) ■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)
		システムの導入支援	■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(デジタル手続法に係る住基ネット改修対応、個人住民税特徴税額通知電子化に係るシステム改修対応、森林環境税に係る個人住民税システム改修対応、国保産前産後期間の減免に係るサブシステム改修対応、住民税低所得世帯等に対する特別給付金対応) ⇒奥州市(図書館システム更新対応、上下水道会計サーバ機器更改対応、端末認証システム関係機器更改対応、GIGAスクールサポーター支援対応) ⇒金ケ崎町(基幹系ネットワーク機器更改対応)
		運用業務の新たな提供方法の検討	■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	■定例会を実施 ⇒奥州市(1回/月)、金ケ崎町(1回/月)、総合水沢病院(1回/半年)
		情報セキュリティマネジメント (ISMS) の推進	■定期審査の通過 ⇒JQAによる定期審査 (R6. 2. 21～22)
		円滑な業務体制の取組み	■既存業務処理手順及び検証手順の見直し ⇒令和5年度開始(令和6年度完了予定)
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	業務体制整備の取組み	■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 ⇒オンライン受講 ヒューマンスキルセミナー:1人 ⇒会場受講(仙台、東京) ヒューマンスキルセミナー:6人
		柔軟な業務体制の推進	■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 (R5. 4. 1)
	事業基盤の充実	事業継続計画の推進	■設備更新計画対応 ⇒機械棟屋上防水シート更新工事(R5. 6) ⇒館内照明LED化工事(R5. 9) ⇒事務所棟空調設備更新(R5. 12)
		新たな事業の取組み	■収益性のある事業の検討 ⇒係長以上による検討会議(7回)※R6年度継続
		事業基盤の充実	■人材確保の取組みの継続的实施 ⇒内部職員へのIT管理者専門教育(5回)

○ 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93件

1. 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を1つ選んでください。）

全 93 件 (R05)			全 94 件 (R04)		
1 電話のかかりやすさ	4	4%	1	1%	
2 受付窓口の対応・態度	0	0%	0	0%	
3 センター職員の対応マナー	1	1%	3	3%	
4 トラブル対応の迅速さ・中間・結果報告	36	39%	43	46%	
5 担当者の知識・技術力・理解力	32	34%	25	27%	
6 お客様のニーズに合致した提案の実施	0	0%	1	1%	
7 提供した成果品・サービスの品質の向上	5	5%	5	5%	
8 セキュリティ対策の提案	1	1%	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	11	12%	8	9%	
11 相談のしやすさ	3	3%	4	4%	
12 その他	0	0%	0	0%	

2. 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 93 件 (R05)			全 94 件 (R04)		
1 満足している	43	46%	41	44%	
2 やや満足している	7	8%	8	9%	
3 やや不満	0	0%	0	0%	
4 不満	0	0%	0	0%	
0 機会がなかった	43	46%	44	47%	

3. 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 93 件 (R05)			全 94 件 (R04)		
1 満足している	44	47%	40	43%	
2 やや満足している	5	5%	9	10%	
3 やや不満	0	0%	0	0%	
4 不満	0	0%	0	0%	
0 機会がなかった	44	47%	44	47%	

4. 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 93 件 (R05)			全 94 件 (R04)		
1 満足している	80	87%	80	85%	
2 やや満足している	10	11%	9	10%	
3 やや不満	1	1%	0	0%	
4 不満	0	0%	0	0%	
0 機会がなかった	1	1%	4	4%	

5. ご依頼・ご要望への対応の柔軟性

全 93 件 (R05)			全 94 件 (R04)		
1 満足している	78	85%	76	81%	
2 やや満足している	13	14%	16	17%	
3 やや不満	0	0%	0	0%	
4 不満	0	0%	0	0%	
0 機会がなかった	1	1%	2	2%	

※各設問の回答が「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、業務に関する提案や技術的な知識の提供を求める回答もあったことから、今後はより踏み込んだスキルアップを目指し、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。

＜主なシステム等導入・更新支援＞

（１）奥州市、金ケ崎町 デジタル手続法に係る住基ネット改修対応

- ① 奥州市 令和6年3月から稼働（令和6年1月～3月までの作業）
 - ・ 初期登録データ送信（令和6年1月30日）
 - ・ CS サーバ及び統合端末資産適用（令和6年3月23日）
- ② 金ケ崎町 令和6年3月から稼働（令和5年11月～3月までの作業）
 - ・ 初期登録データ送信（令和5年11月27日）
 - ・ CS サーバ及び統合端末資産適用（令和6年3月22日）

（２）奥州市、金ケ崎町 個人住民税特徴税額通知電子化に係るシステム改修対応

- ① 奥州市 令和6年3月から稼働（令和5年10月～3月までの作業）
 - ・ 稼働前テスト（3回）
 - ・ MISALIO システム資産適用作業
 - ・ 本番検証
- ② 金ケ崎町 令和6年3月から稼働（令和5年11月～3月までの作業）
 - ・ 稼働前テスト（5回）
 - ・ MISALIO システム資産適用作業
 - ・ 本番検証

（３）奥州市、金ケ崎町 森林環境税に係る個人住民税システム改修対応

- ① 奥州市 令和6年4月から稼働（令和5年度は準備作業）
 - ・ システムテスト（令和6年3月）
- ② 金ケ崎町 令和6年4月から稼働（令和5年度は準備作業）
 - ・ システムテスト（令和6年3月）

（４）奥州市、金ケ崎町 国保産前産後期間の減免に係るサブシステム改修対応

- ① 奥州市 令和6年1月から稼働
 - ・ システム改修作業（令和6年1月）
- ② 金ケ崎町 令和6年2月から稼働
 - ・ システム改修作業（令和6年2月）

（５）奥州市、金ケ崎町 特別給付金関連事業によるシステム開発及び運用支援対応

- ① 奥州市
 - ・ 低所得世帯給付金対応
 - ・ 低所得子育て世帯給付金対応
 - ・ 子育て応援在宅育児支援給付金対応
 - ・ 福祉灯油給付金対応
- ② 金ケ崎町
 - ・ 低所得世帯給付金対応
 - ・ 低所得子育て世帯給付金対応
 - ・ 子育て応援在宅育児支援給付金対応
 - ・ 福祉灯油給付金対応

（６）奥州市、金ケ崎町 業務システム機器更改対応

- ① 奥州市
 - ・ 個人住民税課税原票管理システム及び機器更改対応 令和5年12月から稼働
 - ・ 上下水道会計サーバ機器更改対応 令和6年2月から稼働
 - ・ 下水道受益者負担金システム及び機器更改対応 令和6年3月から稼働
 - ・ 図書館システム及び機器更改対応 令和5年10月から稼働
 - ・ OCR装置システム更新及び機能追加改修対応 令和6年3月から稼働
- ② 金ケ崎町
 - ・ 基幹系ネットワーク機器更改対応 令和6年3月から稼働

(7) 水沢病院、前沢診療所 新医療情報システム導入支援及び運用支援対応

- ① 水沢病院
 - ・旧医療情報システム（オーダーリングシステム）の次期システムとして、電子カルテ機能が追加された新システム（電子カルテシステム）への移行打合せへの参加、移行後の運用支援対応（令和5年12月から稼働、病院電算室常駐センター職員が対応）
 - ・新システムからセンター施設内に第2バックアップ環境を構築したことから、機器類の正常動作確認対応（センター内職員が対応）
- ② 前沢診療所
 - ・水沢病院と同システムを使用することから、旧システム同様移行後の運用支援対応（センター内職員が定期訪問対応）

(8) 金ケ崎町社会福祉協議会、水沢第一高等学校 ICT 関連対応

- ① 金ケ崎町社会福祉協議会
 - ・監視カメラ導入
 - 複数拠点への監視カメラ新規導入、既設拠点への増設対応（社協事務所、各学童保育所、放課後等児童デイサービス）
 - ・パソコン、ファイルサーバ、ネットワーク機器更改
 - 毎年のパソコン台数見直しを含めた更改対応（令和5年度はPC21台、その他機器）
- ② 水沢第一高等学校
 - ・パソコン更改
 - 毎年のパソコン台数見直しを含めた更改対応（令和5年度はPC6台）

○ 安全・安心・確実な運用業務の向上

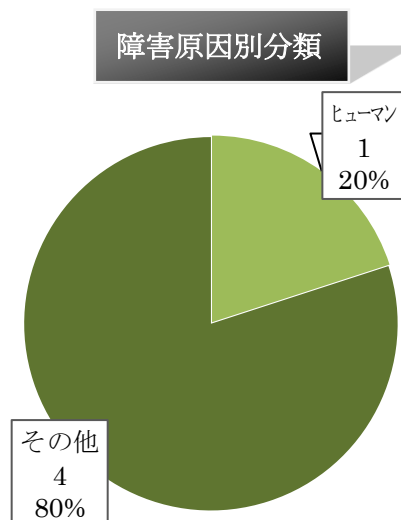
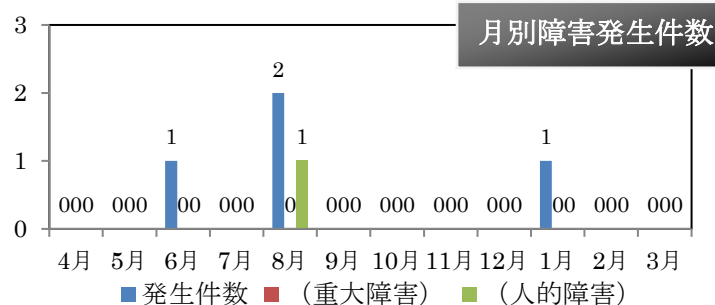
<成果品・サービスの品質向上>

(1) 成果品の品質向上

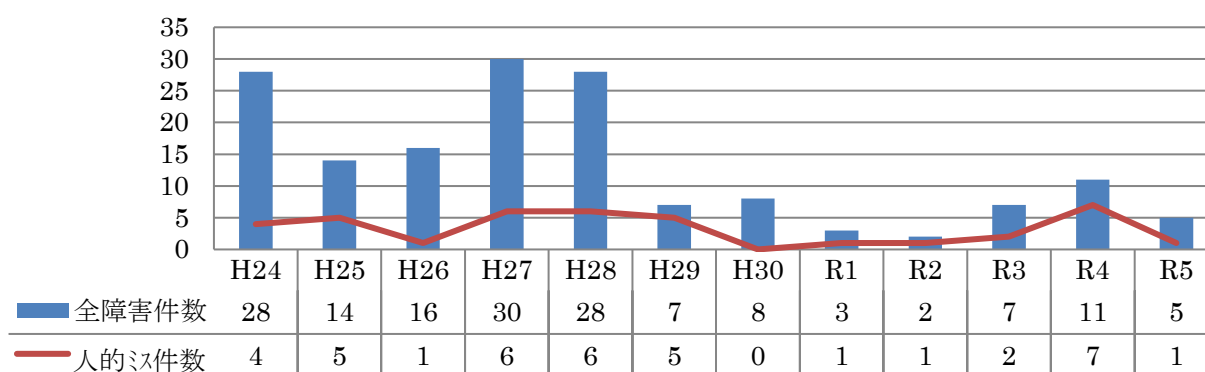
- ・目標：人的ミス件数⇒年6件以下
- ・実績：人的ミス件数⇒年1件

【業務系の障害分析状況】

全障害件数 5件：ソフト関連 (0件) ハード関連 (0件)
人的関連 (1件) その他 (4件)



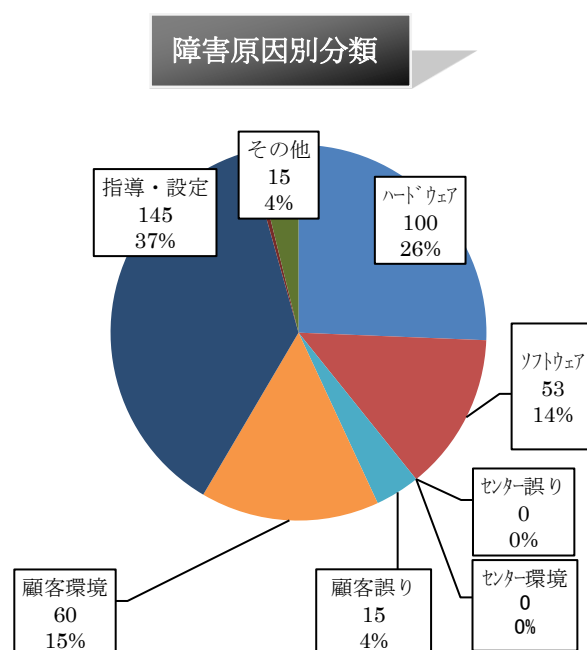
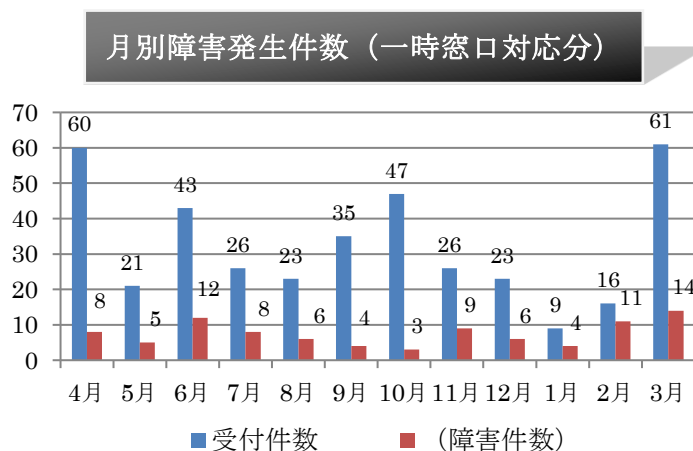
【過年度比較】



(2) 奥州市機器のセンター受付対応分の障害状況 [受付：390件 (内障害 90件：7.5件/月)]

参考：R04年度 [受付：540件 (内障害 102件：8.5件/月)]

【主な障害 (サーバ・端末系) R5年4月～R6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 名				
	団体数	胆 沢	金ヶ崎町	江 刺	前 沢	衣 川
集落営農経理事務支援	8	3	3	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江刺様からデータを
契約提供

◆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。

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した。（令和5年度をもって解散）

◆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ことと、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、農家マスタデータ変換、水田マスタデータ変換、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119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
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）

◆ 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管理を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。

(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	○	○	県単独医療	1	○	
選挙事務	2	○	○	後期高齢者	2	○	○
教育事務	2	○	○	保育料金	2	○	△
学校給食	2	○	△	病院医療事務	1	○水沢、前沢	
住宅使用料	1	○		ホーダリンク・電子カルテ	1	○水沢、前沢	
個人住民税	2	○	○	土木積算	1	○	
固定資産税	2	○	○	地籍管理	1	○	
軽自動車税	2	○	○	公営企業会計	1	○	
国民健康保険税	2	○	○	受益者負担金	2	○	△
法人住民税	2	○	○	汚水・集落排水	1	○	
法人管理台帳	2	○	○	水田台帳管理	2	○	○
収納管理	2	○	○	農家基本台帳	2	○	○
申告支援	1	○		人事給与	1	○	
税証明	2	○	○	財務会計	2	○	○
国民健康保険	2	○	○				

②農業及び会員関連団体業務

業 務 名	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	農業共済 組合
営農組織経理支援	1	□					
水田関連事務	3	△	△				△
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,パッチ) □:運用支援 (オンライン) △:運用支援 (パッチ) ☆: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。