

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AI・ロボティクスの活用に関する研究会 (第10回)

事務局提出資料2

2040年頃までに実現すべき姿等

平成31年3月

総務省自治行政局行政経営支援室

目次

1. 2040年頃までに実現すべき姿 2
2. 人材面の方策 15
3. 業務プロセス・システムの標準化 20

1. 2040年頃までに実現すべき姿

第9回研究会における議論

- 第9回研究会では、2040年の自治体のあり方について、もう一段高い段階を目標に置いた方が良いのではないかと、電子化・ペーパーレス化はなるべく短期間で実現しなければならないのではないかと、などの意見があった。

目標設定

- 目的はシステムの更新ではなく、あくまで超高齢社会、人口減少等の社会課題に対応することである。社会課題に照らし合わせたロードマップと施策のデッドラインを設けることが重要である。
- 「長期的に実現すべき姿」は新しい未来の姿であってももっと大きな話をして良いのではないかと。総務省では「Society5.0時代の地方」などにも力を入れているので、この取組とも連携させていくのが良い。資料1は短期・中期・長期の年限を明確にした方が良い。人材面の方策など、各期での取組もまだ大雑把なものもあるので、どこまで具体的に議論を詰めていくのか検討する必要がある。本研究会ではどこまで議論をするのか、さらに深掘りして、別途研究会等の開催検討に引き継ぐのかといった棲み分けが必要。
- 2025年、2030年までの姿としては良い絵が描けていると思うが、2040年にはもう一段高い段階を目標に置いた方が良いのではないかと。住民に電子化を押しつけるのではなく、業務がしっかりとデジタルで回るといった電子化を行う必要があるのではないかと。
- 最終的な絵を描いた上で、それによって近未来に何を實現するのかを書いてはどうか。最初は住基から取り組むといった話や、AI-OCRやチャットボットといった簡単なAIから取り組むという話があった。最終的には、全てがデジタル化して、AIが住民の代理となって行政サービスを申請するといった住民指向のサービスデザインになっている姿を見たいが、20年掛かるかもしれないものもあるかもしれない。住基なら住基で、個別調達ではなく共同調達して利用料を支払う形式の全国的なサービスを実現するといったイメージを早期に實現することが必要ではないかと。

電子化のスピード

- 20年というスパンで考えてみても、電子化・ペーパーレス化をなるべく短期間で達成しないと、業務プロセス・システムの標準化とAI・ロボティクスの活用は進まないのではないかと。システム標準化は、デジタル化されていることを前提に取り組み、この数年でやるという道筋を出してはどうか。
- 窓口職員の負担を軽減するという視点も重要だが、RPAを導入しようと思うと、そもそもデジタル化を進めなければならないこととなり、その後のデータ活用や業務効率化への波及効果があると考えられる。RPAの導入を機に、これまで紙で処理していた事務のデジタル化や、デジタルデータの活用、業務の効率化といった波及効果が生まれるのではないかと。その意味でもRPAの導入を入口として電子化が進むことや業務効率化が進むことを資料1の「長期的に実現すべき姿」に入れても良いのではないかと。

サービスデザイン

- 住民・企業等との間の申請・通知等の部分は、電子化・ペーパーレス化がゴールなのか。本来の行政の役割はユニバーサルサービスであることを鑑みれば、あまり住民視点になっていないのではないかと。2040年は、住民があまり意識せずとも受けるべきサービスを受容でき、手を差し伸べるべき人に手を差し伸べることが可能となる世界が實現する可能性もあるのではないかと。その意味では、行政サービスの供給者視点だけでなく、もっと住民ニーズに寄り添ったビジョンを考える必要があるのではないかと。

楽観的な明るい姿

- 資料1は、今あるものをどのように安上がりにしていくかというところまでは描けているが、2040年における新たな課題についてはもう少し意識して考える必要があるのではないかと。確かに2040年までに何回システムの更新があるのか、というのは制約条件ではあるが、短期・中期の施策を打っていけば、この制約条件がなくなっていく、システム稼働期間が浅くても機能を足していけるといった未来像も描けるのではないかと。もう少し楽観的な明るい姿を描いても良いのではないかと。

システム標準化についての具体的工程・分野設定

- 「業務プロセス・システムの標準化」に中間標準レイアウトと地域情報プラットフォームの取組の記載があることから連携機能に関するコスト改善が早急に図られることを期待するが、その一方、ロードマップ全体として、いつ時点で何が示されるのかといった具体的な工程を示す必要がある。具体性があれば自治体側も今後のシステム更新を、本ロードマップを元に計画的に行うことが出来る。究極的な目指すべき姿である自治体クラウドを全ての団体が使うことは非常に良いことで、これに向けた標準仕様の検討やインフラ構築を考えれば、2040年はだいぶ先のようなではあるが、これ位のスパンは必要となるのではないかと。
- 住基事務はシンプルなので、プラットフォーム上の共通サービスとすることが可能ではないかと。住基システムは電子申請に直結するので、全国的なサービスにする価値はあるのではないかと。電子申請と、プラットフォーム上でのサービス提供が合わさったときに、国民の利便性を高めつつ、行政としての運用が楽になるといえるのではないかと。国民健康保険もマイナンバーカードでの利活用と合わせれば、同様のサービス提供があり得る。RPAはそれまでのつなぎとして人的負担を軽減する手段になるので、住基、国民健康保険、市民税といったボリューム感のあるところは十分ターゲットになるのではないかと。
- 住基の良いところはデータの精度が高い点ではないかと。住基部分のデータは住基ネットとマイナンバーにより非常にきれいである。1丁目1番地の住基と同時に他の業務も自動化していこうと考えると、経験則でしか判断できないきれいなデータが相当数あり、これを真剣に解決するためには四半世紀以上の月日を要するのではないかと。ただし、膨大な期間を要するとしても今からデータの精度を上げる努力はすべきであることから、2040年頃を見据えてその必要性を本研究会として訴えるのが良いのではないかと。

第8回研究会までにおける議論①（発表者からの意見）

- 「100%-デジタル化、オンライン化を実現するスマートシティ確立のための短中期的ロードマップの策定」が必要であるとの意見や、「RPA、AI、ブロックチェーン技術、IoT、BD、5Gの複合的活用」が重要であるとの意見があった。
- また、「申請のデジタル化により、EBPMやAI活用が積極的に実施された「自治体DX」を目指す」という意見や「自前主義から脱却し、サービスデザインを重視していく必要がある」との意見もあった。

第7回岩崎委員からの発表

- 行政は、DTを活用してどのように行政サービスの質の向上を図るべきか？
- 100%-デジタル化、オンライン化を実現するスマートシティ確立のための短中期的ロードマップの策定
- 高齢社会における情報格差の縮小(スマホ普及の理想と現実)
- 市民中心の電子政府サービスに、市民、アカデミアによる評価を重視。
- 行政サービスデザイン、行政サービスイノベーションの重視でコスト削減、人材の再配置(最適配置)
- RPA、AI、ブロックチェーン技術、IoT、BD、5Gの複合的活用による業務効率化、付加価値向上を図る。

スマート自治体とは

定義

- ・ 住民・企業等にとっての利便性向上(行政サービスの需要サイド)
- ・ 自治体の人的・財政的負担の軽減(行政サービスの供給サイド)

自治体のスマート化に必要なテクノロジー

“Accessible(接続性)” “Usable(利便性)” “Affordable(適正価格)”
 “Diversified(多様性)” “Accountable(説明責任)” “Simple(簡易)”
 “Privacy protection(情報保護)” “Anti-Cyber terror(対サイバー攻撃)”

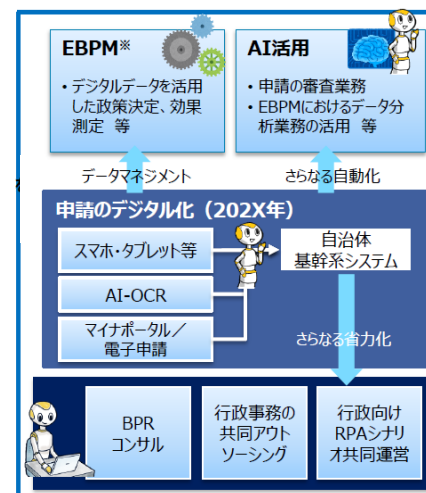
メリット

“Cost reduction(コスト削減)” “Efficiency(効率的)” “Speed(スピード)”
 “Transparency(透明性)” “Citizen centric(市民中心)”

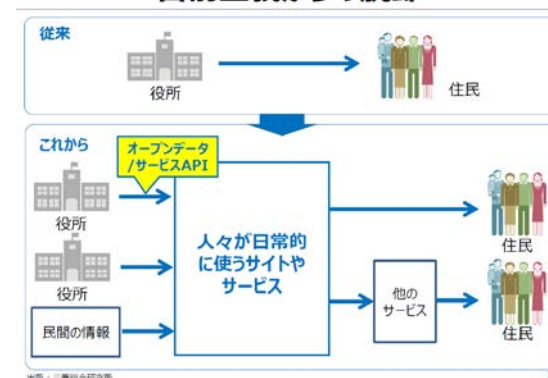
ベンダ等からの発表

- デジタル化された将来の自治体では、申請のデジタル化(スマホ・タブレット等、AI-OCR、マイナポータル/電子申請)により、EBPMやAI活用が積極的に実施されているほか、共同アウトソーシングやRPAシナリオ共同運営等が実施されており、自治体DXが実現している。【NTTデータ】(第9回・資料5)
- 自治体は自前主義から脱却し、サービスデザインを重視。AIやIoTなど使える技術を総動員して「時間を稼ぐ」必要がある。【三菱総研】(第5回・資料5)

デジタル化された将来の自治体



自前主義からの脱却



第8回研究会までにおける議論②（意見交換における意見①）

- 第1回研究会では、情報システムをインフラとして捉え直して標準化を進める必要があるのではないか、日本の成長戦略の一つとして位置づけて考えていくことができるのではないかなどの意見があった。
- その後の議論で、2040年のスマート自治体を実現するために、そもそも不要な手続は不要に、住民・企業向けのサービスデザインの観点を重要視し、標準化やAI・RPAの活用を検討する必要があるとの意見があった。

第1回研究会での議論

- 情報システムは排他性が少ない分、他の公共施設と比較しても共同化のメリットが大きいはずだが、標準化があまり進んでこなかった。情報システムは住民から見えづらいのが課題であり、本研究会で自治体業務の「見える」化をすることでベストプラクティスを検討し、それを実施することが必要ではないか。更にはどうすればベストプラクティスの横展開ができるか、研究会で議論する必要があるのではないか。
- 社会のデジタル化がなかなか進まない理由として、これまでの地方分権・中央集権の二項対立の考え方に無理があったのではないか。地方自治体の情報システムについては、地方自治体の情報システムをこれまでの地方分権の考え方で整備するのではなく、道路や電力と同様のインフラであると捉え直した上で標準化を進める必要があるのではないか。また、行政サービスのワンストップ化の観点でも標準化が重要ではないか。
- 保育所の就労証明は今まで全て紙ベースで取り扱っていたものが、マイナポータルでの導入で電子化した。公共事業の入札の書式など、民間企業と関わる手続を電子化するという視点も重要ではないか。行政・企業間の電子化の方が行政・住民間の電子化よりも取り組みやすいかもしれず、行政と誰とのやり取りを電子化するかという視点もあるのではないか。
- 情報通信の視点で見ると、2040年は非常に長いスパン。先の話にはなるが、地方自治体のベストモデルを日本のモデルとして、海外へ展開していくことも重要な観点ではないか。日本の成長戦略の一つとして位置づけて考えていくことができるのではないか。

サービスデザインの観点

- 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ばならないが、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。（第5回）
- 2040年のスマート自治体を見据えて、ペーパーレスは重要。政府と自治体が連携してペーパーレス化に取り組むのが大切ではないか。その意味では、マイナポータルの各種サービスや将来的なAIの活用事例は、先進モデルとして活用できるのではないか。（第2回）
- 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。（第4回）
- 「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。（第5回）
- 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。（第5回）
- 今ある手続を標準化・共通化して効率化を図るという発想ではなく、手続の流れ自体を変えて抜本的に効率化することを考えるという理想論に加えて、到達すべき理想はそこに置いた上で、どのような順番でそこに到達するのが良いのか検討する必要があるのではないか。（第6回）
- 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。（第5回）

第8回研究会までにおける議論③（意見交換における意見②）

- 海外のデジタルガバメントの動向から、日本の自治体のデジタルトランスフォーメーションの方向性を考えるべきとの意見があった。
- 2040年までの道筋を示すことが重要であり、長期の青写真を見せた上で、短期・中期・長期の目標を定めてロードマップを作ってはどうかとの意見があった。

海外のデジタルガバメント

- 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。（第4回）
- 国際的な動きとしては、デジタルトランスフォーメーションを進めるエストニアでは、国民ID番号が付与され紙での申請手続をネット上に集約し、国民は官民合わせて約3000に上るサービスを利用できるようになっている。（第7回）
- 世界が進めようとしているデジタルガバメントの方向性としては、政府の側がデジタル媒体を通して個人の要望を把握するというより、全ての個人がデジタル媒体を通して手続を行う方向で進んでいる。今後、働き手となる人材が減少していく中では、窓口での対面処理に対応できない自治体が出てくる。そのような自治体における課題の解決策を検討することがこの研究会のテーマでもあると考える。（第7回）
- ヨーロッパなど、電子政府が進んでいる国は、公的機関がクラウドを活用することにもあまり抵抗感がないのではないかと。その背景としては、ヨーロッパでは医療情報のアプリケーションがクラウド上にあり、デジタルサービスが進んできた。（第7回）
- セキュリティやプライバシーの問題は大切であるが、それが原因となって日本においてデジタルガバメントが進まないとなると、世界における日本の国際競争力は厳しいものとなる。今後、日本において、プライバシーやセキュリティの対策に力を入れた上で、デジタルガバメント化を迅速に進める必要がある。（第7回）
- 腐敗を防止するため、電子政府を進めて手続の透明性を高めていくことも、特にASEANではデジタルガバメントの潮流である。（第7回）
- 国際的には今ようやくAI・ロボティクスの活用がスタートした状況で、AI・ロボティクスを完璧に行政サービスに使いこなしている状況に至っている国はない。また、電子政府先進国とされるエストニアや、米国、英国、ASEANの電子政府ランキングでも高く評価されているタイなどでは基盤技術の一つとしてブロックチェーンを活用するような取組もみられる。技術はAI・ロボティクスに限った話ではないので、もう少し広範かつ複合的に議論する余地はある。（第7回）

長期的なビジョン・ロードマップ

- 「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。（第4回）
- 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、AI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。（第4回）
- ある程度、長期の青写真は必要ではないか。テクノロジーの変化、住民制度などの大規模な制度変化、社会システムの変化、労働力人口の変化といった観点でロードマップを書けば、すべきことが自ずと分かってくるのではないかと。（第8回）
- 本研究会としては、AI全般の戦略を議論するのではなく、本研究会の出発点である、人口減少社会において住民サービスを持続的に提供し続けるためAIをどのように活用すればいいのか、また共通基盤をどのように構築すればAIの効率的な導入が可能かという点に絞って議論した方が良いのではないかと。（第7回）

第8回研究会までにおける議論④（意見交換における意見③）

- 標準化を行う際には、経済合理性の観点から、寡占化により価格が高くなって進歩が止まるような事態は避けるべきではないか、との意見があった。
- また、AIが個人のエージェントになるのか、行政側のエージェントになるのかとの議論や、BPRや標準化に10年掛かるなら、技術にどんどん遅れていくという意見があった。

経済合理性

- どこかで経済合理的な青写真を描く必要があるのではないかと。1社独占なのか、それだと競争原理が働かないので何社かで競い合うのが良いのか、規模に応じて分かれるのが良いのかなど検討する必要があるのではないかと。(第2回)
- 結果として、ある分野でベンダー社独占となることがあり得たとしても、複数ベンダーがある中で、システムの標準化が行われていく方が良いのではないかと。一社独占になれば、かえって寡占化によって価格が高くなり、選択肢がなくなることで進歩が止まってしまうのではないかと。

AIと個人の関係性

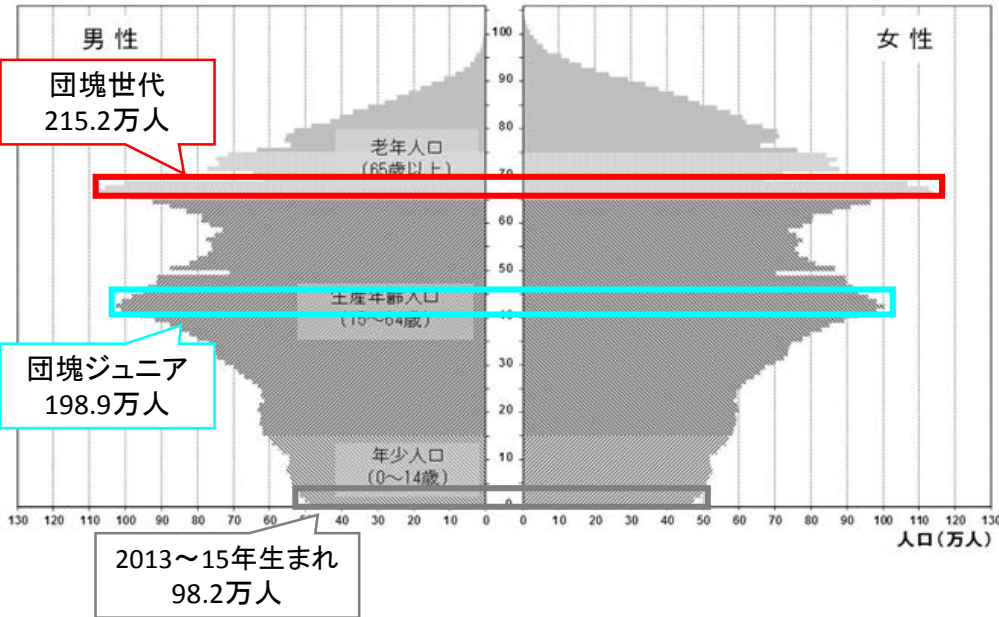
- AIが市民側のエージェントになることは社会的な理想論だが、現実的に情報が集約されてくるのは行政であるため、実際には行政側のエージェントになるのではないかと。(第6回)
- 全人類一人ひとりが高級な秘書としてAIを持つようなイメージであるが、データに関しては確かに行政にしか集まらない。しかし、個人情報管理するのは個人であり、基本的に本人のデータは自分のところにあるので、AIが判断して行政に提供することは可能となるのではないかと。(第6回)

技術の普及

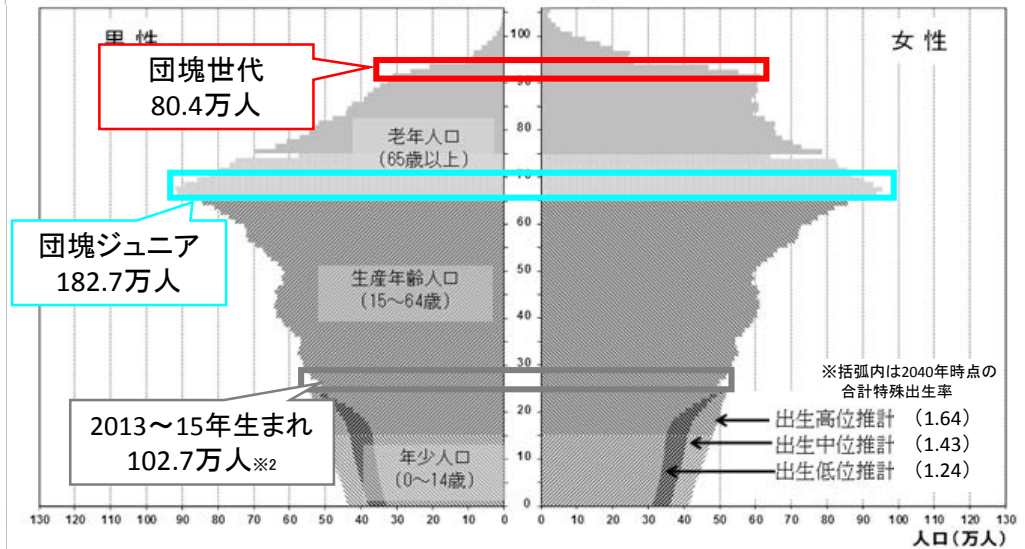
- 時代の流れとともに新しい技術は生まれてくるので、今の技術で2040年の社会を語っても仕方がないのでないかと。人口が減少すれば、自治体の仕事は楽になるのではないかと。必ず新しい技術は出て来るので、BPRや標準化は必要だが、その形は5年後には変わっているのではないかと。そのため、BPRや標準化に10年掛かるなら、技術にどんどん遅れていくのではないかと。(第6回)
- スマートフォンの技術は日々向上している一方で、高齢者の中には関心はあるものの基本的なツールしか使えない人もいるのが現状。将来的に、現在のデジタルディバイドが解消することはあるかもしれないが、技術革新によりまた新たなツールや技術が出てくるのが想定されるため、結果として情報ギャップの解消は難しいと考える。ユーザインタフェース、適正価格、アクセシビリティの問題が解消されて初めて実現可能だと。(第6回)
- 今のスマートフォンの使い勝手が悪いのはユーザインタフェースが未熟であるためである。今後、スマートフォンと会話可能となれば人に頼むのとスマートフォンに頼むのは同じ程度の負担になるのではないかと。インターネットが普及する以前は限られた者だけが情報を持っていて、住民は情報を持っていなかったことを考えると昔と比べて現在のデジタルディバイドは縮小しているのではないかと。技術の発展はそのような方向に向かうべきで、時代の流れとともに解消されていくのではないかと。(第6回)

2040年に向けた人口の動向について

2015年



2040年



	出生数	2015年※1	2040年※1
団塊の世代 1947~49年生まれ	267.9万人 ~269.7万人	215.2万人 66~68歳	80.4万人 91~93歳
団塊ジュニア 1971~74年生まれ	200.1万人 ~209.2万人	198.9万人 41~44歳	182.7万人 66~69歳
【参考】 2013~15年生まれ	100.4万人 ~103.0万人	98.2万人 0~2歳	102.7万人※2 25~27歳

※1 2015年、2040年の各世代人口は各年齢の平均を記載。

※2 日本の将来推計人口は、国籍に関わらず日本に在住する総人口を推計の対象としており、国際人口移動率(数)を仮定して推計を実施している。

出典: 出生数は厚生労働省「人口動態統計調査」から作成、
2015年、2040年人口は「日本の将来推計人口(平成29年推計)」(国立社会保障・人口問題研究所)から作成

世界の変化(2015→2040)

- **人口はアジア、アフリカを中心に18億人増加**
世界の人口:74億人→92億人(うちアジア7億人、アフリカ9億人)
アジアの人口:印+3億、パキスタン+0.9億、インドネシア+0.5億、中+0.2億
- **人口は都市部へ集中。都市の時代に**
世界の都市人口:40億→57億、印+2.8億、中+2.6億、インドネシア+0.7億
- **東アジア諸国を中心に高齢化が進展**
合計特殊出生率(2015):日1.45、タイ1.4、韓1.24、台湾1.18
- **世界経済の中心は欧米からアジアへ**
GDPシェア(2010→2030):米24→20、欧17→12、中16→24、印6→10、日7→4

日本の変化(2015→2040)

- **人口は0.16億人減少し、1.11億人に**
- **団塊ジュニア世代が高齢者となり、高齢者人口がピーク**
65歳以上人口: 3,387万人 → 3,921万人 (+534万人(+16%))
75歳以上人口: 1,632万人 → 2,239万人 (+607万人(+37%))
- **三大都市圏で特に高齢化が急速に進行。東京都も2025年をピークに人口減少に転じる。**
65歳以上人口: 東京都 307万人 → 400万人(+93万人(+30%))
大阪府 232万人 → 265万人(+33万人(+14%))
愛知県 178万人 → 224万人(+46万人(+26%))
- **生産年齢人口減少により労働力確保が課題**
生産年齢人口:7,728万人→ 5,978万人(▲1,750万人)

各行政分野の課題(例)

子育て

- 男性も女性も働くことを前提とした保育の受け皿に未対応
- 保育ニーズには地域差

教育

- 学校施設の老朽化と更新
- 小規模校・廃校の発生
- 地方圏での高等教育を受ける機会の喪失

医療・介護

- 東京圏(一都三県)を中心に、高齢者が増加(特に85歳以上)
- 介護人材の需給ギャップ拡大
- 一人暮らし高齢者が増加。地域や家族がセーフティネットとして機能しにくい状況に
- 疾病構造の変化や高齢化に対応した医療提供体制が必要

インフラ・公共施設

- 老朽化したインフラ・公共施設が増加。更新需要が増大
- 管理・更新の体制確保

公共交通

- 移動手段の確保が必要な高齢者が増加
- 地域交通事業者の経営悪化

空間管理

- 都市のスポンジ化やDID(人口集中地区)の低密度化が進行
- 中山間地域では集落機能の維持が困難になる場合も

治安・防災

- 首都直下地震発生時には23区で避難所の収容力が不足

労働・産業

・テクノロジー

- (ICT、ロボット、生命科学等)
- 2040年にかけて生産年齢人口の減少が加速
- 就職氷河期世代に就業意欲がある長期失業者・無業者が多い
- 地方圏には労働集約型サービス業が多く、生産性が低い
- ロボット、AI等と共存・協調が必要

2040年頃にかけて迫り来る我が国の内政上の危機

1. 若者を吸収しながら老いていく東京圏と支え手を失う地方圏

- 人口ボーナスを享受してきた三大都市圏は急激な高齢化局面に突入
- 東京圏は入院・介護ニーズの増加率が全国で最も高い。医療介護人材が地方から流出のおそれ
- 東京圏には子育ての負担感につながる構造的要因が存在し、少子化に歯止めがかからないおそれ
- 地方圏では東京からのサービス移入に伴う資金流出が常態化

2. 標準的な人生設計の消滅による雇用・教育の機能不全

- 世帯主が雇用者として生活給を得る従来の世帯主雇用モデルがもはや標準的とはいえない
- 就職氷河期世代で経済的に自立できない人々がそのまま高齢化すれば社会のリスクになりかねない
- 若者の労働力は希少化
- 教育の質の低下が、技術立国として、国際競争での遅れにつながるおそれ

3. スポンジ化する都市と朽ち果てるインフラ

- 多くの都市で「都市のスポンジ化」が顕在化。放置すれば加速度的に都市の衰退を招くおそれ
- 高度経済成長期以降に整備されたインフラが老朽化し、更新投資が増加
- 東京圏では都心居住が進むが、過度の集中は首都直下地震発生時のリスクに

デジタル手続法案※の概要（抜粋）

※正式名称：情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律案（仮称）

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、

- ①行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、
- ②行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずる。

①行政のデジタル化に関する基本原則等（行政手続オンライン化法の改正※）

※法律名を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（デジタル行政推進法）に変更

情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則

社会全体のデジタル化

国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現

デジタル化の基本原則

- ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

行政手続の原則オンライン化のために必要な事項

行政手続における情報通信技術の活用

行政手続のオンライン原則

- 行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- 本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

添付書類の撤廃

- 行政機関間の情報連携等により省略可能となる添付書類について、**法令上省略可能とする規定を整備**（登記事項証明書（2020年度情報連携開始予定）や本人確認書類（電子署名による代替）等を想定）

デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための**情報システム整備計画、データの標準化、API（外部連携機能）の整備、情報システムの共用化**

デジタル・デバイドの是正

- 情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

民間手続における情報通信技術の活用の促進

- 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、オンライン化を可能とする法制上の措置を実施

マイナポータルの「ぴったりサービス」

- ・ H29. 7 ~ 市区町村の手続の検索が可能に (※1) (まずは「子育て」の15手続)
- ・ H29. 10 ~ 検索した手続のオンライン申請が可能に (※2)
- ・ 現在、「介護保険」の9手続について準備中 (※3)
- ・ 今後、「被災者支援」や「障がい児施策」をはじめ、様々な分野における手続の検索・申請に拡大予定

※1 市区町村において手続を登録することが必要(「子育て」については、H31.1時点で1,547団体が対応)

※2 市区町村においてマイナポータルと接続し(H31.1時点で900団体が対応)、申請様式を登録することが必要

※3 これら24手続以外についても、所定の手続を踏むことで手続の検索やオンライン申請が可能に

＜「ぴったりサービス」の画面イメージ＞

ぴったりサービス

申請再開 地域比較

ぴったりサービスでは、子育てに関する手続をはじめとして、様々な申請や届出をオンライン上で行うことができます。申請又は届出をする手続を検索してみましょう。

1 地域を選んでください **必須**

郵便番号は半角数字でハイフンなしで、市町村名は都道府県名を入れずに記入してください

郵便番号又は市町村名を入力

2 検索方法を選んで、手続を検索してください

ぴったり検索 キーワード検索 一覧から検索

Step1. お探しのカテゴリーは何ですか？

✓ 全て選択 リセット

<input type="checkbox"/> 妊娠・出産	<input type="checkbox"/> 子育て
<input type="checkbox"/> 教育	<input type="checkbox"/> 結婚・離婚
<input type="checkbox"/> 引越し・住まい	<input type="checkbox"/> 就職・退職
<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者・介護	<input type="checkbox"/> ご不幸

申請再開 地域比較

高齢者・介護

要介護・要支援認定の申請

介護保険

要介護・要支援認定の申請を受け付けています。(手続詳細はこちら)

電子申請可 マイナンバーカード必須

居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出

介護保険

介護保険の認定を受けている方が、介護保険の指定を受けた居宅介護支援事業者等にケアプラン(居宅サービス計画又は介護予防サービス計画)の作成を依頼したこと、依頼する事業者を変更したことについての届出を受け付けています。(手続詳細はこちら)

戻る 申請する >

自治体は、オンライン申請されたデータを、PDF・CSV・XMLのいずれの形式でもダウンロード可能

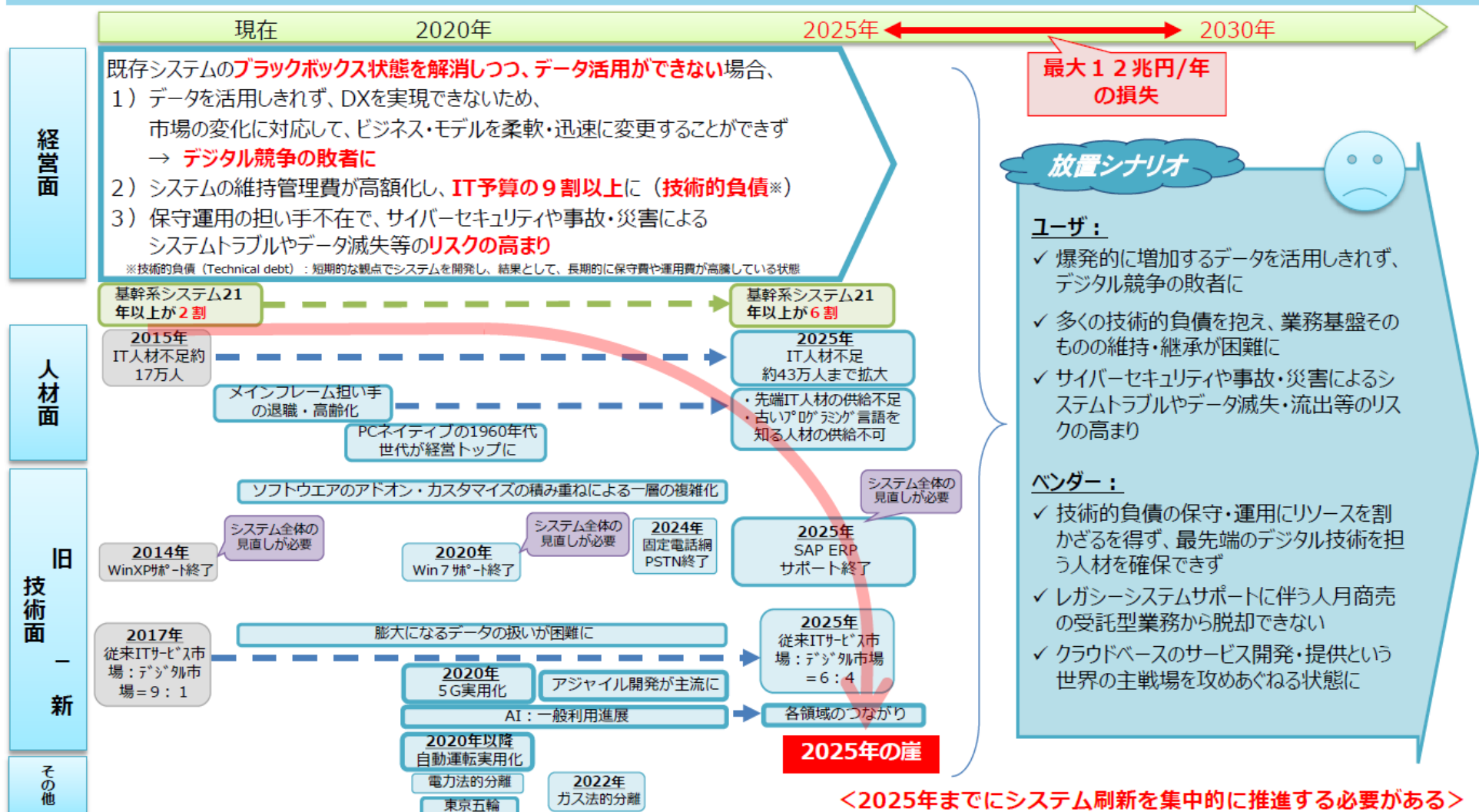


政府における他の計画でのロードマップ・将来像（経産省：ITシステム「2025年の崖」）

多くの経営者が、将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネス・モデルを創出・柔軟に改変するデジタル・トランスフォーメーション（＝DX）の必要性について理解しているが・・・

- ・ 既存システムが、**事業部門ごとに構築**されて、**全社横断的なデータ活用**ができなかったり、**過剰なカスタマイズ**がなされているなどにより、**複雑化・ブラックボックス化**
- ・ 経営者がDXを望んでも、データ活用のために上記のような**既存システムの問題を解決**し、そのためには**業務自体の見直しも求められる中**（＝経営改革そのもの）、現場サイドの抵抗も大きく、**いかにこれを実行するかが課題**となっている

→ この課題を克服できない場合、DXが実現できないのみでなく、**2025年以降、最大12兆円／年（現在の約3倍）の経済損失が生じる可能性（2025年の崖）。**



政府における他の計画でのロードマップ・将来像（経産省：DX実現シナリオ）

【DXシナリオ】2025年までの間に、**複雑化・ブラックボックス化した既存システム**について、**廃棄や塩漬けにするもの等を仕分けしながら、必要なものについて刷新しつつ、DXを実現することにより、2030年実質GDP130兆円超の押し上げを実現。**



海外の事例

○ 世界電子政府ランキング※で1位のデンマークでは、2016年～2020年のデジタル戦略を策定。2位のシンガポールでは、デジタルガバメントの推進に先端技術を活用することをデジタル戦略に位置づけている。

※ 第14回早稲田大学世界電子政府進捗度ランキング調査2018総合ランキングによる。

■ デンマーク：デジタルストラテジー2016～2020

デンマークでは、2020年までのデジタル戦略において、デジタルでの解決策は簡単に早く行い、高いクオリティを確保することなどが位置づけられている。

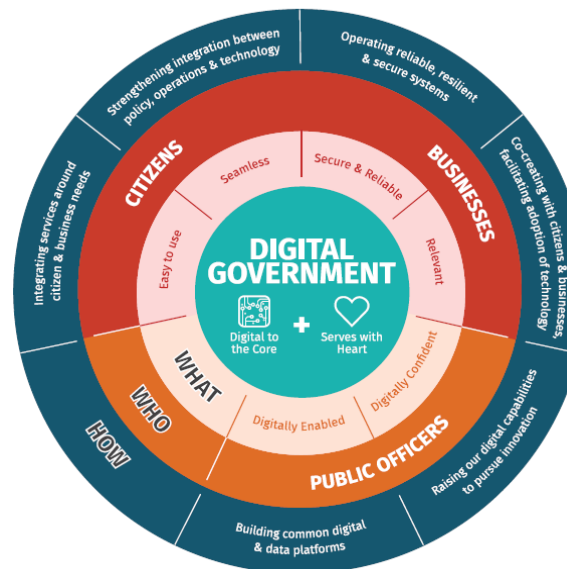


出典：https://en.digst.dk/media/14143/ds_singlepage_uk_web.pdf

■ シンガポール：Digital Government Blueprint

シンガポールはペーパーレス、多様なデバイスの活用等を推進。

Smart Nation Singaporeはデジタルガバメントの推進に先端技術を活用。



出典：https://www.tech.gov.sg/files/digital-transformation/dgb_booklet_june2018.pdf

■ エストニア

エストニアでは民間との積極的な協力関係を作りながら、政府内データのクラウド化/行政サービスのデジタル化等の電子政府政策を進めている。

調査国施策概要

推進主体

エストニア経済通信省

開始時期

1998年

施策状況

- 情報ポータル
 - 一般市民向けや企業向けや公務員向け等多様なポータルが存在
- e-サービス
 - 医療についてはe-Healthや、教育についてのe-Education 等
- 給付・支払
 - 税金の申告とその還付金等の振込ができるe-Tax 等
- オープンデータポータル
 - X-Road¹ というクラウドサービスによって情報公開
- 認証
 - e-ID² や電子サイン 等

出典：経済産業省平成28年度電子経済産業省構築事業（「デジタルガバメントに関する諸外国における先進事例の実態調査」）調査報告書

■ タイ

- タイでは、2018年にスマートシティを6県で本格始動し、5年以内に全国で事業実施。
- AI、ブロックチェーンの積極的活用。IoTと5Gにも期待。
- 首相府直結の電子政府庁（DGA）では人材育成、デジタルIDの活用に力点を置いている。
- タイ投資委員会は、社会インフラに次世代技術を導入するスマートシティへの投資優遇策の策定作業をスタート
- 2036年には世界トップ10のスマートシティへ

出典：第7回スマート自治体研究会資料1 岩崎委員提出資料（抜粋）

2. 人材面の方策

第8回・第9回研究会における議論①（意見交換）

第8回・第9回研究会において、以下のような意見があった。

○ 今後、地方自治体におけるAI・RPA等のICT活用を進めていくためには、首長・議員にも一定程度のICTリテラシーが必要で、トップダウンでの取組が必要である。

（関連意見）「職員向けの専門的な研修機会の増加は重要ではないか。価格面での費用対効果のことを踏まえると、職員だけではなく、地方議員の方や自治体のトップなどのリテラシーがないと、特にAIの導入は理解が得られないのではないか。AIに関する幅広い知識の底上げが大事ではないか。その意味ではICT専門職を採用してその人に頼るだけでは実現が難しいのではないか。」（第8回）

「日本の場合は、雇用の流動性が低いため、民間のITベンダがバッファとして機能してきた。そのため、自治体や一部の大企業ではIT専門家のキャリアパスを作ることができなくなった。90年代初頭までは事務を電子化するという目標が明確であったが、現在は今のIT技術で何をやるのかというトップの意思決定が必要となるのではないか。」（第8回）

○ CIO・CIO補佐官レベルの人材不足が課題。人材育成を図る教育・研修機会への注力をする必要。また、絶対数が少なく、複数自治体がCIO・CIO補佐官といった広い知見がある人を共有する仕組みが必要。

（関連意見）「CIO・CIOスタッフについては、人材不足をどう解決するのが1つの課題としてある。自治体の情報担当職員数は何年も変わらない状況が続いている。CIOはアメリカから始まって、電子政府の推進、金融業界のIT化の流れに沿って進展してきた経緯がある。アメリカでは官民共通のカリキュラムで人材育成をしているが、日本では専門の大学機関のようなものがないのが現状である。」（第8回）

「過去の歴史から考えるとCIO・CIOスタッフに求められている役割は様々な技術の進展の中でかなり進化してきている。民間企業では、CIOはチーフイノベーションオフィサーとしてAI・ロボティクスやブロックチェーンを戦略的に企業経営に生かしているが、自治体ではまとまった広がりになっておらず、その組織もない。今後は、新たな技術を活用し少ない職員で行政サービスを行うことが求められるため、コア・コンピタンスを見直すとともに、自治体大学校や市町村アカデミーなどでコースを用意して改めて人材育成を行うことも一考である。また、行政サービスでAI・ロボティクスなどを活用するためには、どれくらいの人材が必要であり、どの程度の専門的な知識が必要なのかといったことを逆算して検討する必要がある。」（第8回）

「CIO・CIO補佐官レベルの人材は、マネジメントレベルということであり、どう考えても絶対数が少ないのではないか。抜本的な解決策がなく、少しずつでも現状をましにしていくしかない」とすると、複数自治体がCIO・CIO補佐官といった広い知見がある人を共有して、少しずつ底上げを図っていく必要があるのではないか。」（第8回）

○ 人材面の課題は、技術の急速な進歩や、技術者以外の知見の必要性を鑑みれば、単に技術者を内部で育成、又は外部から登用するだけで解決するものではなく、ノウハウを皆が共有し、互いに影響を与え合って、力を合わせることが重要。

（関連意見）「AIはデータがなければ活用できないため、仮にベンダ側にAI技術者がいたとしても、自治体の持つ住民情報が分からないといった問題が生じるのではないか。Googleのエンジニアを自治体に連れて来ても、今のままでは途方に暮れるだけではないか。銀行の顧客データを用いたAI分析は、AIの専門家以外も関わっており、人材の問題は人材という話で閉じていないため、色々な仕組みを作って歯車をかみ合わせなければならぬという認識を持つ必要があるのではないか。」（第8回）

「教育の問題というよりは担い手の問題なのではないか。人が育っていないというよりは不安定な雇用形態にわざわざリスクをとって入り込んではいかない。東京ならまだしも、地方で様々な技術コミュニティが途切れている中でITの技術者になるのはかなりつらい部分があるのではないか。その意味で伝統的に日本においては、ベンダの役割が非常に大きく、長期雇用をして行政の知識とITの知識を覚える方式を採ってきた。パッケージになってから、自治体側よりも制度に明るいベンダがたくさん出てきた。今後、これまでのベンダ任せが良くないのだとすると、ベンダによってこれまで果たされた役割に敬意を払いながら、なぜベンダ任せが良くないのかを自治体側がしっかりと考えなければならないのではないか。」（第8回）

「最近制度改正によるシステム更新等の準備期間が非常に短くなってきていることに加えて、技術が急激に進歩していることから、CIOやCIO補佐官に体系的に知識をたたき込んでいくだけでは対応が難しいのではないか。むしろノウハウを皆で共有して互いに影響を与え合うような環境の下、それぞれが孤立せず手分けして力を合わせる必要があるのではないか。人材の問題は、スキルよりもキャリアパスの問題であり、横での助け合いの方策とキャリアパスに対する検討が必要ではないか。」（第9回）

○ CIO補佐官レベルの方と現場のICT専門職では求められる役割・知識が異なり、両方が必要。ICT専門職の採用・育成のターゲットを明確化する必要がある。また、全ての自治体で採用することは困難であることから、代替的な手段も重要である。

（関連意見）「CIO補佐官レベルの方と現場のICT専門職では求められる役割・知識が異なり、両方が必要なのではないか。AI・ロボティクス等の最新技術への対応については全体を俯瞰して推進する必要があるため、CIO補佐官寄りの話ではないか。現場のICT専門職は個別システムの開発や維持管理のため必要な人材であるが、レガシー時代のようなソフトウェアに対する知見だけでは足りず、現在ではネットワーク技術などICTに関して求められる技術も多岐に渡ることから、専門職の採用・育成もターゲットを明確にする必要がある。」（第8回・意見交換）

「昔は自治体にプログラミングを組成可能な職員がいたので、事務をシステム化するのは比較的容易であったが、ソフトウェアがパッケージ化した現在ではベンダであってもそのような技術者が現場にはあまりいないのではないか。職員・ベンダ双方がそのような状況であることから、ますます現場での対応能力は低下しているように思える。」（第8回・意見交換）

「ICT専門職の採用ではないが、民間企業の方やフリーランスのエンジニアの方を3か月間自治体に入ってもらって短期的な効率化などに取り組むプログラムをCode for Japanで実施しており、年々参加自治体が増えている。短期間であるため本質的な解決策は難しいが、きっかけづくりとしてこのような取組などで地ならしをするような方法もあるのではないか。」（第8回・意見交換）

「地域情報化アドバイザーの場合は、基本単発的な活動が多い。地域情報化アドバイザーも人数や派遣費用が限られているため、日数を増やす代わりに、近隣自治体にまもっていただいて手伝うようなことができると良いのではないか。県単位で行うということも考えられるのではないか。」（第8回・意見交換）

○ 原課の職員がICT知識を持って、現場の専門家として実務に当たる必要がある。また、ベンダと交渉ができるICTリテラシーを持ったマネージャークラスの職員、ICTをオペレーションできる職員も重要である。

（関連意見）「日本の場合、技術者がICTの事業会社には少なく、ベンダに偏っているため、ベンダからイノベーションが生まれてくる傾向がある。その意味では、自治体では、「ベンダときちんと交渉ができる」といったICTリテラシーを持ったマネージャークラスの職員、ICTをオペレーションできる職員が必要となるのではないか。」（第8回・意見交換）

「民間企業でも財務会計業務などがあることから、ベンダ任せにならないようにするという課題は自治体と共通しているのではないか。IT知識を備えた各業務の専門家が原課にいることが今後は重要になるのではないか。そのために、一定程度のIT知識を職員が持つような仕組みが必要なのではないか。」（第8回・意見交換）

「原課の一般職員がIT知識を持つようにするという視点は重要である。ITを分かっている職員が現場の専門家として入らなければ、十分なIT活用はなされないのではないか。」（第8回・意見交換）

「自治体職員のIT知識の底上げをするのであれば、人事評価項目としてITリテラシーに関する項目を入れるという方法が良いのではないか。」（第8回・意見交換）

スマート自治体実現に向けたポストごとに求められる役割と能力・スキル

- スマート自治体実現に向け、ポストごとに果たすべき役割が異なるとすれば、求められる能力・スキルも異なるのではないか。
- そうすると、そのための人材面の方策も、庁内研修や市町村アカデミー・自治大学校等での研修から、外部人材の登用・活用、複数自治体による高度人材の確保等まで、それぞれ異なるのではないか。

	役割	求められる能力・スキルの例
首長・地方議員	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマート自治体の推進役 → ICTが地域住民にもたらす価値を認識し、その効果を最大限発揮できるビジョンを示す。 → 今後の人口減少社会において、職員が職員でなければならない業務に注力できる環境を作る。 → 標準準拠システムの導入、カスタマイズ抑制等により既存のシステムの構築・保守管理予算を抑制しつつ、全体としてはICT分野への投資を増やし、とりわけ情報の利活用、AI・RPA等のICT活用といった攻めの分野に重点的に投資する。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 戦略を実行するためのマネジメント ✓ ICTを活用した経営戦略 ✓ ICTリテラシー
CIO・CIO補佐官	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 標準準拠システムの導入も含め、首長や人事・財政部局がシステムへのガバナンスを効かせられるようにする。 ✓ AI・RPA等の最新の技術の知見を持った上で、自治体現場の実務に即して技術の導入の判断や助言を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ICTを活用した経営戦略 ✓ ネットワークスキル ✓ ICTリテラシー
ICT専門職 情報担当職員	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システムの構築・保守管理だけでなく、情報の利活用、AI・RPA等のICT活用といった攻めの分野に取り組む。 ✓ 他部局と連携し、分野横断的なICTを活用した業務改革を自ら提案する。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ セキュリティスキル ✓ データ利活用・IoTスキル ✓ ICTリテラシー
法令・人事・財政担当職員	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 法令担当部局も、単に前例を踏襲するのではなく、どのようにすれば、法令を遵守した上で、新たな政策に挑戦できるか知恵を絞る。 ✓ 人事担当部局も、単にICTによってどれだけ人員を削減できるかといった観点で見るとだけでなく、働き方改革による職場環境の改善や、ミスの削減を含めた行政サービスの質の向上等、多面的にICTの導入効果を計り、攻めの分野に人材を配置する。 ✓ 財政担当部局も、単に短期での費用削減効果のみを見るのではなく、今後迫り来る人口減少社会における労働力の供給制約を見据えて、どのような部分に戦略的に投資していくかを考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 戦略を実行するためのマネジメント ✓ 他自治体におけるICTの取組の知識 ✓ ICTリテラシー
原課職員	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自らの業務において、ICTを活用した付加価値を創造できる。 ✓ 内部事務の効率化にとどまらず、住民サービスの向上に繋がる政策立案ができる。 ✓ 定型的な業務は技術によって自動化した上で、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければならない業務に注力 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務フロー分析・RPAのシナリオ作成 ✓ 他自治体におけるICTの取組の知識 ✓ ICTリテラシー

人材面の方策

- ICTリテラシーは、CIOや情報担当職員のみならず、原課職員や法令・人事・財政担当職員を含め、自治体職員全員が必要なものであり、全職員を対象とした庁内研修により、他自治体におけるICTの取組の知識や業務フロー分析・RPAのシナリオ作成の方法等を学ぶことが考えられるのではないか。
- その際、1700を超える自治体全てにおいて外部講師を招いて庁内研修を行うことは現実的でないことから、研修教材や研修内容の例を国において示し、それを各自治体で活用してもらうことが考えられるのではないか。庁内研修の講師は、そのための研修を国や都道府県において行うことが考えられるのではないか。また、Web会議方式等によるオンライン受講も考えられるのではないか。
- 首長・議員やCIOは、スマート自治体推進の中で核となる存在であり、市町村アカデミーや自治大学校等の全国的な研修機関において、今後のスマート自治体の目指すべき姿やICTを活用した経営戦略等を学ぶことが考えられるのではないか。CIOを支えるべきICT専門職、情報担当職員についても、こうした全国的な研修機関において、セキュリティスキルやデータ利活用・IoTスキルも含めて学ぶことが考えられるのではないか。
- その際、CIO・CIO補佐官やICT専門職、情報担当職員が、当該自治体におけるノウハウ・課題や取組状況や最新のICTの状況について、民間や海外での活用事例を含め、情報交換して知恵を出し合うような横連携の仕組みも重要ではないか。
- 人材確保の面からは、自治体が単独で外部任用のCIO・CIO補佐官を登用することが難しい場合、複数団体での兼務を前提として登用することが考えられるのではないか。さらに、官民のICT人材がそれぞれで閉じるのではなく、官民の間を行き来しつつ、一方で学んだ知見を他方で活かしてキャリアアップを図ることができるような、柔軟なキャリアパスを考えることも重要ではないか。
- そのほか、特に高度な知見や、ICTの特定のテーマについて一時的に助言が必要な場合は、地域情報化アドバイザー等の外部人材をその都度活用することも考えられるのではないか。
- また、都道府県や、指定都市・中核市等の比較的人口規模の大きな市区町村が、庁内研修の講師も含め、必要に応じて各自治体を支援することも考えられるのではないか。

3. 業務プロセス・システムの標準化

地域情報プラットフォーム・中間標準レイアウトに関する論点

- ✓ 中間標準レイアウト・地域情報プラットフォームについて、現状を踏まえて、更なる活用を図るために何が必要か、検討してはどうか。(第6回「引き続き議論すべき事項」抜粋)

(関連意見)

- 地域情報プラットフォームの項目について、関係企業・団体からの意見には「妥当であると考えており」とあるが、現場としては、連携部分に係るカスタマイズが負担となっている現実がある。(第6回・意見交換)
- 地域情報プラットフォームについては、使われているという形であいまいに議論が進んできたが、実際にどの部分が使われていて、どの部分が実態と乖離しているのか、検討する必要があるのではないかと。(第6回・意見交換)
- パッケージソフトのデータベースは、その業務遂行に必要な項目で構成されているのであり、これらが連携可能な地域情報プラットフォームの設計でなければ、絵に描いた餅になってしまうのではないかと。(第6回・意見交換)
- 地域情報プラットフォームは2000年代初頭の複雑な連携方式のため、設計が古いのではないかと。(第6回・意見交換)

中間標準レイアウト・地域情報プラットフォームについては、関係者も多く、具体的かつ専門的な検討が必要であるため、別途検討の場を立てることが適切との判断に至った。

今後の検討

- 本年春以降、検討会を立ち上げ、地域情報プラットフォーム及び中間標準レイアウトの有効性向上に向け、主に以下の点について課題整理を行う。
 - 策定から15年経過したことを踏まえた全体的な見直し
 - データ項目に関する自治体ニーズの洗い出し
 - 地域情報プラットフォーム等の役割の拡充の検討
- スケジュール：本年中に課題整理を行い、対応方針を策定。

アンケート結果①（システムの標準化について①）

※事務局にて21団体（指定都市5団体、中核市6団体、一般市10団体）を対象に、システム、様式・帳票の標準化についてアンケートを実施。

標準仕様書と標準準拠システムの導入

「自治体やシステムベンダを含む関係者がコミットした形で各行政分野のシステムの標準を設定する。その上で、ベンダは標準仕様書に記載された機能をパッケージに搭載し、各自治体は標準準拠システムを導入し、カスタマイズは原則として行わない」という調達方法について、良いことだと思いますか。

- 「良い」「非常に良い」⇒ 19団体
- 「どちらかと言えば良い」⇒ 1団体
- 「導入することが困難」⇒ 1団体

【課題】

- 標準システムに移行するためのシステム費用及び標準システムに合わせた形での業務運用への人的配置を含めた変更
- 他のシステムとの連携が必要な以上、他システム連携のレイアウトがすべて標準化されない限りはカスタマイズが発生するため、原則カスタマイズなしは連携については難しいのではないか。

【良いと思う理由】

- カスタマイズに相当する機能が明確になるため、自治体で真の必要性を議論できる。多面的に、自治体の投資対効果が増大する良い取組。
- P K Gが標準化されることにより、各ベンダが他社よりも優位性を示すためにP K G仕様以外のサービス拡充に走った場合、それらを享受できることが期待。
- システムが標準化されることにより、自治体間での事務の標準化が図られるため、人材の流動性も高められる。

住基での標準準拠システム導入意向

住民記録システムについて、複数のベンダが標準に準拠したパッケージシステムを提供した場合、それを導入しますか。

- ① システム更新を待たずに標準準拠パッケージシステムを調達 ⇒ 0団体
- ② システム更新時に標準準拠パッケージシステムを調達 ⇒ 18団体
- ③ システム更新時も標準準拠パッケージシステムを調達しない ⇒ 3団体

- 費用対効果の観点から、システム更新時を待たずに導入するのか、システム更新時に導入するのかを判断したい。ただし、法令及び事務処理要領に基づく処理であることを鑑みると、システム更新時に導入すると思われる。
- 本市の住民記録システムは、開発費を保守期間で平準化して償還する形式で調達していることから、標準準拠システムとの経費比較にもよるが、基本的には次回更新時に導入することが想定される。
- 現行システムの投資コストの回収も考慮すると、次期システム更新時に調達することが効率的・経済的である。

- 現段階では、住民記録システム以外の国保や税システム等への影響が大きいと考えるので、③とした。しかし、今後、標準仕様書など具体的に示された段階で、対応を考える。

アンケート結果②（様式・帳票の標準化について①）

様式・帳票の標準化への見解

様式・帳票の標準化について、良いことだと思いますか。

賛成意見

- 申請者にとって、異なる手続きであっても、記入項目が標準化され、まず何を記載すべきかが標準化されていることは記入しやすい。
- 申請書の審査をする際にも、様式の記載項目が標準化されていれば審査ミスが軽減される。
- 様式・帳票が標準化されていれば受け取った後の事務処理を自動化できる。100%デジタル化までのつなぎの取組であっても、社会全体の効率化につながる良い取組。
- システムベンダの負担軽減につながり、システム構築コストが低減されると考えられる。
- 印刷、編綴、製本、封入等のアウトソーシングが大量発注でき、コストも印刷業務作業も軽減できる。

課題・意見

- 標準化はよいことと考えるが、法令や事務処理要領、各種通知、各自治体での運用を十分に検討する必要があると考える。
- 各自治体へのシステム改修等、自治体側の費用負担や準備時間についても配慮をお願いしたい。

標準の様式・帳票の使用希望

標準の様式・帳票が定められた場合、標準の様式・帳票を用いますか。

① システム更新を待たずに標準の様式・帳票を用いる⇒7団体

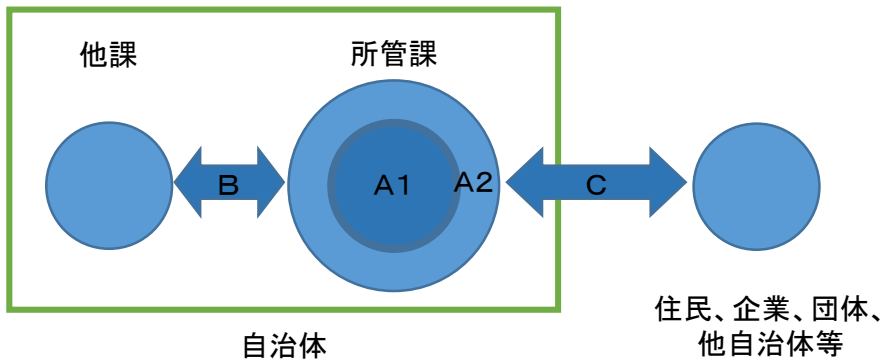
- 導入PKGのVUP対応があれば更新を待たず用いる。
- 標準の様式・帳票変更に伴う修正工数の大きさにより①か②を選択することになると思われるが、すぐにできなくても順次標準準拠の方向で改修していきたい。
- 標準の様式・帳票が示された場合、多くの自治体で導入しなければ標準化の意味はないと考えられる。

② システム更新時に標準の様式・帳票を用いる ⇒ 14団体

- 法改正時等の改修コストを削減することが出来る。
- 現状において各自治体により転出証明書のレイアウトが異なっているため、誤入力の温床となっている。標準化することにより誤入力の発生率を下げることが出来る。
- 現行システムの投資コストの回収も考慮すると、次期システム更新時にあわせて使用することが効率的・経済的である。

細かい粒度で標準化すべき内容

- システムの標準化に当たって、ベンダロックインを避け、競争環境を確保するため、各自治体が各社の製品を自由に選択・入替え可能とする姿を目指すとするれば、少なくとも、以下については細かい粒度で標準化する必要があるのではないか。
 - ・ 制度に由来する機能(法令解釈等)(下図A1)
 - ・ 現場ニーズに由来する機能(人口規模等に応じた便利機能・過誤防止機能等)(A2)
 - ・ 庁内他システム・共通基盤との情報連携(B)
 - ・ 外部システムとの情報連携(Cの一部)
 - ・ 標準化のニーズが高い様式・帳票(Cの一部)
- 一方、以下については、必ずしも全て細かい粒度で標準化しないことも考えられるのではないか。
 - ・ 標準化のニーズが低い様式・帳票(Cの一部)
 - ・ 地域の実情に応じた行政サービスの提供(※)
 - ・ 担当課の事務範囲
 - ・ 画面遷移等のユーザインタフェース部分



類型ごとの考えられる方策

類型	考えられる方策
A1 自治体内部(制度由来)	I 標準設定型アプローチ: 所管府省・ベンダが関与
A2 自治体内部(現場ニーズ由来)	I 標準設定型アプローチ: 自治体代表・ベンダが関与 II 共同化型アプローチ
B 自治体内部の情報のやり取り	I 標準設定型アプローチ: ベンダが関与
C 自治体外部との情報のやり取り	I 標準設定型アプローチ: 自治体代表・外部団体・所管府省・ベンダが関与
※ 地域の実情に応じた行政サービスの提供に由来	多様性が求められる事項については、必ずしも標準化を目指さない