

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) 検針業務と比較して未納整理業務に関するマニュアル整備が遅れており、局直営分と委託分で手順に若干の差異が生じていることから、事務フローを作成するとともに局直営分と委託分の共通の手順を整理します。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 (水道料金徴収業務マニュアル) 原案の作成	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 (水道料金徴収業務マニュアル) 原案の作成	前年度評価	b
(評価結果の説明・分析) 検針から料金収納・未納整理などを体系的にまとめた水道料金徴収業務マニュアルを整備することとしますが、未納整理業務について、実務担当者への聞き取りを行い、これまで明確に位置付けられていなかった給水停止前の現地訪問などの業務を盛り込むとともに、業務手順に沿ったわかりやすい水道料金徴収業務マニュアル原案を作成しました。 併せて現行の要綱・要領・通知等を検証し、改善すべき業務の修正を反映させた要綱・要領 (案) を作成しました。				

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) 当年度は、14 システムのうち 4 システムを対象に整備を行います。 これら 4 システムを中心に、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。			

①整備対象システム 水運用管理、総合財務会計、給水装置情報管理、水質情報管理の各システム ②整備内容及び回数 システム改修やサーバの移行等を内容として、計 4 回実施 ③一括調達する機器類 情報システム用プリンタ 79 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 2, 0 1 3, 0 0 0 千円 、 決算 (見込) 額 1, 8 4 2, 0 0 0 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	4 回	a	: 達成している
達成実績	4 回	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
		前年度評価	a
(評価結果の説明・分析) 情報システムの改修や仮想サーバへの移行などを計画的に整備したことで、システムの安定性と業務処理の効率が向上しました。 また、システムの使用機器類の集約や統一化を継続してきたことで、調達コストの削減を図るとともに、利便性や維持管理効率が向上しました。			

情報の適正管理		担当課	業務振興課	
取組	(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、職員への教育を行うことで意識の向上を図ります。 ・職員への情報セキュリティ教育の実施 150 人 当初予算額 3, 4 0 5 千円 、 決算 (見込) 額 2, 3 7 3 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	1 5 0 人	a	: 達成している
	達成実績	1 4 2 人	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	
		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開催するにあたり、平成 24 年度までは情報システムを利用する職員のうち、任意の者を対象として研修を実施していました。 平成 25 年度は目標に届きませんでしたが、一部指名制で研修を実施したところ、前年に比べて 17 人増員できました。 今後の更なる研修成果の向上と目標達成のため、受講者の理解度を測ることや新たな研修機会の設定について検討をしました。				

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 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 検針から料金収納・未納整理などを体系的にまとめた水道料金徴収業務マニュアルを整備することと していますが、未納整理業務について、実務担当者への聞き取りを行い、これまで明確に位置付けられて いなかった給水停止前の現地訪問などの業務を盛り込むとともに、業務手順に沿ったわかりやすい水道料金 徴収業務マニュアル原案を作成しました。 併せて現行の要綱・要領・通知等を検証し、改善すべき業務の修正を反映させた要綱・要領(案)を作成 しました。</p> <p>② システム用プリンタ 79 台の調達や仮想サーバへの統合等、各システムの更新時に合わせて使用機器類の 統一化を推進した結果、平成 24 年度運用コストより 3%削減が実現できました。</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：水道料金徴収業務マニュアル原案は、電子データ及び印刷したものを 関係部署に配布し、運用を図りながら、できるだけ多くの職員から問題 点等の意見聴取を行うようにし、更に改善を図ります。また、関連する 要綱・要領等の改正を行います。)</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、引き続き更新機器類の調達コストの 削減に努めるとともに、システム改修などを実施することにより、 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：情報セキュリティ研修は在任中の職員のほか、水道局初任者研修に おいても実施することとし、受講者の理解度や意見・要望を参考に 今後の研修内容に反映することで、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	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	前年度評価	a

内部評価機関 (政策調整会議)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