

事務事業名	ITを活用した行政の電子化運営事業（基幹システム運用）				担当	総務部 情報システム課 行政情報係	
政策名	G	効率的で市民にわかりやすいまちづくり			電話番号	0285-83-8497	
施策名	1	窓口サービスの向上と事務効率化			<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業		
基本事業名					事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ	
法令根拠						<input type="checkbox"/> 単年度繰返（開始年度 昭和44 年度～）	
予算科目	1.一般会計	2.総務費	1.総務管理費	1.一般管理費	<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）		
事業概要	本事業は、全庁的に共通利用する基幹システム（住民情報、税情報、福祉情報、公会計等）のソフトウェア及びハードウェアレンタル料、保守料、通信回線使用料、消耗品等が対象であり、行政事務の省力化を図り正確でスピーディーな執行が行えるようにするための事業である。これまで、各システムについては年次を追って充実させてきた。						

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

①手段（主な活動） 25年度実績 合併時に購入した税務サーバが耐用年数の5年を経過したため、更新を行った。 また、各基幹業務システムの運用のために、保守・点検・法改正等によるシステム変更を外部委託で行った。 既存システムの安定稼働のためのサポート業務（トラブル発生時の対処、消耗品補充、使用方法の指導等）は内部で実施した。 また、外部ネットワークとの接続（住基ネット）への対応や、情報漏洩防止、コンピュータウイルス対策のため、真岡市情報セキュリティポリシーを遵守した運用指導も行った。  26年度計画 前年度同様に行うが、平成26年度はマイナンバー制度導入に伴う業務システムの設計及び改修を行うほか、公会計用サーバの更新を予定している。	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移 名称 単位 22年度(実績) 23年度(実績) 24年度(実績) 25年度(実績) 26年度(見込) ア 定期保守点検の回数 回 4 4 4 4 4 イ システム改修の回数 回 3 13 20 23 24 ウ 職員への運用サポート回数 回 780 790 780 792 780 エ オ
②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 基幹業務系システム（住基、税、福祉、公会計）及び真岡市の職員	⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移 名称 単位 22年度(実績) 23年度(実績) 24年度(実績) 25年度(実績) 26年度(見込) ア 稼働している基幹システム数 本 4 4 4 4 4 イ 真岡市職員数 人 506 495 485 474 473 ウ エ オ
③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 職員が、IT機器を利用したシステムを活用し、効率的で正確な行政事務を執行できるようにする。 また、機器を操作する上で、セキュリティポリシーを遵守した取扱いを徹底する。	⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移 名称 単位 22年度(実績) 23年度(実績) 24年度(実績) 25年度(実績) 26年度(見込) ア 重大なシステム障害の発生件数 件 0 0 0 0 0 イ 操作により発生した事故・障害等の件数 件 0 0 0 1 0 ウ エ オ
④結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） IT機器を活用し、きめ細かな住民サービスと正確で安全な情報を提供する。	⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移 名称 単位 22年度(実績) 23年度(実績) 24年度(実績) 25年度(実績) 26年度(見込) ア 職員のシステム利用に対する満足度 % 100 100 100 100 100 イ ウ エ オ

(2) 総事業費の推移		単位	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(見込)	
投入量	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0	0
		その他	千円	0	0	0	0	0
		一般財源	千円	57,309	62,864	93,798	52,542	0
	事業費計(A)		千円	57,309	62,864	93,798	52,542	0
	人件費	正規職員従事人数	人	3	3	3	3	0
		延べ業務時間	時間	1,100	1,200	1,200	1,250	0
		人件費計(B)	千円	4,695	5,090	5,042	5,080	0
	トータルコスト(A)+(B)		千円	62,004	67,954	98,840	57,622	0

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等

①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか？	事務処理機器（汎用コンピュータ・パソコン等）の普及に伴い、自治体事務においても省力化と正確でスピーディーな業務執行が可能となった。さらに、行政事務も年々複雑化・多様化してきており、IT機器の利用は不可欠なものとなったことによる。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？	ネットワーク化の進展により、窓口の待ち時間短縮、自宅等からの申請・届出サービスなど効率的な活用ができるようになった。また、個人でのインターネット利用者も年々増加し、インターネットと各業務システムとの連携を図り、どこからでもネットワークを介して申請や届出処理ができるようなシステム作りが進んできた。 なお、個人情報保護法やセキュリティポリシーの策定、オンライン化法案など、徐々に法整備もされてきているが、個人情報の流失事件も後を絶たず、ニュース等で大きく取り上げられてきている。 社会保障と税に関わる番号制度（いわゆるマイナンバー制度）が導入されることになっており、平成28年度からの利用が予定されている。 これまでの事業概要については、昭和44年に固定資産税システムを導入、昭和45年から各税関係システム、昭和50年に住民情報及び水道システム、昭和58年に農業行政及び下水道システム、昭和63年に水道企業会計システム、平成6年に財務会計システムを導入した。平成11年にクライアントサーバ型に変更、平成12年に戸籍システムを導入、本庁周辺施設9か所への無線LAN化、学校・保育所等出先施設のネットワーク接続、平成13年に総合福祉システム、住基ネット機器の導入、平成14年に住基ネット1次稼働、平成15年に総合行政ネットワークシステム機器の導入、平成16年には、本庁と出先施設間に広域イーサネット・サービス（NTT東日本）を導入し、高速なネットワークを構築し、無線LANを廃止した。平成20年度は合併に伴い、二宮地区の学校並びに出先機関10か所を広域イーサネット・サービス（KDDI）により追加した。平成21年度は、新たな公会計制度に向けた財務会計システムの更新を行った。 平成23年度は、市民課に自動交付機を設置し、また、非常用発電機も設置し、長期停電時にも証明書が発行できるように整備した。
③この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？	IT機器の利用は、有効的なものであり事務の合理化には必要であるが、その取扱いを誤ると、個人情報の漏洩やプライバシーの侵害、ウイルス等による被害が起こる危険もあるので、万全の対策で実施すべきである。（個人情報保護審査会意見）

2. 1次評価の部 \*原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的妥当性評価	①政策体系との整合性 ・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果(上位施策)に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 行政情報の電子化や運営は、地域情報化の推進、窓口サービスの向上と事務効率化の主要施策として位置づけられている。
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？ ・税金を投入して達成する目的か？	<input type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 事務の効率化や処理内容の充実等は、市民に対する行政サービスの向上にもつながるので、推進する必要がある。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある 職員が業務システムをセキュリティポリシーを遵守して活用することは、事務の効率化と住民サービスの向上につながる。
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	<input type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある 現状においては、定期的な機器の更新、法制度の改正によるシステム更新などを実施し、適正に運用しており、向上の余地はない。 なお、マイナンバー制度に伴うシステム改修等が発生するが、本事業における成果向上には関係しない。
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	<input type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない 事務の効率化や市民サービスは低下する。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	<input type="checkbox"/> 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) <input type="checkbox"/> 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	<input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携ができる <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携できない
効率性評価	⑦事業費の削減余地 ・成果を下げずに事業費を削減できないか？ (仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある システム機器等のリース料や保守料、通信料などが主な事業費のため、削減余地はない。
	⑧人件費(延べ業務時間)の削減余地 ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？ ・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか？ (アウトソーシングなど)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 基幹システムは、外部委託により運用している。委託管理のための必要最小限の人件費である。
公平性評価	⑨受益機会・費用負担の適正化余地 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	<input type="checkbox"/> 公正・公平である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 受益者負担はない。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性(改革案・実行計画) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し( <input type="checkbox"/> : 目的妥当性 <input type="checkbox"/> : 有効性 <input type="checkbox"/> : 効率性 <input type="checkbox"/> : 公平性 ) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？																								

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える	(5) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
			削減	維持	増加																			
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり																								
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																							