

自治体間比較による業務改革シンポジウム

～国民健康保険、介護保険の業務担当者によるベストプラクティス合同研究～



国民健康保険業務 合同研究会の様子

(町田市、八王子市、藤沢市をはじめ全 11 自治体の職員による意見交換)

日時: 2017年3月22日(水) 13:30-16:50 (開場13:00)

場所: 日本教育会館 8階 第2会議室

締切: 2017年3月14日(火) 17:00

税収入の伸び悩みや、社会保障費の増加が見込まれる中、地方自治体には生産性の向上と行政サービスの向上を両立し、持続的な行政サービスを提供していくことが求められています。

このため、2015年度から、八王子市、町田市、江戸川区、及び藤沢市が中心になり、業務に費やす人的資源の投入量やコストを比較し、ベンチマークするための自治体間比較調査を実施しています。さらに、2016年度からは、参加自治体合同による研究会において、業務ごとのベストプラクティスとビジネス・プロセス・リエンジニアリング(BPR)^{※1}の可能性について検討を重ねてきました。

本シンポジウムでは、対象業務とした国民健康保険業務、介護保険業務についての検討概要とその成果を報告します。

※1 BPR: 業務のプロセスを解析し、既存業務の流れや仕組みを抜本的に見直し再設計することです。

主催: 行政サービス水準調査事務局

参加申し込み先: 町田市 政策経営部 企画政策課

電話: 042-724-2103 / FAX: 050-3085-3082 / E-mail: seisaku010_02@city.machida.tokyo.jp

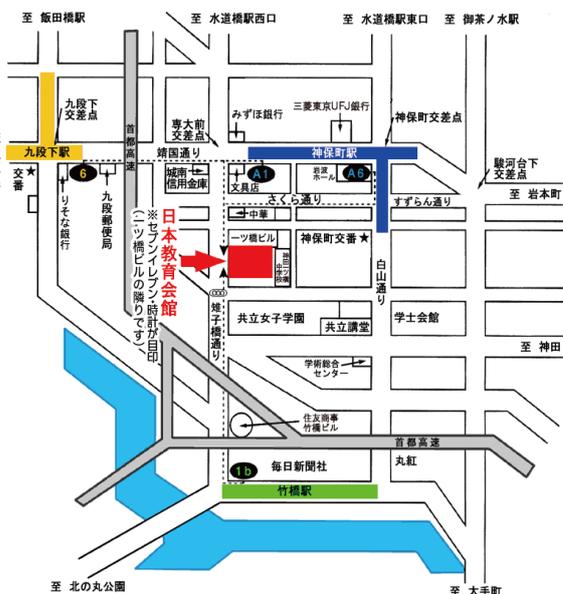
申込みの際は、メールアドレス宛に団体名・氏名・連絡先をお送りください。

※申し込み多数の場合は調整させていただきます。

※行政サービス水準調査は、東京都市長会の多摩・島しょ広域連携活動助成金の支援を受け活動しています。

アクセス図

シンポジウム プログラム



- 1 基調講演1 「自治体の業務改革モデルプロジェクト」
・プロジェクトの内容と今年度の取組について
(講師: 総務省自治行政局行政経営支援室係長 上野 淳)
- 2 基調講演2 「業務効率を飛躍的に高める3つの原理原則」
・BPRの取組み方・進め方について町田市の実践事例から学ぶ
(講師: 日本能率協会コンサルティング チーフ・コンサルタント 小田 哲)
- 3 行政サービス水準他市比較調査の概要 「自治体間比較で差異を発見！」
・自治体間比較に基づくベンチマークとは
(説明: 行政サービス水準調査事務局)
- 4 「自治体間比較による業務改革」に向けたベストプラクティスとBPR
【国民健康保険業務】 高額療養費支給事務、催告書作成・発送事務
【介護保険業務】 認定調査事務、保険料還付事務
(報告: 八王子市、藤沢市、町田市の業務担当課)
- 5 今後の展望(説明: 行政サービス水準調査事務局)

「自治体の業務改革モデルプロジェクト」

総務省は、民間企業の協力のもと BPR の手法を活用しながら住民の利便性向上に繋がる業務改革にモデル的に取り組む自治体を支援することで、汎用性のある改革モデルを構築し、横展開を図ることを目的とする「業務改革モデルプロジェクト」を実施しています。講演では、本プロジェクトの概要、今年度の取組などを紹介します。

講師: ^{うえの あつし} 上野 淳

(総務省自治行政局行政経営支援室係長)

「事務効率を飛躍的に高める3つの原理原則」



講師: ^{おだ あきら} 小田 哲

(日本能率協会コンサルティング チーフ・コンサルタント)

企業および行政における業務効率化(生産性向上)を専門とする。効率化の原理原則は突き詰めると3つしかありません。約25年間のコンサルタント経験から得たノウハウを紹介します。

介護保険事業 保険料還付事務におけるベストプラクティスの事例

行政サービス水準他市比較調査による事務処理工程別の業務コスト比較表(介護保険料還付事務)

	A市				B市				C市				D市			
	正職	嘱託	臨時	業務コスト	正職	嘱託	臨時	業務コスト	正職	嘱託	臨時	業務コスト	正職	嘱託	臨時	業務コスト
①還付登録	504	0	852	652,286	1,128	0	246	982,692	747	0	141	644,896	274	440	0	393,615
②還付支払 充当・振替	623	0	284	585,845	588	0	0	476,056	395	0	0	319,810	360	440	281	543,288
③帳票作成・変更	13	0	0	10,731	251.96	0	0	203,836	36.03	89.8	0	64,260	19.58	0	0	15,840

①+②+③ (総時間)	1,141	0							1,141	1,409	653	879	281	1,813
①+②+③ (総業務コスト)										1,028,966				952,744
処理件数										9,654				12,987
1件あたりの時間 (総時間/件数)				0.10			0.10			0.15				0.14
1件あたりのコスト (総業務コスト/件数)				99.81			117.09			106.58				73.36

【業務に費やす時間・コストの自治体間比較】
⇒1件あたりの時間分析
⇒1件あたりのコスト分析

1件あたりの時間ではあまり差がない
1件あたりのコストで見ると差が大きい

業務工程	正職	嘱託	臨時	その他												
バッチ処理	○				○				○				○			
封入・封緘				委託	○				○	○			○			
入力			○				○		○				○			
一次チェック			○				○		○				○			
二次チェック	○				○				○				○			

保険料還付事務におけるベストプラクティス

