

「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化
及びA I・ロボティクスの活用に関する研究会」

第4回議事概要

日 時：平成30年12月21日（金）10：00～12：00

場 所：総務省10階 第1会議室

出席者：國領座長、石井委員、磯部委員、岩崎委員、庄司委員、高橋委員、
長峯委員、廣瀬委員、山本委員、渡邊委員
北崎自治行政局長、吉川大臣官房審議官、森行政課長、
阿部住民制度課長、望月市町村課長、寺田外国人住民基本台帳室長、
稲原地域情報政策室長、駒崎地域情報政策室課長補佐
事務局：植田行政経営支援室長、正木行政経営支援室課長補佐

【議事次第】

1. 開会
2. Society 5.0のあり方とA I・ロボティクスの活用
 - (1) 事務局提出資料について
 - (2) 長峯委員からの発表
 - (3) 高橋委員からの発表
 - (4) 意見交換
3. 業務プロセス・システムの標準化
 - (1) 事務局提出資料について
 - (2) 意見交換
4. 閉会

【意見交換(概要)】

(Society 5.0のあり方とA I・ロボティクスの活用)

- 色々な視点があり、道路管理、税など様々な分野でI C Tの活用方法があるので、それを1つにまとめるのは難しいかもしれないが、こういう分野でこういう技術が活用できるという点を整理することは意義があるのではないか。
- 共同導入可能な分野や個人情報保護との関係については、国の方で一定の道筋を示す方が良いのではないか。公用車などの公用物に複数の役割を持たせる千葉市の道路管理業務への活用事例のような形が良いのではないか。例えばA市とB市があってそれぞれA市とB市の道路を公用車がよく通るので

- あれば、A市とB市が共同でAIを活用した道路管理を行うことによってより多くの情報が入り、効率的な事務を行うことが可能ではないか。別法人を作らなくても、協議会や機関の共同設置などで協力することが考えられないか。
- 道路舗装損傷のAIの場合、画像データがあってもそれだけでは足りず、損傷の種類や程度などのラベル付けがされた画像データが多く必要となる。ラベル付けの対象となる損傷の基準は各自治体で異なるため、共同利用のためには基準の標準化が必要ではないか。また、各自治体でそれぞれシステムを構築するとコストがかかるため、道路補修など各自治体で共通する課題を解決する仕組みについては、次世代ちばレポのようなオープンソースのプラットフォームとして、これを全国の自治体が利用すれば、大幅なコスト削減が図れるのではないか。
 - 問題の検知という意味では画像認識は有効であるが、全てAIありきではなく、より効率的な道路マネジメントとするために、どのタイミングで画像認識を使用すれば良いのか、段階的に発展させていくということを考えるべきではないか。千葉市の取組を他の自治体でも導入すべきかどうかについては、交通量、融雪剤散布量や通行車両の重量などを踏まえ、検討した方が良いのではないか。
 - 現在自治体で導入されているAIは、音声認識とチャットボットが多いのであれば、自治体側で導入しやすいこれらから推進して伸ばしていくという方法もあるのではないか。
 - 将来的には行政の仕事のやり方を変えていくことを考えるべき。議事録の作成やチェックといった作業は不要となり、テキストの議事録を毎回作ること自体なくなる可能性もある。今見えているところから手を付けながら、不連続なことが起きることを前提にストーリーを考えていくと良いのではないか。
 - 人手不足で行政サービスの維持が難しくなる自治体は、町田市の事例のように、長時間労働や業務量が多いといった課題に焦点を当ててAI・ロボティクスの活用を検討する必要があるのではないか。課題は自治体ごとに異なるが、町田市の課題と共通する自治体もあるのではないか。様々な業務でベストプラクティスを構築して、様々な自治体の実証実験に関わっていくことが必要ではないか。
 - 千葉市の場合は、現場発でないと有効なICT利活用の取組にならないという市長の強い考えがベースにある。「ちばレポ」についても、施設管理担当者の発想を取り入れている。
 - 道路管理の公用車にカメラを付けて走るというのは通常のパトロールと変

わらないので、他の公用車に付けるといったことも必要だと考えている。ただ、事務連絡の際に用いる公用車はほぼ一定のルートを通ると思われるので、今後どのように運用していくか検討が必要である。

- 業務の合理化、課題解決のための先端技術の活用は必要であり、成功モデルを確立して各団体に周知し、活用を促進することが有効。また、A I 戦略やデジタル国家創造宣言といった他の諸政策とどうロードマップを合わせていくか、検討に値する。
- A I・ロボティクスの導入状況等調査については、先行の調査結果を踏まえ、どのようにあるべき姿に近づけていくか検討する必要がある。また、A I・ロボティクスは新しい分野であるため、既存の法的制約がこれらの先端技術導入の障壁となる可能性も踏まえた上で、もし法的制約が存在するのであれば、実装に向けてどのように変えていくか早急に整理する必要がある。
- 課題がある部分、効果が大きい部分を狙ってA I・ロボティクスを導入すべきという意見があるが、実態として導入数が多い分野はニーズがあるから広がっているのか、導入しやすいから広がっているのかを整理する必要があるのではないか。
- A I・ロボティクスの導入が多い分野の特徴としては、取り組みやすさやコストメリットが挙げられるのではないか。ベテラン職員の匠の技をディープリンングで蓄積して形式化するという意味合いでもA I・ロボティクスは有効ではないか。
- 町田市の事例のように、導入のメリットとして、ヒューマンエラーが発生しないといった分かりやすい効果を示すのが良いのではないか。自治体でA Iを導入するという話をすると、人員削減につながるのという反発の声もある。今エラーが発生しているところを楽にし、より早く問題解決をしようという効果の示し方の方が導入が進むのではないか。
- 現状、ベンダ側が提供しているソリューションが音声認識やチャットボットなどに限定されていると認識しており、その分野で導入が拡大しているのではないか。その他の自治体向けA Iシステムについては、現状ではどのようなプロセスで結果が導き出されたのかが明確ではない。そのようなことから、自治体が説明責任を果たせるシステムを導入することは現段階では難しいのではないか。
- 仕事がなくなるという抵抗感があるという話があったが、そろそろ現実を直視しないといけな時代になっているのではないか。現状のままでは、行政サービスを提供できなくなるのではないか。

- 一律に全ての自治体にA I・ロボティクスを導入するのではなく、人手が足りなくて大変といった、課題や危機感のある自治体が導入できるような形にするのが良いのではないか。
- 代表的な事例と効果を報告書で提示することが良いのではないか。また、自治体業務のどこに課題や負担があるという情報を把握しているのであれば、導入可能性のある分野を提示する方法もあるのではないか。
- A Iが得意な分野に導入するというアプローチと、業務上負荷があるから導入するというアプローチの2つがある。チャットボットは、A Iが今得意とされている分野という面が強く、後者の課題に対応するためのアプローチの方が、説得力があるのではないか。
- A Iやロボティクスを活用した場合の責任の所在について留意する必要があるのではないか。例えば、生活保護の事務でA Iを活用して保護の可否を判断した場合、結果だけではなくそのプロセスも説明責任が求められるのではないか。各自治体で導入を進める中で、リスクの洗い出しをするのが良いのではないか。
- クラウドサービスで個人情報を取扱うのは日本では難しいのではないか。クラウドサービスを活用した方が合理化は可能であるが、その解決策について実現可能性も含めて検討する必要があるのではないか。
- クラウドサービスの活用については、データローカライゼーションをするのかという論点がある。データを流通させるべきという考えで反対するところもあるが、公的機関という限られた環境下であれば、データセンターを州内に置くことを義務付ける事例が海外にある。民間機関との情報連携は難しいとしてもクラウドサービスの可能性については検討しておく必要があるのではないか。

(業務プロセス・システムの標準化)

- 標準化範囲の論点について、税と料では取扱いは大きく変わらないという表現があったが、現場的には大きな違いがあるような感覚がある。念のため、2種類の賦課体系にシステムを対応させることについて、どの程度コストに跳ね返るのかなど、ベンダ側の負担感を確認する必要があるのではないか。
- 色々な議論があり、三すくみの状態にあるのではないか。これを突破するためには、現場から提案を受けて国から方向性を出すという形が良いのではないか。
- 所管省庁とベンダ側でシステムを構築して自治体側に導入してもらうのが

良いのではないかと。導入しない自治体もあるかもしれないが、それは首長のリーダーシップで導入を推進する必要があるのではないかと。都道府県単位で機関を設置して、市町村の実情を踏まえた上で、システム更新時期などを把握して導入していくのが有効ではないかと。

- 共同化型アプローチはシステム運営が単体で成り立たない自治体にとってはメリットが多いが、比較的規模が大きく、必ずしも共同化の必要がない自治体にとっては、コストが減るかどうかわからないか。システム運営が単体で成り立たない自治体と共同化の必要性がない自治体とで分けて議論すべきではないかと。既に仮想化を行っている団体同士で組んで、コストが減るのかよくわからない。必ずしも共同化の必要がない自治体では、コストメリットが明確にならないと調整に時間を要するといった影響もあることから、先に進めないのではないかと。
- 税務システムの情報を活用して介護保険料を算定するなど、それぞれのシステムは他のシステムと連携して成り立っている。システム単体で成り立っているのは戸籍システムくらいしかない。中には複雑な連携を行うシステムもあり、この連携コストが無視できない。そのため、業務に近い部分のシステムの標準化だけでなく、システム間のデータ連携の標準化も重要ではないかと。中間標準レイアウトや地域情報プラットフォームではその部分をケアすべきではないかと。
- プロセスの標準化、データ連携の標準化、両方が実現する形にしないと現場は動かないのではないかと。
- 「類型ごとの考えられる方策」は分かりやすく整理されている。既存業務を標準化する場合には、事前にすり合わせを行い標準化するのではなく、既に行われている良いものに乗るといった方法もあるのではないかと。つまり好事例をデファクトスタンダード（標準規格）として、合わせられる自治体が合わせていくというアプローチも効果的だ。
- 仕事のやり方までそろえていかないと、現場でサービスの維持を図るのは難しいのではないかと。縦割りでシステムがあり、横串としてデータ連携があるので、システムだけ標準化しても上手くいかないのではないかと。
- 現場の自治体にとっては、コストの話しかないのではないかと。仮に実例を紹介したとしても響かないところもあるので、コストを示して標準に合わせてもらうということが必要ではないかと。三すくみの三方からの圧力が高まるようにする必要があるのではないかと。個々のシステムで標準化が実現可能なシステムを探して、コストが下がる形を示すのが良いのではないかと。

- 標準化を確実に実現するためには、やはり具体的なロードマップを示すべきではないか。標準化によるコスト削減における有効な手段として、情報連携としては中間標準レイアウトと地域情報プラットフォームがあるが、項目が足りない。折角良い発想なのだから、必要な項目を満たすよう、制度改正に併せて常にレイアウト変更が必要ではないか。また、申請書様式の統一など、着手しやすいものから始め、その後業務プロセスを合わせていくという考え方もあるのではないか。
- 「類型ごとの考えられる方策」は分かりやすく参考になる。標準モデルの作り方として、ベンダが所有しているビッグデータを分析するという方法も考えられる。それを踏まえて、標準モデルの優先順位、短期・中期・長期の目標を定めてロードマップを作る必要がある。例えば、短期は東京五輪の2020年、中期は万博の2025年、長期は本研究会の目標年である2040年というようなイメージも一考である。海外から注目が集まる年を目標年に設定することで、日本のスマート自治体モデルの海外展開に寄与すると思われる。
- AI・RPAの活用を含むデジタルガバメントは、特にASEAN地域で急速に拡大している。政府を中心に電子政府の競争力があるうちにスピード感をもって進めることが重要である。
- デジタルガバメントやスマート自治体の推進には担い手となるCIOは重要である。しかしながらCIOは人材不足であり、CIOを設置していない市区町村も多い。県レベルのCIOが集まる機会があるが、県や市区町村ごとでCIO、あるいは同役職が議論する場を設定し、役割やコンピタンス（能力）、責任の所在を明確にすることは賢明である。

以上