

「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5回議事概要

日 時：平成26年10月3日（金）10：30～12：30

場 所：総務省 8階 共用801会議室

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、

原田（大）委員、松下委員、三田委員、村上委員、望月委員、森委員

幹事：佐々木自治行政局長、原田地域力創造審議官、時澤大臣官房審議官、

宮地行政課長、篠原住民制度課長、上仮屋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：福田行政経営支援室長、増田地域情報政策室長 ほか

【議事次第】

（1）開会

（2）地方情報化推進室（一般財団法人全国地域情報化推進協会）発表

（自治体業務の標準化に関する考察）

（3）中間論点整理

（4）その他

（5）閉会

【自治体業務の標準化に関する考察】

- 地方情報化推進室、一般財団法人全国地域情報化推進協会より資料に基づき発表。
 - ・ IT投資の効果やネットワーク効果を出していく観点から、標準化を進めることは重要であり、制度・運用面の標準化とシステムの標準化をうまく組み合わせて全体として推進していく方策を検討中。
 - ・ 現在進行形で検討中のものであるが、現状での検討内容を発表させていただき、この場でのご意見を踏まえ、さらに検討していきたい。
 - ・ 業務標準化はコスト削減を目指すためには非常に重要であるが、自治体職員にとっての円滑な業務処理や住民にとってのサービス向上と相反する場合があります、それぞれのバランスをとりながら効果を最大化する方策を検討する必要がある。
 - ・ 自治体ごとの業務の差異が少ないものは標準化が進めやすく、独自性の強いものは難しいというように、標準化の進めやすさは業務ごとに差があるのではないか。
 - ・ 業務標準化を行っても、自治体職員と住民の利用者満足度を下げない工夫が重要であり、法解釈や自治体ごとの裁量の余地を少なくする制度的対応や、法改正に伴うシステム改修コストを減らす共通モジュールの導入などを検討してはどうか。

- 業務ルールをモジュール化するということは、番号制度の情報連携など、いろいろな場面で応用がきく仕組みである。

- 円滑な業務処理や住民サービスの向上の目指すべきレベルは、政策立案者の価値観によって差異が出るため、自治体が最低限達成すべき業務標準を定めることが必要ではないか。
 - 政策立案者がどこに価値観を置くかによって評価が変わると考えられ、もう少し検討が必要と考えている。

- 最大の住民サービスの向上はコスト削減であるという意識が住民にも広がってきており、また、パッケージシステムの質も向上しているため、コスト削減と住民サービスの向上が相反するということはないのではないかと。あるとしても、中核市、政令市など大規模な自治体の話ではないか。
 - パッケージシステムのレベルが上がっていることはおっしゃるとおりだが、パッケージ保守の範囲などについて、工夫の余地があるものと考えている。
 - 住民の考え方と標準化の結果が個別の業務では相反するものもあると考えられ、業務によって分けけて見ていく必要があるのではないかと。

- 技術的な対応が制度的な対応やBPRの必要性にはね返ることはないのか。
 - IT投資の効果を上げていくためにはBPRが必要であり、標準化を進める際にも前提となるものである。

- 利用者満足度といっても、自治体職員にとっての業務効率化なのか、住民にとってのサービス向上なのかによって評価が変わってくるのではないかと。
 - 自治体では住民目線で業務を行うことが重視されてきており、直接的な住民サービスにお金をかけ、間接部門は削減していくという方向で共同化を進めてきている。
 - 住民から見れば、行政サービスを提供する人が公務員かどうかはあまり関係がなく、早く正確にやってもらえればよいという感覚なのではないかと。独自性を求める利用者満足度とは、どちらかといえば、自治体職員の円滑な業務処理に対する声が強いかということではないかと。

- 法解釈をシステムに落とす作業は大変であり、制度設計の段階でシステムを考慮するという考え方は非常に効果があるのではないかと。法解釈によって業務に差異が出るとは、全国的に見れば不公平が生じているとも考えられ、システムのクラウド化等が進め

ば全国の業務のやり方を俯瞰して見られるようになるのではないかと。また、職員数の減により民間委託も進むと考えるが、その際にも業務の標準化は有効ではないか。

→ 各業務の政策立案の中で、システムまで考慮して考える視点が重要ではないか。

→ 民間委託が進む中で業務の標準化が必要、ということは誰もが理解しやすいのではないかと。

→ 法改正に伴うシステム改修は、例えば自治体のクラウド化したシステムにおいて、共通モジュールを用いて一括で行うこととすれば、コスト削減と利用者満足度を両立させることも可能ではないかと。

○ パッケージのレベルが上がっているとのことだが、全国で1つでも通用するくらいのレベルなのか。業務ごとにレベルは違うのか。

→ 住民目線の要求に十分対応可能なものが残っているという状況。高価ではあるが職員が少なくても業務が回るようなものもあり、自治体が規模に応じて使い分けている。

→ パッケージに種類があるとなると、これを標準化していく必要があるのか。

→ 複数のパッケージがそれぞれ独自性を発揮したり、競争により収斂していけばよいのではないかと。

○ 共通モジュールとは、パラメーターを拡大していくというイメージなのか、それとも別の概念ということか。また、システムの開発時コストと保守コストについて、保守コストが大きいと感じるが、共通モジュールを活用できれば保守コストも抑えることができるのか。

→ 法改正による対応も、パラメーターで対応できるのであれば理想だが、改正内容を予測できないため難しい。これを各団体が個別にシステム改修を行って対応するのではなく、標準的なモジュールで誰もが使えるものを一つ作ることにすれば、保守コストの削減も可能ではないかと考えている。

→ 共通モジュールで対応できる範囲がどこまでかということが肝心である。

○ 分権を進めてきた観点からも、自治体ごとの裁量、判断の余地をなくすという議論は前提なしで行うべきではなく、ブレがあるのがそもそもおかしい項目や内容を押さえた上で法律のあり方を考えるべきである。

【中間論点整理】

- 事務局より資料に基づき説明。

- 標準化の範囲や基準について、恒常的に業務システムの標準を決めるような組織が必要なのではないか。また、首長のリーダーシップにかかわらず全国で標準化・効率化を推進していくためには、目標や計画を立てて実施していくなど、これをマネジメントする仕組みが運用面で必要ではないか。
 - 情報化の推進という意味では、総務省として本年3月に10の指針を発出し、自治体に対して情報化推進計画の策定をお願いしており、本研究会の成果も盛り込んだものにしていただくよう提案していきたいと考えている。
 - 推進体制・環境整備の論点のところでもう少し議論を深めるべき。また、APPLICのような取組みを今後どう位置付けて評価していくかも検討すべき。

- 業務の標準化・効率化の議論の目的として、システム化だけでなく、アウトソーシングや業務委託も含めて議論すべき。標準化とは、業務品質を高めることと最低水準をキープすることの2つの側面があり、品質を高めるにはマネジメントの実施が重要で、最低水準をキープするには国から標準を提供することの効果が高い。

- 国として標準化に関する情報を集めていく過程で各自治体の差異が見えてくると思われ、自治体を動かしていく必要があるならば国として方向性を示し、マネジメントすることが必要。

- 番号制度等によりデータマッチングが進んでいく中で、国の法制度について何らかの方向性を示すのであれば、個人情報保護法制の転換についてどう考えるか検討すべきではないか。
 - 一つの観点としてはあり得るが、業務の標準化・効率化＝データマッチングではないので、留意が必要。

- 法だけではなく、業務の手引きのようなものまで含めた制度設計とシステム開発の連携をどこまで深掘りできるかが大きな課題ではないか。

- 法解釈で本来曖昧さがでるべきでない部分についてはロジックにしてブレがないようにし、自治体が独自の運用にこだわっているような部分は運用標準のようなもので標準化すれば、パッケージ製造の方でもコスト削減ができるので、制度面と運用面の標準を指針として示すことができればありがたい。

- 調達の評価基準のようなものがあると各自治体が標準化されたパッケージを選ぶことができるようになるのではないか。
 - 環境整備等の論点の中でそれをどこが示していくべきかについても議論すべき。

- 自治体としては、自治体クラウドの導入など他の団体と議論をして初めて、他のやり方もあることに気付くこともあるので、この研究会で先進的な事例を示すことを検討していただければ。

- システムの共同化に際し、業務の標準化を進めたが、結局各項目ごとに埒があかず、システムを決めてそれを前提に業務を合わせた経験がある。
 - システム共同化の時の手法として、結果として業務をシステムに合わせて何か齟齬があるのかという視点もあるのかもしれない。

- 業務の効率化・標準化を進める推進体制について、自治体の中だけでの検討ではなく、全体最適の枠を俯瞰しながら協議できる場が自治体に必要なのではないか。
 - 全体から眺めれば、住民にとって利便性の向上するような取組にもつながると考えれば、自治体の職員にとっては必要なことではないか。

- 業務の標準化・効率化を進めるにあたっては、カスタマイズ等でシステムに無駄な経費をかけるのではなく、コスト削減の意識を持つ必要があり、政令市に意識改革を促していく必要。
 - 団体が標準化・効率化を進めていくインセンティブが何か必要ではないか。

以上