事務事業調書	No	62	課 名	情報システム課	起 案 者	石川芳弘
平成23年度			係 名	開発係	決 裁 者	野田泰司
事 業 種 別	施設管理		区 分	継続	業務一覧No	1,2,3,4,5,6,7,8,10,
事務事業名	システム運用管理事業				他 係名	情報推進係
					他係 業務一覧No	情報推進係(2,3,6,7,8,9,10

1 事務事業の位置付けと起案事由(事業の必要性)

総合計画体系	6 市民が主役となる環境づくり 4 行政経営 1 行政運営 2 電子市役所の構築 1 事務の電子化の推進	予算科目(会計)	一般会計
		予算科目(款・項・目)	10-5-30
		総合計画以外の計画	情報システム最適化とグリーンＩＣＴ計
		関連する総合計画の施策	
性質区分	市の内部事務事業	法定受託事務	無
根拠法令	無		
実施方法	一部委託	委託先	民間企業
実施期間	開 始	経 過	終 了 / 期 間
公約・議会答弁	無		
陳情・市民要望	無		

2 事務事業の概要

求める成果	誰(受益者)が	インターネットを利用する市民及びコンピュータを利用する職員が	～になる	必要なときに必要な情報を取り出し利用ができるようになる。
事務事業の内容	利用者が、必要なときに必要な情報が取得できるように、システムの安定稼動のための維持管理を行う。			
事務事業進捗状況	ホストコンピュータで業務処理をしている課係の数及び処理業務数 平成22年度：２９課４９係１１９業務（平成21年度：３２課５５係１２６業務） 【H22年度】情報システム最適化とグリーンICTの計画策定、基幹系端末２３台購入			
改善・対策の履歴	・ホストコンピュータバッチ処理月間スケジュールを原課の課長決裁のうえ、情報システム課課長合議の運用を開始しました。 ・ホストコンピュータバッチ処理の外部変数を原課と情報システム課による相互確認を徹底し、「見える化」を図りました。 ・税総合システムの委託業者による日々の処理について、運用確認書を新規に作成し、情報システム課と原課の確認を開始しました。			
環境配慮の視点	環境目標○－基本的施策○－具体的施策○			

3 事務事業の事業費(千円)、人員推移(人)

	項 目		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度
			目標(予算)	実績	目標(予算)	実績	目標(予算)	実績	目標(予算)
コスト	総事業費 f=a+d+e		418,485	387,340	338,865	323,771	350,114	327,286	292,944
	財 源 計 a		391,000	359,855	311,380	296,286	314,874	292,046	277,131
	財源の内訳	国 庫 支 出 金	0	0	0	0	0	0	0
		県 支 出 金	0	0	0	0	0	0	0
		市 債	0	0	0	0	0	0	0
		その他( )	22,243	27,219	62,984	62,984	56,965	56,965	23,596
		一 般 財 源	368,757	332,636	248,396	233,302	257,909	235,081	253,535
	受 益 者 負 担 金		0	0	62,984	62,894	56,965	56,965	23,596
	職 員 人 件 費 d		27,485	27,485	27,485	27,485	35,240	35,240	15,813
	内 訳	従 事 職 員 数	3.65	3.65	3.65	3.65	4.68	4.68	2.10
	人事課予算分人件費 e		0	0	0	0	0	0	0

4 求める成果を得るための活動

				年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
活動	活動①	活動名（活動内容）	システム運用保守委託	見込(単位)	1.00	1.00	1.00	1.00
				実績b(単位)	1.00	1.00	1.00	
		指標名(単位)	委託事業(一式)	活動の総事業費f 実績	144,257	157,878	158,906	
				単位コストg=f÷b 実績	144,257.10	157,878.10	158,906.10	
	活動②	活動名（活動内容）	電子計算機操作業務委託	見込(単位)	1.00	1.00	1.00	1.00
				実績b(単位)	1.00	1.00	1.00	
		指標名(単位)	委託事業(一式)	活動の総事業費f 実績	12,367	13,668	14,235	
				単位コストg=f÷b 実績	12,367.30	13,668.30	14,235.30	
	活動③	活動名（活動内容）	使用料・賃借料	見込(単位)	1.00	1.00	1.00	1.00
				実績b(単位)	1.00	1.00	1.00	
		指標名(単位)	使用料賃借料(一式)	活動の総事業費f 実績	161,177	123,040	120,254	
				単位コストg=f÷b 実績	161,176.90	123,039.90	120,253.90	

5（1） 成果の目標と実績

		指標名・指標式(単位)	年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
成果	成果1	ホストオンラインシステム又は税総合システムを連続して１０分以上停止させないこと(分)	見込(単位)	10.00	10.00	10.00	10.00
			実績(単位)	210.00	0.00	190.00	
			達成状況	未達成	達成	未達成	
		目標成果指標値	0.00	目標達成年度			
	成果2	指標名・指標式(単位)	年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
		全庁ネットワークシステム機能を連続して１０分以上停止させないこと(分)	見込(単位)	10.00	10.00	10.00	10.00
			実績(単位)	0.00	0.00	30.00	
			達成状況	達成	達成	未達成	
		目標成果指標値	0.00	目標達成年度			

5（2） 成果１、２以外の成果

	市民の意見、利害関係者の声などをプラス・マイナス両面からコスト、成果に分けて具体的に記入
成果	・人的なミスなどからシステム障害が発生しました。

6 単位コストと成果の分析

	項目	どのような内部の取り組みや外部要因が影響を与えたのか、プラス・マイナスの両面からコスト、成果に分けて具体的に記入
分析	単位コスト	・システムの機器更新、新規端末導入は、リースから購入に変更し、使用予定期間でのトータル費用を減少させました。（備品購入費増、賃借料減） ・システム運用保守委託は、平成２１年度はホストコンピュータ更新、ネットワーク機器更新、平成２２年度は情報システム最適化とグリーンITの計画策定業務委託という新業務によるコスト増要因がありましたが、システム運用保守業務の委託費用はコスト減しました。
	成果1，2	・ホストコンピュータシステム運用で、ISO9001のクレーム件数がＳランク１件（市民へ誤った通知を送付）、Ａランク１件、Ｂランク２件がありました。いずれもプログラムやコンピュータ設定に起因するものでした。その防止策として、順次、システム日付を活用したプログラム判定を追加していくこととした。

7 所属長の改善案

	コスト・成果について、事業の分析を踏まえた具体的な改善案、市民にわかりやすく説明する
改善	・委託業務内容をチェックし、コストに見合った業務であるか検証し、コストの削減を図りました。 ・システムを把握し、緊急時の対応に苦慮することのないように職員のスキルアップを図りました。 ・ネットワーク停止は機器の設定が原因であったため、チェックリストによる正副担当者のチェックを行うよう事務手順を改善しました。

8 方向性

方向性	必要性、効率性、有効性を踏まえ、今後どのように事業を進めるか、方向性を選択し、内容を市民に説明します
維持・継続	・システムの安定稼動と誤りのないシステム処理を行うよう努めます。 ・システム運用保守経費の適正化を引き続き実施していきます。