事例No.	965
公表年度	H29
団体の属性	一般市
団体名	東京都町田市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・EBPM

事例種類	自治体間比較による業務プロセスの標準化

事例内容・タイトル

自治体間ベンチマーキング

出典

地方公共団体における行政改革の取組（平成30年3月28日公表）

★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）

○　近隣自治体や人口規模の近い自治体の職員同士で、定量的な指標に基づく業務比較を行い、相違点を把握する中で、最も優位性が高い取組（ベスト・プラクティス）を合同で研究する。
⇒　業務プロセスの改革・改善が進展。

〈自治体間ベンチマーキング　：町田市（人口　42.8万人）〉

【取組】
・平成27年度から、町田市、八王子市、藤沢市、江戸川区が中心となり、松戸市、郡山市など県境を越えた自治体とともに実施している。業務をプロセス単位に分解し、稼働時間、業務処理量、コスト等を指標化、超ミクロレベルで見える化した上で、自治体業務（※）を比較する。比較で明らかになった差異や特異点について、業務担当者による意見交換会で討議を行い、ベスト・プラクティスを研究している。
（※）・・・平成28年度は国民健康保険・介護保険、平成29年度は市民税・資産税・保育関連業務について比較

○取組概要○



人口規模の近い自治体に声をかけて、業務比較を実施

・自治体には民間企業における利益のような**明確な指標がない**。

・行政分野において**はコスト、品質、サービス等を適切に評価し、自律的に改善に取り組むことは難しい**

(1)事務の流れを標準体系として整理しプロセス単位で比較
①いつ ②どのような業務が ③どれだけ発生し
④誰が ⑤どのようなプロセスで処理しているのか を把握

自治体名	業務量（時間）2016年度 正職員（ア）	嘱託（イ）	臨時（ウ）	その他（エ）	業務コスト 人件費（千円）（オ）※	委託料（千円）（カ）	業務コスト（千円）（キ）＝（オ）＋（カ）	単位コスト（円）（ケ）＝（キ）÷（コ）	納税義務者数（コ）
A	57,984	2,990	1,826	0	282,099	58,571	340,670	1,704	199,968
B	38,701	0	18,138	702	204,187	26,771	230,958	1,121	206,002
C	93,334	7,216	12,141	0	467,892	96,337	564,229	1,708	330,283
D	76,730	2,808	18,494	0	388,434	17,000	405,434	1,517	267,292
E	54,150	0	29,706	0	288,469	59,094	347,563	1,126	308,599
F	49,310	0	11,666	0	246,353	27,292	273,645	1,697	161,247
G	17,993	0	700	0	86,116	0	86,116	1,190	72,363

超ミクロレベルの見える化

(2)業務担当職員による意見交換会を開催
・実効性の高い業務プロセス革新について検討
・業務量・業務コスト等客観的情報に基づく比較



顔を突き合わせた本音の議論

最も優位性が高い取り組み（**ベスト・プラクティス**）を構築。

各団体でベスト・プラクティスを踏まえた業務改革・改善計画を作成。

【効果と今後の展望】
・ベスト・プラクティスを踏まえた業務改革・改善計画を作成
→ベスト・プラクティスを取り入れつつ個別の団体の特性を活かした、より効率的かつ効果的で具体性のある業務改革を実施。
・ベスト・プラクティスを踏まえ、業務プロセスやサービスレベルを標準化
→アウトソーシング、情報システム共通化によるコストダウンを図る。制度そのものや制度運用の改善要望にもつなげる。