

令和6年度 事業報告書

自 令和6年4月1日
至 令和7年3月31日

1. 事業の概要

令和6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、3年毎のISMS更新審査や建物の修繕、中長期計画策定へ向けてのプロジェクト発足やIT管理者育成といった基盤固めを実施し、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、個人住民税の定額減税に係るシステム改修や物価高対策等に係る各種給付金サブシステムの開発・運用、デジタル手続法に係る住民基本台帳システム改修などを受託しました。また、奥州市様においては県単医療費給付システム機器更新や事務用パソコンの入替作業、金ケ崎町様においてはガバメントクラウドに対応するための機器構成などの変更や健康かるて文書キャビネットシステムの導入及びデータ登録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、市内各診療所からの遠隔診療に係る運用支援業務の打診を受け、衣川診療所分を受託することができました。また、金ケ崎町社会福祉協議会様が令和7年度に新築移転する建屋のネットワーク環境の設計・施工・管理について相談があり、受託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、前年度に実施した高レベルIT研修の続きとして、実践研修を兼ねた実環境における社内ネットワークの更新作業を実施し、職員スキルの底上げを図りました。

最後に、令和6年度の決算は、管内の景気動向が徐々に改善の兆しが見えるものの依然として厳しい状況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(R7.3.5～19) ■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)
		成果品・サービスの品質向上	■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、定額減税に係る個人住民税システム改修対応、第5次LGWAN県ノート移行対応) ⇒奥州市(児童手当制度改正に係る児童手当システム改修対応、事務用パソコン設定及び設置作業、県単医療費給付システムサーバ機器更改対応、公衆無線Wi-Fi拡張業務(図書館・牛博)導入支援、GIGAスクールサポート支援対応)
		自治体業務システムの移行支援と業務内容の見直し	■システム移行の対応 ⇒金ケ崎町(地方公共団体システム標準化、収納業務OCRシステム機器更改、健康かるて文書キャビネット導入)
	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による定期及びバージョンアップ審査(R7.2.19～21)
		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
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:7人、その他:7人 ⇒会場受講(東京、千葉、青森、県内) ヒューマンスキル:1人、その他:5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(R6.4.1)
		新たな事業展開を見据えた人材育成の推進	■人材確保の取組みの継続的实施 ⇒内部職員へのIT管理者専門教育及び実習
	事業基盤の充実	事業継続計画の推進	■設備更新計画対応 ⇒業務用中速連続帳票プリンター機器更新(R7.1) ⇒業務用カットシート用プリンター機器更新(R6.10)
		新たな事業の取組み	■収益性のある事業の検討 ⇒中長期計画策定に向けたプロジェクトの発足
		事業基盤の充実	■建物の老朽化対策実施 ⇒事務所棟外壁塗装工事及び屋根の葺き替え工事(R6.11)

○ 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

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 92 件 (R06)			全 93 件 (R05)		
1 電話のかかりやすさ		3 3%		4 4%	
2 受付窓口の対応・態度		1 1%		0 0%	
3 センター職員の対応マナー		1 1%		1 1%	
4 トラブル対応の迅速さ・中間・結果報告		29 32%		36 39%	
5 担当者の知識・技術力・理解力		25 27%		32 34%	
6 お客様のニーズに合致した提案の実施		13 14%		0 0%	
7 提供した成果品・サービスの品質の向上		6 7%		5 5%	
8 セキュリティ対策の提案		1 1%		1 1%	
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		8 9%		11 12%	
11 相談のしやすさ		4 4%		3 3%	
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 92 件 (R06)			全 93 件 (R05)		
1 満足している		34 37%		43 46%	
2 やや満足している		11 12%		7 8%	
3 やや不満		0 0%		0 0%	
4 不満		0 0%		0 0%	
0 機会がなかった		46 50%		43 46%	

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 92 件 (R06)			全 93 件 (R05)		
1 満足している		32 35%		44 47%	
2 やや満足している		8 9%		5 5%	
3 やや不満		2 2%		0 0%	
4 不満		0 0%		0 0%	
0 機会がなかった		49 53%		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 92 件 (R06)			全 93 件 (R05)		
1 満足している		82 89%		80 87%	
2 やや満足している		10 11%		10 11%	
3 やや不満		0 0%		1 1%	
4 不満		0 0%		0 0%	
0 機会がなかった		0 0%		1 1%	

5. ご依頼・ご要望への対応の柔軟性

全 92 件 (R06)			全 93 件 (R05)		
1 満足している		75 82%		78 85%	
2 やや満足している		15 16%		13 14%	
3 やや不満		0 0%		0 0%	
4 不満		0 0%		0 0%	
0 機会がなかった		2 2%		1 1%	

※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5月から稼働（令和6年4月～5月までの作業）
 - ・CSサーバ資産適用作業
 - ・戸籍情報提供用個人識別符号取得
 - ・GWサーバ資産適用作業
- ② 金ケ崎町 令和6年5月から稼働（令和6年4月～5月までの作業）
 - ・CSサーバ資産適用作業
 - ・戸籍情報提供用個人識別符号取得作業
 - ・GWサーバ資産適用作業

（２）奥州市 児童手当制度改正に係る児童手当システム改修対応

- ① 奥州市 令和7年3月から稼働（令和6年8月～3月までの作業）
 - ・MISALIOシステム資産適用作業（4回）
 - ・システムテスト作業（4回）

（３）奥州市、金ケ崎町 定額減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6年4月作業）
 - ・MISALIOシステム資産適用作業
 - ・システムテスト作業
- ② 金ケ崎町 令和6年4月から稼働（令和6年4月作業）
 - ・MISALIOシステム資産適用作業
 - ・システムテスト作業

（４）金ケ崎町 地方公共団体システム標準化に係る移行対応

- ① 令和6年度対応分
 - ・税業務分フィッティング作業（令和6年11月～2月）
 - ・住民業務分フィッティング作業（令和7年1月～2月）
 - ・移出データのエラー確認作業（令和7年3月）
 - ・ガバメントクラウド接続サービス（LGCS）導入支援（令和7年3月）

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

- ① 奥州市
 - ・物価高対策重点支援給付金対応（令和6年6月～10月）
 - ・定額減税補足給付金（令和6年7月～11月）
 - ・福祉灯油給付金対応（令和6年12月～3月）
 - ・ひとり親世帯家計支援給付金対応（令和7年1月～2月）
 - ・低所得世帯給付金対応（令和7年1月～3月）
- ② 金ケ崎町
 - ・子育て応援在宅育児支援金支給対応（令和6年4月～8月）
 - ・物価高対策重点支援給付金対応（令和6年5月～10月）
 - ・福祉灯油給付金対応（令和6年12月～3月）
 - ・低所得世帯給付金対応（令和7年1月～3月）

(6) 奥州市、金ケ崎町 業務システム導入支援及び機器更改対応

- ① 奥州市
 - ・ 県単医療費給付システムサーバ機器更改対応（令和6年8月）
 - ・ 公衆無線Wi-Fi拡張業務（図書館・牛博）導入支援（令和6年6月）
- ② 金ケ崎町
 - ・ 収納業務OCRシステム機器更改対応（令和6年9月～10月）
 - ・ 健康かるて文書キャビネット導入対応（令和6年12月～3月）

(7) 水沢病院、前沢診療所 医療情報システム導入支援及び移行対応

- ① 水沢病院
 - ・ 電子処方箋対応導入支援（令和7年2月）
 - ・ Webサーバホスティング移行対応（令和6年12月）
- ② 前沢診療所
 - ・ 電子処方箋対応導入支援（令和7年2月）

(8) 奥州市社会福祉協議会、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 奥州市社会福祉協議会
 - ・ パソコン機器更改
毎年のパソコン台数見直しを含めた更改対応（令和6年度はPC5台）
 - ・ パソコン延命対応
古いパソコンの部品交換等による延命対応（令和6年度はPC5台）
- ② 金ケ崎町社会福祉協議会
 - ・ 監視カメラ導入
既設拠点への増設対応（学童保育所2箇所）
 - ・ パソコン機器更改
毎年のパソコン台数見直しを含めた更改対応（令和6年度はPC2台）
- ③ 水沢第一高等学校
 - ・ 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6年度はPC19台、その他機器）

○ 安全・安心・確実な運用業務の向上

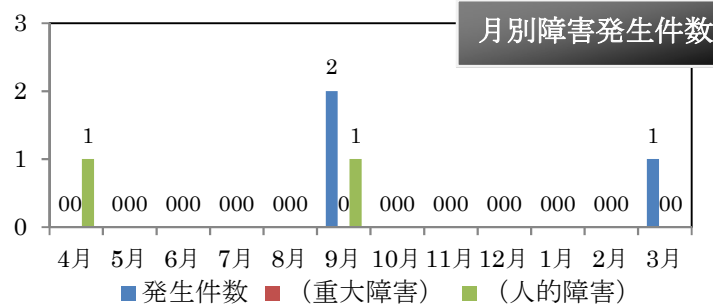
<成果品・サービスの品質向上>

(1) 成果品の品質向上

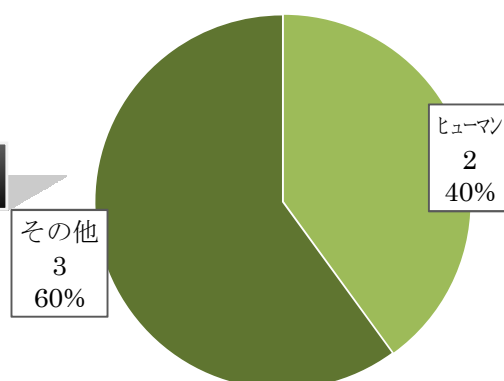
- ・目標：人的ミス件数⇒年6件以下
- ・実績：人的ミス件数⇒年2件

【業務系の障害分析状況】

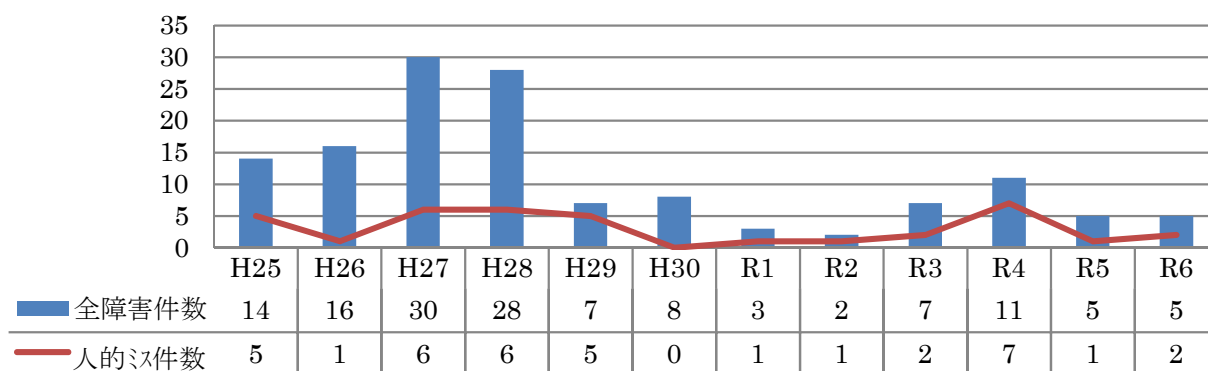
全障害件数 5件：ソフト関連 (0件) ハード関連 (0件)
人的関連 (2件) その他 (3件)



障害原因別分類

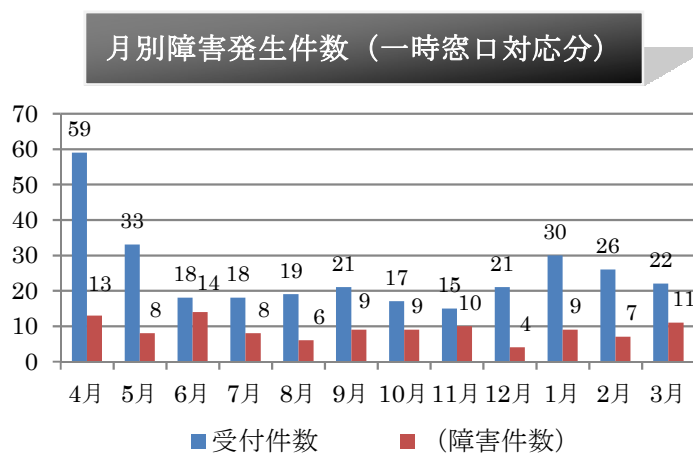


【過年度比較】

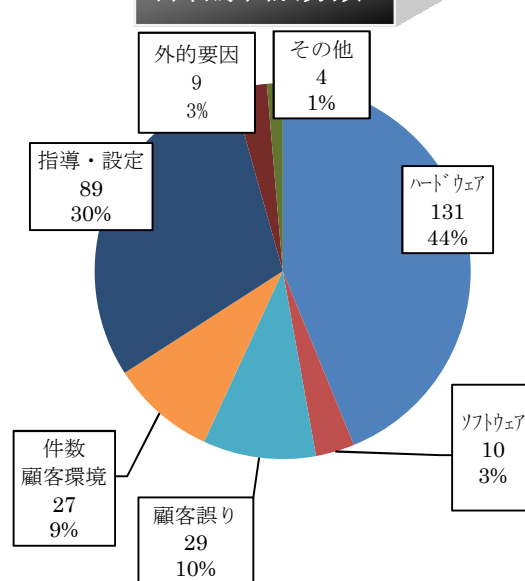


(2) 奥州市機器のセンター受付対応分の障害状況 [受付：299件 (内障害 108件：9.0件/月)]
参考：R05年度 [受付：390件 (内障害 90件：7.5件/月)]

【主な障害 (サーバ・端末系) R6年4月～R7年3月】



障害原因別分類



3. 主な事業項目

(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
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	H P の公開 (https://www.tankome.jp/)

◆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物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、農家マスタデータ変換、水田マスタデータ変換、転作物物（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、転作物物別集計表作成、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121人 19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 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 前沢地区センター
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（介護保険業務関係、地域包括支援センター業務関係、地域支え合い管理業務関係）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	○		オーダーリング・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	1	○	
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,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。

◆畜産クラスター事業（胆江地域畜産クラスター協議会事務局）

業 務 名	業務内容
「牛温恵」システム運用管理	選定肉用牛繁殖農家の実証データの収集及び情報発信（ＩＣＴ活用）

※構成員 岩手県県南広域振興局農政部、岩手県奥州農業改良普及センター、岩手県県南家畜保健衛生所岩手県農業共済組合胆江地域センター畜産診療所、奥州市農林部農政課、金ケ崎町農林課、岩手ふるさと農業協同組合営農経済グループ畜産課、岩手江刺農業協同組合営農推進部畜産課、肉用牛繁殖農家（１戸）

※「牛歩」システムは令和６年度で終了した。