

## 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、OJT (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。						
	(27 年度取組計画の概要)						
	水道料金徴収業務マニュアルは、完成版の印刷物を関係部署に配布、及び電子データを局職員が利用できるファイルサーバへ掲載します。また、完成版マニュアルについて、実務での活用やOJTでの使用などの運用を図り、さらに関係職員に対するアンケート調査を実施することで、業務及び法令順守への理解を深めるとともに能率的な業務運営の確保に努めます。						
	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	23～26 年度の内部評価				
			23	24	25	26	
			b	b	a	a	
	達成目標 (27 年度)	業務マニュアル(水道料金徴収業務マニュアル)の業務等での運用及び評価	内部評価(27 年度)				
達成実績 (27 年度)	業務マニュアル(水道料金徴収業務マニュアル)の業務等での運用及び評価	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					
達成目標 (5 か年)	業務マニュアルの整備完了(25 年度までに)	内部評価(5 か年)					
達成実績 (5 か年)	業務マニュアルの整備完了(26 年度)	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					
(評価結果の説明・分析)							
[27 年度]							
前年度に作成した水道料金徴収業務マニュアルを関係部署に配付し、実務での運用を開始するとともに、関係職員を対象として、水道料金徴収業務マニュアルを用いた研修を 2 回実施しました。							
また、水道料金徴収業務マニュアルの活用状況や理解度を確認するためのアンケート調査を実施しました。							
[5 か年]							
業務マニュアルについては、水道料金徴収業務全般を対象とした体系的なマニュアルが無く、個別の事務処理要領や過去の運用通知に基づき運用していたため、マニュアルを整備することとしました。水道料金徴収業務の現状調査や事務処理要領などの検証を行い、25 年度までに業務マニュアルの原案を作成しました。更に 26 年度は試行運用を図りながら一部見直しを行い、27 年度から本格運用を開始しました。							

情報化の推進		担当課	業務振興課			
<p>(取組の概要)</p> <p>現在運用中の情報システムについて、情報化計画<sup>※1</sup>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。</p> <p>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。</p> <p>※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。</p>						
<p>(27 年度取組計画の概要)</p> <p>27 年度は 3 システム (3 回) <sup>※2</sup>について整備を行います。</p> <p>① 整備対象システム：管路情報、新総合積算、県水お客様センター支援の各システム</p> <p>② 整備内容及び回数：仮想サーバへの移行を含む、各システムの改修を 3 回実施</p> <p>※2 当初の計画では 6 システムを整備する予定でしたが、機器の更新計画を見直した結果、3 システムを先送りすることとなりました。</p> <p>当初予算額 1, 7 6 0, 2 7 7 千円 、 決算 (見込) 額 1, 6 2 6, 8 2 5 千円</p>						
達成指標	システムの整備回数	23～26 年度の内部評価				
		23	24	25	26	
		a	a	a	a	
達成目標 (27 年度)	3 回	内部評価 (27 年度)				
達成実績 (27 年度)	3 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				
達成目標 (5 か年)	2 0 回	内部評価 (5 か年)				
達成実績 (5 か年)	1 7 回 (5 か年累計)	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				
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>[27 年度]</p> <p>整備対象の情報システムの改修や仮想サーバ<sup>※3</sup>への移行などの整備を計画的に実施したことにより、利便性の向上や維持管理の効率が向上し、情報システムを安定的に運用することができました。</p> <p>なお、27 年度及び 28 年度の 2 年度に分けて計画していた業務用パソコンの更新については、28 年度に集約することにより契約事務の効率化、スケールメリット並びに使用機器類の統一化が図れるため、これらの利点を考慮し、更新に伴う情報システムの整備を 28 年度に行うこととしました。</p> <p>[5 か年]</p> <p>目標の整備回数には到達しませんでした。情報システムの整備により、業務処理の効率化を図るとともに安定したシステム運用を行いました。平成 24 年度には仮想サーバを導入し、27 年度まで各システムのサーバ更新等に合わせて順次移行することにより、多数存在していた物理サーバを集約し、運用コストを削減しました。</p> <p>また、パソコンやプリンタなどの機器を計画的・効率的に更新を行った結果、使用機器類の集約化及び品質や機能の均一化並びに管理の一元化が推進され、業務能率の向上につながりました。</p> <p>なお、目標の整備回数に達しなかった 3 回分については、事務の効率化や機器の統一化などのメリットを考慮し、整備計画を見直した結果によるものです。</p> <p>※3 仮想サーバとは、1 台の物理サーバ上で複数のシステムを実行できるサーバのことです。</p>						

情報の適正管理		担当課	業務振興課	
<p>(取組の概要)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>				
<p>(27 年度取組計画の概要)</p> <p>顧客情報などの適切な管理のため、職員へ情報セキュリティ研修を実施してセキュリティ意識向上を図り、保有する情報の適正な管理を行います。研修の際は受講者の理解度を測り、研修の成果が向上するよう研修内容へ反映させます。</p> <p>・職員への情報セキュリティ教育の実施 150 人</p> <p>当初予算額 2,774 千円、決算(見込)額 1,939 千円</p>				
取組 ③	達成指標	情報セキュリティ研修受講者数	23～26 年度の内部評価	
			23	24
			25	26
			b	a
	達成目標 (27 年度)	150 人	内部評価 (27 年度)	
	達成実績 (27 年度)	224 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	
達成目標 (5 か年)	750 人	内部評価 (5 か年)		
達成実績 (5 か年)	786 人 (5 か年累計)	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		
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>[27 年度]</p> <p>個人情報等の重要情報を適切に取り扱うため、情報セキュリティの知識や意識の向上に資する研修を開催しました。開催に当たっては、管理職職員を受講者として指名したほか、水道局新任職員にも研修機会を設けた結果、目標の受講者数を達成しました。</p> <p>また、他の組織において個人情報が外部に流出する事案が発生したことを受けて緊急会議を開催し、更なる情報セキュリティに対する周知徹底を図りました。</p> <p>このほか、常に情報資産を取扱う特定の執務室における入退室管理や業務用パソコンの使用状況の監視を継続実施し、情報の適正管理を行いました。</p> <p>[5 か年]</p> <p>当局では、膨大な個人情報等の重要情報を保有しており、適正な管理が重要であるため、情報セキュリティ研修の実施に当たっては、受講対象者や研修内容の見直しを行い、目標人数を達成することができました。</p> <p>また、常に情報資産を取り扱う特定の執務室においては、入退室管理の継続とともに入退室管理システムの更新による管理体制の強化を図りました。</p> <p>情報セキュリティ研修や啓発活動及び入退室管理を実施したことにより、適正な情報管理が図られ、情報漏洩等の発生を防止することができました。</p>				

## 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 ③情報セキュリティ研修理解度 [平成 26 年度から追加]	23～26 年度の内部評価			
		23	24	25	26
		b	b	a	a
成果目標 (27 年度)	① 80% ② 10% [平成 21 年度運用コストを基準] ③ 80%	内部評価 (27 年度)			
成果実績 (27 年度)	① 81% ② 27% [平成 21 年度運用コストを基準] ③ 97%	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			
成果目標 (5 か年)	① 80% ② 10% [平成 21 年度運用コストを基準] ③ 80%	内部評価 (5 か年)			
成果実績 (5 か年)	① 81% ② 27% [平成 21 年度運用コストを基準] ③ 98% (平成 26 年度及び 27 年度の平均)	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			
(評価結果の説明・分析)					
[27 年度]					
① 整備した水道料金徴収業務マニュアルを用いた研修を 2 回実施しました。その後実施したアンケートでは、マニュアルの活用により改善された項目があるとの回答が 81% となり、目標を達成しました。 ② 仮想サーバに統合した情報システムの運用や使用機器類の統一化を推進し、新たに調達する機器費や保守費用の縮減及び一括調達により、運用コストを前年度比で 5% 削減することで、平成 21 年度と比べ 27% 削減することができました。 ③ 情報セキュリティ研修では、他の自治体や民間企業における過去の情報流出事例や、身近でも起こり得る事例を動画を用いて講義することにより、研修後に実施したアンケートにおいて研修理解度の目標を達成しました。					
[5 か年]					
① 水道料金徴収業務の全般を網羅する体系的なマニュアルを整備し、これを実務において活用するとともに研修を実施したことにより、担当職員の業務知識の習得や理解が進み、業務能率の向上につながったと考えられます。 ② 新しい情報技術を導入した情報システムの運用や、使用機器類を統一化・集約化したことによる一括調達を推進した結果、5 か年で運用コストを 27% 削減することができました。 ③ 情報管理の徹底を図るため、また、個人情報などの重要情報を安全に活用するため、情報セキュリティ研修等を開催した結果、情報セキュリティに対する職員の理解が深まり、意識の向上につながりました。					

## III 千葉県営水道事業中期経営計画における各取組の位置付け

<p>取組①能率的な業務運営の確保 (終了)</p> <p>水道料金徴収業務マニュアルの整備が完了したことから、取組を終了します。</p> <p>取組②情報化の推進 (一部見直して継続)</p> <p>取組③情報の適正管理 (一部見直して継続)</p> <p>2 つの取組を統合することで、引き続き、情報システムの安定的な整備・運用及び情報セキュリティの強化に取り組めます。</p>
---

内部評価機関 (経営戦略会議) における評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) なし