

「地方自治体における業務の標準化・効率化に関する研究会」

第1回議事概要

日 時：平成26年5月30日（金）10：30～12：30

場 所：総務省低層棟 1階 共用会議室3

出席者：斎藤座長、熊木座長代理、高橋委員、土合委員、原田（智）委員、松下委員、
三田委員、村上委員、森委員

幹事：門山自治行政局長、関地域力創造審議官、山崎大臣官房審議官、時澤行政課長、
篠原住民制度課長、望月外国人住民基本台帳室長

オブザーバー：磯地方情報化推進室長、金崎内閣官房社会保障改革担当室内閣参事官

事務局：小川行政経営支援室長、増田地域情報政策室長 ほか

【議事次第】

- (1) 開会
- (2) 門山自治行政局長挨拶
- (3) 研究会開催要綱等について
- (4) 研究会の問題意識等について
- (5) 意見交換
- (6) 閉会

【資料説明】

○事務局より、配付資料に基づき説明。

【意見交換（概要）】

- 業務の標準化がシステムコストの削減につながることは理解できるが、直ちに住民の利便性向上や自治体職員の業務効率化にもつながると言えるか。
 - 巷間の議論では、業務標準化の概念に効率化を当然のものとして含めているが、そもそもそうなのかから議論する必要がある。ただし、自治体の職員が業務のやり方を変えたくないために残しているカスタマイズもあるといわれ、そうしたものは標準化すれば直ちに効率化につながるのではないか。
 - 現在、番号制度の導入期にあることから、クラウドという技術のほかに業務のあり方を見直し、最適なパッケージソフトの開発につながるようにやっていく手もあるのではないか。そうすると、システムの割り勘効果に加えて、住民の利便性向上につながるイノベーションが起こるのではないか。

- 庁内の事務の標準化による効率化によって削減された職員の業務時間を他の新しいサービスに振り向けられるなど、最終的には住民のメリットにつながるのではないかと。
- 帳票の標準化については、帳票そのものよりも、その情報を入力するデータベースを統一することが標準化の本質ではないかと。
 - 自治体の業務は元々紙での作業を前提としており、システムも紙に手で書く文化を前提として構築されている（見え消し機能の実装等）。このため、帳票のカスタマイズがシステムに持ち込まれがちな点に注意が必要。コンピューターでの作業を前提に必要な項目を棚卸しし、再構築する必要がある。
- 業務を標準化するためには、まずは業務フローの棚卸しから始める必要がある。システムの改修から始めても、結局業務内容は変わらず、効率化にはつながらない。
 - 従来作業方法を変更するには現場の抵抗が強いが、何度も効率化の効果を説明して説得するしかない。
- BPRの発想に基づいて業務の見直しを前提にシステム課が動いても、現場を抱える事業課からはカスタマイズ要望が出るし、システム課が悪者にされることもある。BPRの取り組みはシステム課が主導したほうがいいのか、それとも中立的な観点でものを考えることのできる別の仲介者を置いたほうがいいのか。
 - システム課の視点はシステムの運用等に主眼があるが、それだけではなく現場の課題解決の視点も持って話を聞くことも必要ではないかと。仲介者を立てることも良いのではないかと。
 - システムの見直しを行う場合には、現場のシステムをひとまずシステム課が引き取って、現場担当も入れたPTで新たな業務フローを作り、システムを構築して現場に戻すというやり方をしている。実際には、業務の方法を変えるときは現場の抵抗があるが、いったん変わってしばらく経つと落ちつく。
- 複数市町村にわたってシステム共同化を行う場合には、個別にカスタマイズはしないという方針が望ましいと考えるが、これは参加する自治体に理解されるかと。
 - 参加する自治体としては、費用が下がり、また、制度改正による改修対応を独自で行う必要がなくなることをメリットと感じている。

- 現場にとっては、標準化を何のために行うのか理解が困難なので、例えば、番号制度の導入に伴う24時間対応や土日開庁などを行うには、今の業務の方法を変えないといけない等の動機付けを与える必要があるのではないか。

- 自治体クラウドは、複数の市町村が「共同で」取り組むことが含意されているが、同一県内といったエリア単位でなく、同一ベンダを利用している自治体ごとに集まるということもできるのではないかと。県単位でまとまる必然性はあるか。
 - システムに限れば、地域性なく共同化できると考える。ただし、ネットワーク等について域内の既存インフラを活用した方が効率的である場合などは、地域でまとまった方がメリットがある場合もあるのではないかと。
 - パッケージソフトの共同利用に関しては、地域性よりも自治体の人口規模が最大の鍵になるのではないかと。実際に人口規模が一定以下の自治体においては、ほとんどカスタマイズをしていない。一方で、人口規模の大きな自治体は、パッケージソフトをそのまま使うことが難しく、カスタマイズや独自開発を行っている団体が多い。

- カスタマイズの効果や、カスタマイズを行うかどうかの判断について、評価基準を持っている自治体とそうでない自治体があり、標準化の議論とは別にこの評価基準の確立という論点もあるのではないかと。

以上