

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	安定した経営を持続できる水道	整理番号	5 - (9)
主要施策	業務能率の向上	施策主務課	業務振興課
施策の趣旨	適正で能率的な業務運営を確保し、お客様に信頼される経営を推進するため、職員の業務能率の向上を図ります。併せて、業務処理の迅速化を図るため、計画的に情報化を推進するとともに、お客様の個人情報等については管理を徹底します。		

I 施策を達成するための主な取組と達成状況

取組 ①	能率的な業務運営の確保		担当課	業務振興課
	(取組の概要) 300 万人のお客様を受け持つ県営水道の業務は、管理部門、技術部門を問わず膨大で多岐にわたることから、広く業務に関するマニュアルを整備し、O J T (on-the-job-training 職場内教育) と併せて活用することなどにより、能率的な業務運営の確保を図るとともに、コンプライアンス (法令遵守) による、お客様に信頼される水道経営を推進していきます。			
	(当年度取組計画の概要) 水道事業に特有な事務である検針、未納整理業務を中心とする業務マニュアル整備に向けた検証を行います。また、既存マニュアルのうち現状に即さないものについては、修正、見直しを行います。 当初予算額 0 千円 、 決算 (見込) 額 0 千円			
	達成指標	業務マニュアルの整備状況	内部評価	
	達成目標	業務マニュアル整備に向けた検証・見直し	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
	達成実績	業務マニュアル整備に向けた調査・検証	前年度評価	b
	(評価結果の説明・分析) 業務マニュアルを構成する検針・未納整理業務に係る手引、事務処理要領及び処理方針の事務連絡などを調査・検証しました。なお、上下水道料金の徴収一元化に向け、水道料金徴収事務と下水道使用料徴収事務の整合を図る必要があることから給水区域内の 11 市における下水道使用料徴収事務の業務フロー等についても調査を開始しました。			

取組 ②	情報化の推進		担当課	業務振興課
	(取組の概要) 現在運用中の情報システムについて、情報化計画 ^{*1} に基づき使用機器類の統一化を進めるとともに、これらの管理を一元化していきます。 これにより、システム全体を運用しやすいものにして、業務能率を向上させるとともに、コストの削減を図ります。			
	(当年度取組計画の概要) 平成 24 年度は、14 システム ^{*2} のうち 5 システムを対象に整備を行います。(以下、①、②) なお、整備にあたり、統一化が可能な使用機器類については一括して調達します。(以下、③) ①整備対象システム 情報システム用共通基盤サーバの更新 (21 台 ⇒ 12 台へ集約) のほか、水道料金オンライン、県水お客様センター支援、給・配水管修繕工事集計、在庫管理の各システム ②整備内容及び回数 機器類の更新や基本ソフトのバージョンアップ等を内容として計 5 回実施			

③一括調達する機器類 情報システム用パソコンの更新 400 台 (水道料金オンライン、県水お客様センター支援の 2 情報システムほか) 情報システム用プリンタ等の一括調達 122 台 など		
※1 「情報化計画」は、「中期経営計画 2011」を踏まえて平成 23 年度に策定したものです。 ※2 当局では、現在 20 の情報システムを運用中です。このうち、5 か年においては 14 のシステムについて整備を進めることとしています。 当初予算額 505,458 千円、決算額 394,617 千円 (システム機器の保守、調達に係る費用)		
達成指標	システム整備回数	内部評価
達成目標	5 回	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
達成実績	5 回	前年度評価 a
(評価結果の説明・分析) 情報システムを計画的に整備することにより、システムの安定性が向上し、業務処理に寄与しました。また、使用機器類の集約や統一化を予定どおり行うことで、調達コストの削減を図ると共に各システムの利便性が向上し、維持管理が容易となりました。		

取組 ③	情報の適正管理		担当課	業務振興課
	(取組の概要) 業務上の必要から保有する膨大な量の個人情報等が漏洩することのないよう、情報管理の徹底を図ります。 特に、情報化の推進により、電子化された個人情報等の量が増大しており、防御体制の強化が重要であることから、情報セキュリティ対策として、外部からの侵入はもとより内部においても不正なアクセスが発生しないよう、研修・啓発を強化するとともに、情報システムの使用状況の把握、既設の入退室管理システムの更新等の防御対策を徹底します。 こうした取組により、情報化の推進によってもたらされる業務能率の向上をサポートしていきます。			
	(当年度取組計画の概要) 個人情報などの適切な管理のために、職員への教育とシステムの強化を図ります。 ・職員への情報セキュリティ教育の実施 150 人 ・情報システムの監視強化 (入退室管理システムの更新等) 当初予算額 21,829 千円、決算額 12,817 千円			
	達成指標	情報セキュリティ研修受講者数	内部評価	
	達成目標	150 人	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
	達成実績	125 人	前年度評価	b
(評価結果の説明・分析) ・情報セキュリティの知識や意識の向上に資する教育的な研修をシステムを利用する職員を対象として、公募により実施したところ受講者は 8 回で延べ 125 人でした。公募制から指名制への変更を検討しました。 ・個人情報等を取扱う部屋においては、入退室管理システムの機器更新を行い、情報漏洩防止の徹底や監視体制の強化を図りました。				

II 施策の成果

成果指標	①業務の改善度 ②情報システム運用コスト削減率	内部評価	
成果目標	①業務マニュアル原案の作成 ※ 改善度の数値は平成25年度以降の業務マニュアル完成後に行う職員調査により測定します。 ②システム使用機器類統一化の推進	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	①業務マニュアル原案の作成に向けた調査・検証 ②システム使用機器類統一化の推進	前年度評価	b
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>① 業務マニュアル原案の作成に向け、検針・未納整理業務に係る手引や事務処理要領などを調査・検証しました。なお、上下水道料金の徴収一元化に向け整合を図る必要があることから、下水道使用料徴収事務の業務フロー等についても調査を開始しました。</p> <p>② システム機器の調達は、システム用パソコン 400 台 (H23 年度からの累計 615 台)、システム用プリンタ 122 台 (H23 年度からの累計 187 台) のように、各システムの更新時期に合わせて使用機器類の統一化を図り、それぞれ一括で調達しました。</p> <p>当年度の取組が概ね順調に進展したことを総合的に評価して、成果は概ね得られているものと考えます。</p>			

III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方 (施策の方向性)

<p>・各取組の進め方</p> <p>取組①能率的な業務運営の確保 (継続：検針、未納整理業務に係る既存の手引、事務処理要領などの調査を踏まえ、整理・分類を行い、マニュアルの整備を進めます。)</p> <p>取組②情報化の推進 (継続：情報システムの整備を進める中で、更新する機器類の一括調達などにより引き続きコストの削減に努めるとともに、安定的なシステム運用を持続できるよう適時・適切な維持管理を行っていきます。)</p> <p>取組③情報の適正管理 (継続：職員に対する情報セキュリティ教育を公募制から一部指名制に変更して実施するとともに、保有する情報の適正な管理に努めていきます。)</p> <p>・施策の方向性 業務マニュアルや情報システムの整備等の各取組を計画的に推進することにより、着実に業務能率の向上を図っていきます。</p>	内部評価	
	<p>a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止</p>	
	前年度評価	a

<p>内部評価機関 (政策調整会議) に おける評価</p>	<p>(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める</p>
	<p>(特記事項) なし</p>