

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） 26年度実績 10月に公会計用サーバの更新を実施した。 各基幹業務システムの運用のために、保守・点検・法改正等（マイナンバー制度導入に伴う改修を含む）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。 27年度計画 前年度同様に行うが、平成27年度もマイナンバー制度導入に伴う業務システムの改修を26年度に引き続き行う。 また、学校向け公会計システム機器の更新や、医療費助成システムの導入及びデータ移行処理委託業務を行う予定である。	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移 <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> <th>23年度(実績)</th> <th>24年度(実績)</th> <th>25年度(実績)</th> <th>26年度(実績)</th> <th>27年度(見込)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 定期保守点検の回数</td> <td>回</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>イ システム改修の回数</td> <td>回</td> <td>13</td> <td>20</td> <td>23</td> <td>26</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>ウ 職員への運用サポート回数</td> <td>回</td> <td>790</td> <td>780</td> <td>792</td> <td>720</td> <td>720</td> </tr> <tr> <td>エ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>オ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27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	13	20	23	26	28	ウ 職員への運用サポート回数	回	790	780	792	720	720	エ							オ						
	名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27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	13	20	23	26	28																																											
ウ 職員への運用サポート回数	回	790	780	792	720	720																																											
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 <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> <th>23年度(実績)</th> <th>24年度(実績)</th> <th>25年度(実績)</th> <th>26年度(実績)</th> <th>27年度(見込)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 稼働している基幹システム数</td> <td>本</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>イ 真岡市職員数</td> <td>人</td> <td>495</td> <td>485</td> <td>474</td> <td>470</td> <td>467</td> </tr> <tr> <td>ウ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>エ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>オ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27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	495	485	474	470	467	ウ							エ							オ						
	名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27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	495	485	474	470	467																																											
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 <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> <th>23年度(実績)</th> <th>24年度(実績)</th> <th>25年度(実績)</th> <th>26年度(実績)</th> <th>27年度(見込)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 重大なシステム障害の発生件数</td> <td>件</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>イ 操作により発生した事故・障害等の件数</td> <td>件</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ウ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>エ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>オ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27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	1	0	0	ウ							エ							オ						
	名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27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	1	0	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 <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> <th>23年度(実績)</th> <th>24年度(実績)</th> <th>25年度(実績)</th> <th>26年度(実績)</th> <th>27年度(見込)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 職員のシステム利用に対する満足度</td> <td>%</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>イ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ウ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>エ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>オ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27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						
	名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27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	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	
投入量	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	16,855	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	62,864	93,798	52,542	56,510	0
	事業費計(A)		千円	62,864	93,798	52,542	73,365	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	1,200	1,200	1,250	1,300	0
		人件費計(B)	千円	5,090	5,042	5,080	5,487	0
		トータルコスト(A)+(B)	千円	67,954	98,840	57,622	78,852	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、自宅等からの一部の事務で申請・届出サービスなど効率的な活用ができるようになった。 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（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1月からの利用が予定されている。
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																							