

# 自治体間比較による業務改革

## 行政サービス水準他市比較調査の概要

平成29年4月5日  
東京都町田市

# 1-1 行政サービス水準他市比較調査とは

行政分野においては

民間企業における利益のような明確な指標がない。

コスト、品質、サービス等を適切に評価する、自律的に改善に取り組むことは難しい

自治体間での比較の視点から、サービス水準の向上や組織のパフォーマンスの向上につながる取り組みができないか

新たな自治体ベンチマーキングの姿である  
「行政サービス水準他市比較調査」

# 1-2 行政サービス水準他市比較調査とは

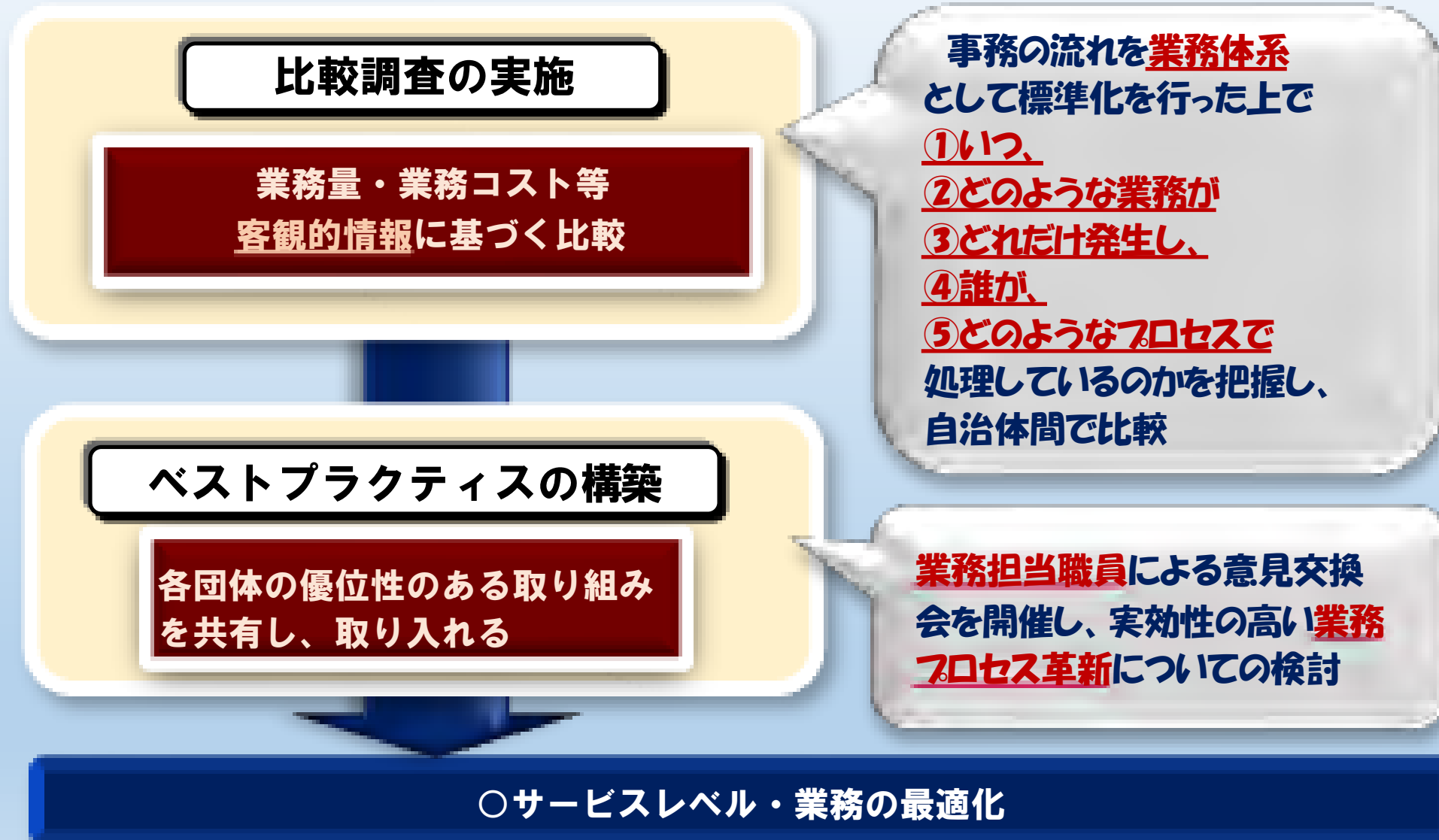
行政サービス水準他市比較調査・基幹業務の業務プロセス分析

同じ法令に基づく事務なのに、自治体間で、サービスの質や効率性が違う  
【国民健康保険、介護保険、税、届出・諸証明交付業務等】

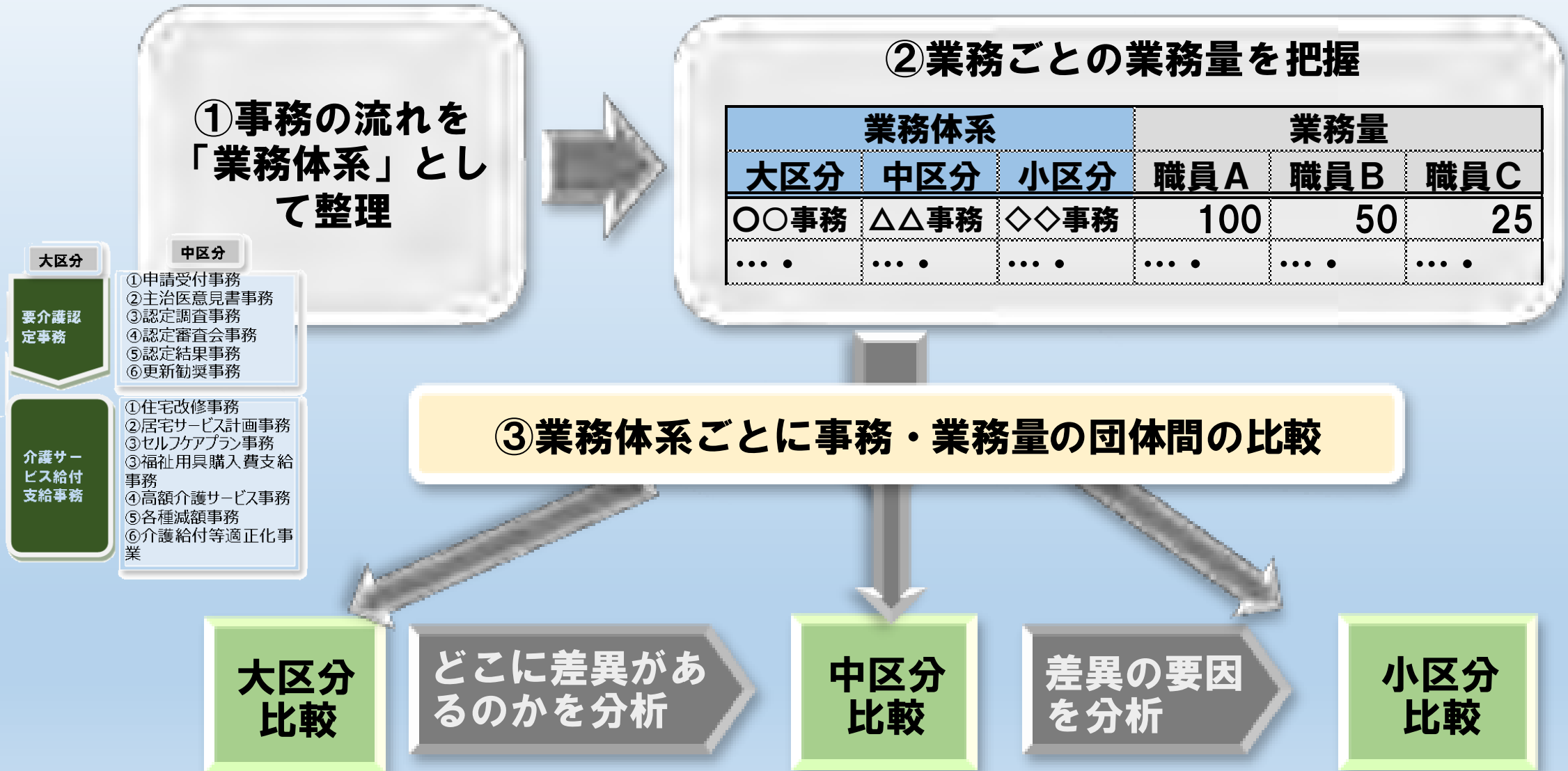
業務体系を整理し、業務プロセスごとに、業務にかかるコストなどを比較・分析

- ・ 良い仕組みや良い仕事のやり方をお互い取り入れる
- ・ ベストプラクティスを見つけ共有する
- ・ 連携して改革・改善に取り組む

## 2 全体の流れ



# 3-1 比較調査の実施【業務プロセス比較調査の流れ】



# 3-2 比較調査の実施

## 【③業務体系ごとに事務・業務量の団体間の比較】

### Fact Finding

### 介護保険事業【大区分】

- 介護保険事業は、「要介護認定事務」「介護サービス給付支給事務」で全体の8割程度の業務量である。
- 業務量の投入する事務は、結果として団体により大きな差がある。

要介護認定と介護サービス給付の業務量割合が大きい。

事務名	W市			X市			Y市			Z市		
	正職	嘱託	臨時	正職	嘱託	臨時	正職	嘱託	臨時	正職	嘱託	臨時
要介護認定	41%	75%	78%	66%	67%	47%	47%	70%	77%	59%	80%	54%
介護サービス給付支給	36%	22%	14%	14%	5%	21%	31%	9%	17%	21%	0%	22%
賦課・調定	19%	4%	5%	17%	28%	16%	20%	18%	3%	17%	19%	20%
保険料還付	4%	0%	3%	2%	0%	16%	2%	2%	3%	3%	1%	4%
業務量 計	56,496	34,488	7,708	53,080	12,840	7,113	42,776	47,525	10,545	42,320	10,351	3,812
業務コスト指数(千円)	360,131			293,279			329,705			230,957		
単位業務コスト(円)	20,045			17,052			22,601			17,476		

全体の8割を占めている。

X市とY市では、単位業務コストが1.3倍の差がある。

Y市とZ市の業務量が正規職員についてはほぼ同じであるが、嘱託職員の大きな差があるため結果として業務コストに1.4倍の差がある。

# 3-3 比較調査の実施

## 介護保険事業【中区分】

事務プロセス	業務量変動要因 項目	W市							X市						
		変動要因件数	業務量 (2014年)			業務コスト (2014年)			変動要因件数	業務量 (2014年)			業務コスト (2014年)		
		数量	正職員	嘱託職員	臨時職員	指数 (千円)	割合	単位コスト	数量	正職員	嘱託職員	臨時職員	指数 (千円)	割合	単位コスト
<b>介護サービス給付支給事務 計</b>		2014年	20,616	7,425	1,068	116,646	32.4%		2014年	7,665	648	1,526	40,423	13.8%	
住宅改修事務	申請受理件数	1,864	5,252	2,976	0	31,747	8.8%	17,031	1,621	1,617	0	332	8,229	2.8%	5,077
居宅サービス計画事務	依頼届出書受理件数	6,617	436	0	0	2,067	0.6%	310	7,256	389	432	0	2,836	1.0%	391
セルフケアプラン事務	ケアプラン受理件数	53	465	41	0	3,265	0.9%	61,613	12	35	0	0	168	0.1%	13,978
福祉用具購入費支給事務	申請書受理件数	2,302											50	1.0%	1,471
高額介護サービス事務	支給対象者勧奨件数	4,256											79	2.1%	1,997
高額医療合算サービス	申請者数	2,582											85	1.2%	1,111
各種減額事務	勧奨件数	5,299											34	2.6%	2,312
生計困難者利用者負担軽減制度事務	申請・審査件数	—											47	0.7%	
過誤申立て	申請書受理件数	6,044	191	0	0	908	0.3%	150	4,949	100	0	0	503	0.2%	102
介護給付等適正化事務	ケアプラン点検件数	133	3,375	3,988	0	25,159	7.0%	189,163	17	742	216	0	4,018	1.4%	236,335
給付庶務事務	給付対象者数	17,966	1,412	0	0	6,699	1.9%	373	17,199	410	0	0	1,947	0.7%	113
サービス費償還払い事務	サービス費等支給件数	—	884	0	0	4,195	1.2%		—	174	0	0	826	0.3%	
介護支援専門員研修事業	—	—	1,465	0	0	6,951	1.9%	1,465	—				0	0.0%	1,465

### Fact Finding

■ 介護サービス給付支給事務のうち、住宅改修事務において、W市とX市では、コストドライバーがほぼ同じであるのに業務コスト大きな差がある。

事務プロセス	業務量変動要因 項目	Y市							Z市						
		変動要因件数	業務量 (2014年)			業務コスト (2014年)			変動要因件数	業務量 (2014年)			業務コスト (2014年)		
		数量	正職員	嘱託職員	臨時職員	指数 (千円)	割合	単位コスト	数量	正職員	嘱託職員	臨時職員	指数 (千円)	割合	単位コスト
<b>要介護認定事務 計</b>		2014年	20,170	33,307	8,149	185,803	56.4%		2014年	24,847	8,293	2,046	140,359	60.8%	
申請受付事務	受付件数	16,502	4,175	2,082	2,471	28,744	8.7%	1,742	17,788	6,163	978	0	31,485	13.6%	1,770
主治医意見書事務	意見書件数	16,502	542	1,278	560	6,443	2.0%	390	17,292	1,609	561	448	9,673	4.2%	559
認定調査事務	調査件数	16,054	6,411	25,318	4,559	96,153	29.2%	5,989	17,304	9,301	4,925	448	56,180	24.3%	3,247
認定審査会事務	審査件数	15,792	5,841	3,441	0	35,626	10.8%	2,256	16,633	5,199	895	512	27,584	11.9%	1,658
認定結果事務	認定結果通知件数	15,732	1,400	183	500	10,309	3.1%	653	16,500	1,171	612	600	8,036	3.5%	484
更新勧奨事務	更新勧奨件数	—			0	291	0.1%	28	11,842	96	322	0	1,191	0.5%	101
庶務事務	要介護者数	—							—				6,211	2.7%	401

### Fact Finding

- 要介護認定事務のうち、認定調査事務において、Y市とZ市では、コストドライバーがほぼ同じであるのに業務コスト大きな差がある。
- 正職員の業務量は、Y市のほうが少ないが、嘱託職員の業務量がY市はZ市の5倍である。

# 3-4 比較調査の実施

## 介護保険事業【小区分】

業務プロセス	W市				X市			
	正職	嘱託	臨時	業務コスト	正職	嘱託	臨時	業務コスト
住宅改修事務	5,252	2,976	0	31,747	1,617	0	332	8,229
事前申請処理	3,336	1,637	0	19,581	759	0	0	3,599
事前審査完了通知作成・送付	909	0	0	4,315	261	0	332	1,798
工事後チェック	1,008	1,339	0	7,852	174	0	0	826
支給決定・支給決定通知書作成					249	0	0	1,180
受領委任払登録・変更届出受付					87	0	0	413

### Fact Finding

- 「住宅改修事務」を業務レベルで見ると、「事前申請処理」、「工事後チェック」の業務が特に差があることが分かった。

業務プロセス	Y市				Z市			
	正職	嘱託	臨時	業務コスト	正職	嘱託	臨時	業務コスト
認定調査事務	6,411	25,318	4,559	96,153	9,301	4,925	448	56,180
認定調査	233	19,511	4,151	52,837	233	1,573	0	4,715
認定調査票作成	117	307	0	1,257	416	1,637	0	5,726
市職調査員調査割当・調整	1,670	0	0	7,925	227	64	0	1,225
市職調査員調査日時等調整	808	0	0	3,832	241	767	0	2,903
市職調査員作成調査票確認・指導	328	1,226	0	4,369	1,821	0	0	8,639
認定調査委託	41	157	0	556	246	144	0	1,497
認定調査委託分調査票等作成	62	1,852	183	4,849	387	177	0	2,242
認定調査委託分調査票等送付	41	1,932	183	4,936	387	177	192	2,565
認定調査委託分調査票等回収	80	0	0	378	226	80	256	1,684
認定調査委託分調査票督促	628	0	0	2,980	228	0	0	1,081
認定調査委託分調査票確認・修正	118	0	0	558	4,055	307	0	19,943
新任認定調査員委託分調査票確認・指導・修正	1,801	333	42	9,379	180	0	0	856
調査員研修	60	0	0	284	654	0	0	3,105

### Fact Finding

- 「認定調査事務」の業務レベルで見ると、Y市は「認定調査」に力を入れている。
- 一方、Z市では、工程最後の調査票の確認・修正業務に多くの時間を割いている。認定調査事務全体の業務量は、Z市はY市と比較して40%程度の業務量である。