事例No.	984
公表年度	H30
団体の属性	町村
団体名	福岡県須恵町

事例区分	行政改革

タグ	・事務の共同実施 ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	自治体間比較による業務フローの標準化

事例内容・タイトル

自治体間比較による業務フローの標準化

出典

地方公共団体における行政改革の取組（平成31年3月29日公表）

★自治体間比較による業務フローの標準化

○　隣接する3自治体（宇美町、志免町、須恵町）で共同調達した基幹システムにおいて業務フローの比較によるベストプラクティスの整理、広域連携による定量効果、歳出削減等の効果について調査、アウトソーシングへの検討。
⇒　アウトソーシングを踏まえた業務フローの標準化。

〈自治体間比較による業務フローの標準化　：須恵町（人口　約3万人）〉

【課題】
・法改正等による業務量の増加により、住民サービスの向上を目的とした各種施策の検討や実施が困難となっている。
⇒共通の基幹システムを利用している自治体の業務フローを最適化し業務量の削減、歳出削減を行い、不足する業務への注力を行う。

【取組】
・年間業務量が一定数（1人月以上とした）確保できる業務及びそれらの業務と親和性が高いと想定される業務を抜粋し、職員インタビュー・業務調査・業務フローの比較検討を実施。

・3自治体とも一定量の業務量が確保できるものについてアウトソーシング可能な業務の絞り込みを実施。
→ **住民票等発行業務と証明書発行業務（税証明発行・印鑑証明発行・戸籍証明発行）が該当**した。

該当業務		現状				あるべき				期待効果(h)	
		須恵町	宇美町	志免町	合計	須恵町	宇美町	志免町	合計	須恵町	合計
住民票等発行	1回当たり処理時間	5 分/回	5 分/回	4 分/回	-	4 分/回			-	-	-
	関与時間	777 h	1,477 h	1,429 h	3,683 h	622 h	1,182 h	1,429 h	3,233 h	155 h	451 h
各種税証明発行	1回当たり処理時間	2 分/回	9 分/回	16 分/回	-	2 分/回			-	-	-
	関与時間	264 h	1,647 h	2,835 h	4,746 h	264 h	370 h	358 h	991 h	0 h	3,755 h
戸籍証明発行	1回当たり処理時間	7 分/回	7 分/回	5 分/回	-	5 分/回			-	-	-
	関与時間	1,242 h	888 h	599 h	2,728 h	887 h	634 h	599 h	2,120 h	355 h	608 h
印鑑証明発行	1回当たり処理時間	3 分/回	3 分/回	3 分/回	-	3 分/回			-	-	-
	関与時間	252 h	385 h	431 h	1,068 h	252 h	385 h	431 h	1,068 h	0 h	0 h
合計	関与時間	2,535 h	4,397 h	5,294 h	12,226 h	2,024 h	2,570 h	2,817 h	7,412 h	510 h	4,814 h

【成果】
◇ **広域連携（3自治体）による定量効果　須恵町：510時間（3自治体合計：4,814時間）**
自治体の業務フローを最適化し、1回当たりの処理時間を削減することで、業務量の削減ができ、住民サービス向上施策の検討に資する時間等を確保することが可能。
◇ **アウトソーシングによる人件費の低減効果　須恵町：最大5百万円（3自治体合計：最大21百万円）**
※アウトソーシング検討業務を全て事業者へ委託した場合。