

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。			
	(当年度取組計画の概要) 水道料金徴収業務マニュアルを関係部署に配布するとともに、局職員が使用するファイルサーバに掲載して活用を促し、各水道事務所での実務などにおいて試行運用します。また、試行運用状況を踏まえて意見聴取を行い必要に応じて更に改善します。 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	マニュアルの試行運用・改善	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	マニュアルの試行運用・改善	前年度評価	a
	(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作成した「水道料金徴収業務マニュアル」は、試行版として印刷物を関係部署に配布、また局職員が使用できるファイルサーバへ掲載し、運用を図りながら、実務担当者から問題点等の意見聴取を行い、委託化等により実務とそぐわない個所の修正や追加業務を反映させました。 併せて必要な要綱・要領の整備を行い、マニュアルとの整合を図りました。			

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) 当年度は整備対象 14 システム ^{※2} のうち 1 システムについて整備を行います。 ① 整備対象システム：浄・給水場維持管理情報システム ② 整備内容及び回数：整備内容は、サーバの移行を 1 回実施 ※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 1,752,000 千円、決算(見込)額 1,571,206 千円 (システム機器の保守、調達に係る費用含む)			
達成指標	システム整備回数	内部評価	
達成目標	1 回	a : 達成している	
達成実績	1 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) 計画に基づいて整備対象のシステムを仮想サーバ ^{※3} へ移行したことにより、システム単体の機器に係る保守が不要となることから、業務能率の向上及びコストの削減を図ることが出来ました。 ※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。			

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、職員への教育には一部指名制を導入することで更なる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 2,720 千円、決算(見込)額 1,451 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	
	達成実績	172 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) お客様の個人情報の適正管理のため、職員への情報セキュリティの知識や意識の向上に資する教育研修を開催するにあたり、管理職員への受講指名や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。 また、情報資産を取り扱う執務室への入退室者制限や情報システム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。				

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理解度	内部評価	
成果目標	①マニュアルの試行運用・改善 ※改善度の数値は平成27年度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 ③80%	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マニュアルの試行運用・改善 ②システム使用機器類統一化の推進 ③98%	前年度評価	a
<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作成した「水道料金徴収業務マニュアル」は、試行版として印刷物を関係部署に配布、また局職員が使用できるファイルサーバへ掲載し、運用を図りながら、実務担当者から問題点等の意見聴取を行い、委託化等により実務とそぐわない個所の修正や追加業務を反映させました。併せて必要な要綱・要領の整備を行い、マニュアルとの整合を図りました。</p> <p>② 整備対象であったシステムを仮想サーバ化したことにより、新たに調達する機器費及び保守費用が不要となり、平成 25 年度の運用コストと比較して 8%の削減を達成しました。</p> <p>③ 情報セキュリティ研修では、過去事例の説明や動画を用いて分かり易い講義をしたことにより、研修後に実施したアンケートにおいて研理解度の目標を達成しました。</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）

<ul style="list-style-type: none"> 各取組の進め方 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を関係部署に配布、及び電子データを局職員が使用できるファイルサーバへ掲載し、OJTと併せて活用することなどにより運用を更に図ります。 マニュアルの運用により、業務の改善が図られたか、また能率的な業務運営や法令遵守に繋がったかなどについて、関係職員にアンケート調査を行います。 取組②情報化の推進 (継続：情報システムの整備を進めるにあたり、計画的・効率的な機器更新と仮想サーバへの移行整備及びシステム改修を推進し、安定したシステム運用を図るため適切な維持管理を行います。) 取組③情報の適正管理 (継続：お客様情報など所有する情報資産を保護するため、引き続き入退室管理や不正アクセス対策等の監視を行うほか、情報の適正管理のため、職員に情報セキュリティ研修を実施します。) 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。 	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 (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