

「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5回議事概要

日 時：平成31年1月9日（水）16：00～18：00

場 所：総務省10階 第1会議室

出席者：國領座長、磯部委員、岩崎委員、楠委員、庄司委員、長峯委員、
廣瀬委員、渡邊委員

稲継早稲田大学政治経済学術院教授、

村上三菱総合研究所主席研究員、

長谷川UiPath株式会社代表取締役CEO、

安井一般社団法人ユニバーサルメニュー普及協会代表理事

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、内海行政企画官、

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. A I・ロボティクスの活用と様式・帳票の標準化
 - (1) 事務局提出資料について
 - (2) 早稲田大学政治経済学術院 稲継教授からの発表
 - (3) 株式会社三菱総合研究所からの発表
 - (4) Uipath株式会社からの発表
 - (5) 一般社団法人ユニバーサルメニュー普及協会からの発表
 - (6) 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)】

(A I・ロボティクスの活用と様式・帳票の標準化)

- 各自治体から受け取った帳票のエラーチェックを自動化していくようなことを考えた場合、G S D L（行政サービス記述言語）的なものが必要になってくるのではないか。
- 金融機関におけるR P Aなどの活用を考えたときに行政と同じような課題がある。民間の業務も法律に基づいて行っているため、フォームのチェックのルールなどは行政と大差はない。現状では帳票や処理の仕組みが統一されていないことが官民共通の大きな課題ではないか。
- 帳票の自動読み込みを考えた場合、帳票のフォーマットが統一されていないと読み込むことができない。例えば、帳票に元号が1つ増えただけでも学習データがなく、学習データを集めてトレーニングし直すのに何か月も要する。きちんと帳票の標準化などを行ってからA Iなどの開発を進めていく必要があるのではないか。
- 帳票の標準化については、発注者である自治体にしかできないことである。発注者である自治体と、技術者・ベンダでできることを区分けすることが重要ではないか。
- R P Aの得意な部分は、一端子で作られていない様々な異なる業務アプリケーションをまたいで自動化している点で大きなメリットがあるが、本来であればツールの自動連携や行政手続の簡素化といったことの方が重要ではないか。
- 自治体でも民間でもシステムはエンドユーザの目からしてみると決して使いやすいシステムではない。自動化をするためには様々なインプットをしなければならないが、予算の制約といった理由で実現不可能な部分が必ず残り、エンドユーザにとって理想的なシステムとはならず、手作業が残ってしまっているのが現状である。エンドユーザが困っている手作業の部分をシステムにつなぐなど現実的な解決を図るのがR P Aの役割ではないか。
- ボトルネックとなるのは各自治体の中でR P Aツールを活用して処理を自動化できるエキスパートが十分に育成されていないことではないか。人材育成以外に、国の支援として重要なのは展開の方法ではないか。例えば、自治体ごとのパッケージ、ベンダが明らかになれば、好事例をより効率的・効果的に導入できるのではないか。
- 法律で規定されている事務は些細な部分を除き、各自治体で似通った事務を行っているので、茨城県、加賀市のような事例が上手く吸い上げられた上で横展開されて、他自治体でも仕組みとして確立できれば良いのではないか。
- 自動化するときに各自治体で使用しているシステムが異なる場合には、使

用しているシステムベンダごとに対応すればいいのではないか。自治体が全て使用できるものと、実際の導入においては異なる対応をしなければならぬものと2つの考え方で整理することが有効ではないか。

- 「Amazon Go」の事例のように、そもそも手続をなくすというサービスデザインの考え方は重要ではないか。そもそも手続が必要か、どこまで見直したら良いのかといった立ち返った議論を常に行いながらAI・RPAの導入を検討していく必要があるのではないか。
- 自治体向けのチャットボットを開発する際、多くの自治体で共同利用することを前提にサービスを開発した。各自治体が意見を出し合う方法だと意見集約・標準化は難しい。当社で標準化した民間サービスを用意して、自治体側に合わせてもらった。このように民間サービスに委ねることでデファクトで標準化を進めるという考え方もあるのではないか。
- AI・RPAなどの導入においても、事務の流れを標準化するのが大切ではないか。家計簿アプリ「Zaim」は各自治体のホームページから給付金情報を「Zaim」の社員が収集しているが、オープンデータとして自治体から民間企業が求める情報を提供することが大事なのではないか。自治体は闇雲にデータをオープン化するのではなく、どのようなレイアウトを求めているのかといった民間企業のニーズを把握し、ニーズに合ったデータ提供、オープンデータ化を推進していく必要があるのではないか。
- 当市では他自治体とともにオープンガバメント推進協議会を結成し、オープンデータの活用推進等に取り組んでいるが、「Zaim」に対する提供データの標準化もこのひとつである。協議会の規模は全国的にみれば小規模であるが、このような協議会を全国規模で展開すれば、法令等で一元的に標準化を図るべき事業以外にも、様々な分野における標準化が図られ、アプリの活用等が推進されるのではないか。
- 自治体におけるAIの活用について、政府と自治体の温度差をどのように埋めていくか考える必要がある。特に市町村におけるAIを活用したシステムの検討ならびに導入に至らなかった理由などを丁寧に見ていくべきである。これらを背景にAI活用の普及の手法としては積極的な自治体を選んでモデル都市を作り進めて行く方法が得策と考える。
- 本研究会が2040年に向けての地方自治の実務を議論するということを鑑みれば、サービスデザインの議論は重要である。現在、テクノロジーイノベーションからサービスイノベーションに変わりつつある。就労証明書は様式を取り寄せて、勤務先で証明・押印を貰い、紙で提出するという手続を踏まな

けれどもならないが、出生した時点で親の就労状況と照らし合わせて、自治体と就労所属間で自動的に手続が完結するようなサービスがあると有意義ではないか。サービスデザインの観点から標準化の議論をしていく必要がある。

- AI・ロボティクスの導入を推進すべき事務・分野として、自治体が行いやすい部分や、業務量が多い等の自治体行政の課題を抱える部分だけでなく、サービスデザインの観点からAI・ロボティクス活用によって付加価値を向上できる部分も重要ではないか。

(業務プロセス・システムの標準化)

- システム標準化についての考え方はこれで良いと思うが、そもそも制度改正をして手続をなくしていくべきもの、システムの標準化で対応していくもの、新たに自動化をするなど攻めのICTとして取り組むべきものといった3段階がある中で、どの段階の議論をしているかを明確にする必要があるのではないか。
- 地域情報プラットフォームの連携項目を標準化するだけでなく、項目から漏れている部分の情報収集も行う必要があるのではないか。標準化できない部分を横並びで比較してみると制度の齟齬や法文上に曖昧な部分があるといった違いが際立つ部分があるのではないか。標準化できない部分は切り捨てて良いというわけではなく、情報収集をして次の制度改正に活かしていくべきではないか。
- 現状、地域情報プラットフォームの連携可能なデータ項目が、相当数不足していると感じる。地域情報プラットフォームを通さずにそれぞれのシステム間のバイパスで対応しているデータがある。地域プラットフォームの項目が充足しているか検証した上で、地域情報プラットフォームの見直しを行う必要があるのではないか。
- 法改正が毎年あるので地域情報プラットフォームの情報が絶対に正しいとはいえないが、パッケージベンダの稼働製品ベースであることから、完全に不足しているともいえないのではないか。不足している部分については、自治体側で独自制度を実施しているなど追加理由が明らかで意識的なものと、連携している情報項目の根拠法令が不明であったり、追加理由が明確にわかっていなかったりする無意識的なものに分かれるのではないか。
- 地域情報プラットフォームの確度が上がっていけば、データ項目が増加するとともに標準項目になく独自追加とした部分の根拠なども見えてくるのではないか。本来は番号制度導入のときに各自治体で庁内連携の特定個人情報

に当たるデータ項目について分析していて、庁内連携のデータが条例根拠に即している精査されているはずである。全ての自治体が根拠法令を回答できないこと自体が原理原則から外れるのではないか。

- 地域情報プラットフォームは時間軸の流れがなく、ある時点の情報連携の関係性を表したものである。事務フローが整理され、時間軸とアルゴリズムをもって分析できればデータの正確性が向上する可能性がある。
- データ項目については、各自治体の実務レベルで分析しているわけではなく、根拠法令からトップダウン的に分析をしている自治体が多いのではないか。
- 事務を円滑に進める運用上の必要性から根拠法令がないデータを共通項目に入れているケースがあるのではないか。このようなケースについては、国で法律改正すべきかどうか議論を行ってもいいのではないか。今の法律で全て事務が円滑に実施可能という前提に立脚するのではなく、自治体の事務の実態を把握し、自治体の事務が更に円滑になるよう検討すべきではないか。
- 各自治体のシステム間のバイパスを通してしているデータ項目についてはベンダ側で情報を持っていることから、全国の各自治体におけるバイパス項目をベンダ側で突合すれば、地域情報プラットフォームにおいて実務上不足している共通項目が明らかになるのではないか。
- 最近、総務省のe-LAWS、各自治体の例規集など利用可能なデータが出てきている印象がある。情報構造とアルゴリズムなどの中身の議論がかけ離れてしまう傾向があるが、構造化しているデータがあっとうまく取り込めると可能性が出てくるのではないか。
- 地域情報プラットフォームはほとんどの自治体で調達の仕様書に地プラ準拠と記載されるので、自治体を相手にするベンダは必ず地プラに準拠しなければならない状況にある。あるベンダが対応していないデータ項目について共通項目にした場合、対応していないベンダは必ず対応しなければならなくなるという事実上の義務が発生することに留意する必要があるのではないか。
- 番号制度の中でも所得から独自の項目を控除するなどの理由により中間標準レイアウトを活用していない自治体があるが、それは制度上の曖昧さに起因しているのではないかと思われる。同様なことが地域情報プラットフォームでもいえるのではないか。帳票の名称が異なるだけでなく、事務の実質が異なる場合もある。そのような事務のカスタマイズというような曖昧さを見直していく必要があるのではないか。
- 自治事務として自治体に裁量が委ねられている部分については、標準化が

難しい感じもする。そのような中で自治体が相乗りできる仕組みをどのように構築したら良いか、国はどのように旗振りをしたら良いのか検討する必要があるのではないか。

- 地方分権を推進してきた経緯がある中で今更後戻りできないというのも分かるが、住民の利益になるものは実施した方が良いのではないか。様式・帳票については、自治事務だから自治体に裁量を持たせるという類のものではないのではないか。住民の利便性を考えると、省令事項にするなど、ある程度国で標準化しても良いのではないか。
- 標準化については必ずアクションにつながる結論にする必要があるのではないか。標準化する前にそもそも不要な業務プロセスをなくすことが必要であり、業務プロセスをなくすという視点を意識して議論していく必要があるのではないか。

以上