

平成 30 年 8 月 7 日

出張調査報告書

尼崎市議会「維新の会」

日時 : 平成 30 年 8 月 1 日 13:30~15:30

作成者 久保高章

視察先 : 東京都町田市

「自治体間ベンチマーキングについて」

調査事項

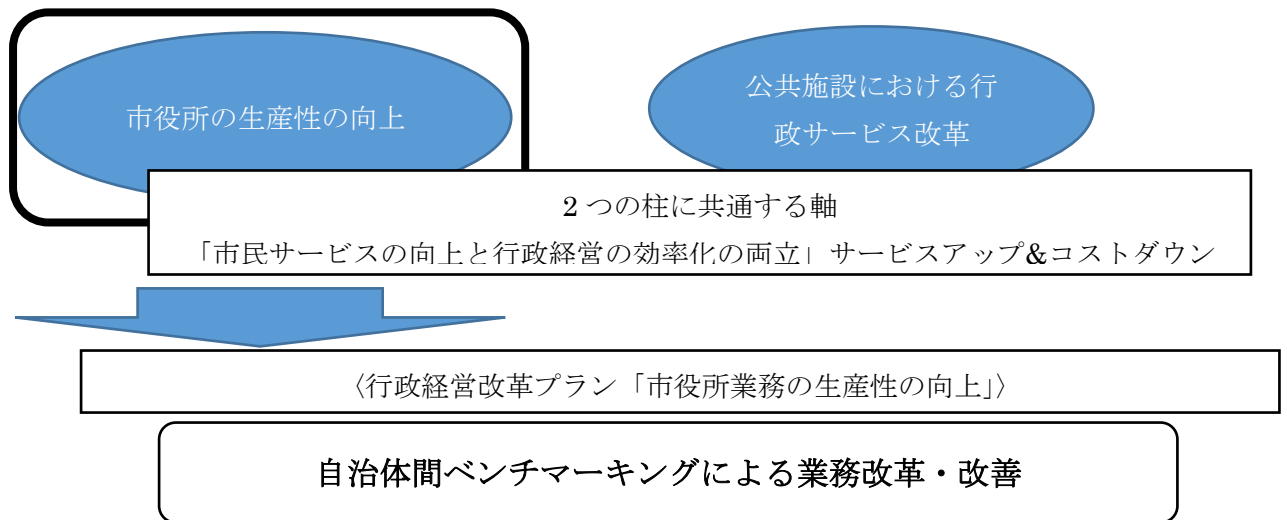
1. 自治体間比較による業務プロセスの標準化（ベンチマーキング）とは
自治体間で業務プロセス、パフォーマンス、コスト等を比較し、差異を「見える化」するとともに、自治体間で共通化できるベストプラクティスを検討し、業務改革、改善につなげる取組

2. 導入時期と導入に至った経緯、目的

2016 年 6 月 17 日経済財政一体改革推進委員会で紹介。

町田市を取り巻く状況

「人口減少・超高齢化」「構造的収支不足」「公共施設の老朽化」への対策目的
〈町田市 5 ヵ年計画 2017~2021 行政経営改革プランにおける 2 つの改革の柱〉



3. 予算と費用対効果

予算 : 580 万円

効果 : *2018 年 2 月時点での改善計画に基づく見込み

〈介護保険業務・国民健康保険業務〉改善による削減時間【見込み】

11,527 時間/年 (*2021 年度見込み) (約 5%) ⇒ 約 6.7 人分

4. 比較・分析結果

参加者のコメント

I 業務の見える化とベストプラクティスの検討

- ① 業務の見える化ができた
- ② 改革・改善のきっかけとなった
- ③ 意見交換会は改革・改善の原動力
- ④ ベストプラクティスの検討には市民サービスの維持向上の視点も必要
- ⑤ 業務共通化の視点がなければ、より良いベストプラクティスの検討に繋がらない
- ⑥ 所管課主導への転換が必要
- ⑦ 町田市が使っている仕組みや組織風土に由来する考え方が多い

II 各参加自治体での個別最適化

- ① 個別最適化の成果が出始めている
- ② アウトソーシングを推進したい自治体が多い

III 参加自治体間での全体最適化

- ① 業務負荷が高い制度や制度運用の見直しが必要
- ② 抜本的な改革・改善には情報システムの利活用の検討が必要

5. なぜ町田市ではベンチマーキングが実施できたのか

- ① 財務情報と稼働時間の見える化の推進
 - ・課別、事業別行政評価シート（財務諸表・事業成果）
 - ・事務と執行体制の確認シート
- ② イノベーションのインフラづくり
 - ・自治体比較を市長が推奨
 - ・経営品質向上活動（市民満足度、チャレンジ精神、気付き、対話の重視）
 - ・キーパーソン同士の繋がり
- ③ 事務局の協力体制
 - 組織別能力発揮/部門間連携
 - ・企画政策課⇒調査・企画
 - ・経営改革室⇒業務改革
 - ・総務課 ⇒業務量の把握・業務体系の整理
- ④ 他自治体とのつながり
 - ・新公会計制度普及促進連絡会議
 - ・近隣に人口が同規模の自治体が複数ある
- ⑤ 自治体間ベンチマーキングを支える新公会計制度
 - ・町田市の新公会計制度2つの目的
 - a 明らかになった事業の成果とコストを、個別の組織や事業におけるマネジメントに活用する
この取組を通じて、職員の意識改革を図る
 - b 企業会計と同様に事業のフルコストを「見える化」することで、市民に対する説明責任を果たす
 - ・課別・事業別行政評価シートの様式の確立

- ・事業の有効性や効率性の分析
- ・事業マネジメントのPDCAサイクル

6. 自治体間ベンチマーキングを支える取組

A. 事務と執行体制の確認シートの仕組み

- ① 課ごとに、嘱託員・臨時職員を含む全職員が、どの事業にどれだけ関わっているかを「見える化」した町田市独自のマネジメントツール
- ② シートは、各課で全職員が関わって入力し、稼働時間と事務量の指標を「見える化」
- ③ シートの目的、事務に対応した効率的・効果的な職員配置の実現、部長・課長による組織マネジメントの向上
- ④ ・課別、事業別行政評価シートへの活用
・組織プロフィールへの活用
・定数管理計画策定への活用

B. 経営品質向上活動

市民目線に立ち、仕事の考え方、やり方を改革・改善する取組を、町田市では経営品質向上活動と呼んでいる

- ① 市民の目線に立った質の高い組織経営の実現
 - ② 職員の意識化改革、チャレンジ精神の向上
- 徹底した「見える化」、PDCAサイクル
確立、課企画マインドの醸成、自治体比較

7. 自治体間ベンチマーキングの今後の展望

- ① 業務の見える化とベストプラクティスの検討
- ② 各自治体での個別最適化
- ③ 参加自治体間での全体最適化

8. 尼崎市での導入に向けてのクリアすべき事項・手順

- ① 財務情報と稼働時間の見える化の推進
 - ・課別、事業別行政評価シート（財務諸表・事業成果）作成
 - ・事務と執行体制の確認シート作成
- ② 各課連携が可能か
 - 各課連携に向けてのコーディネート課と市長の推奨
- ③ 同規模自治体との連携打診と強化

9. 町田市からの協力を依頼

- ① 疑問点等は電話・メール等にてお答え頂ける
- ② 事務と執行体制の確認シートのフォーマットは頂ける

以上