

「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11回議事概要

日 時：平成31年4月11日（木）10：00～12：00

場 所：中央合同庁舎4号館 108会議室

出席者：國領座長、石井委員、磯部委員、岩崎委員、楠委員、  
高橋委員、長峯委員、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、  
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. 事務局提出資料について
3. 意見交換
4. 閉会

【意見交換(概要)】

(全体について)

- 報告書は、具体的に記述することに意味があるので、誰が何をいつまでにするのかということをも明記すべきではないか。その際、「考えられる」といった表現ではなく、「すべきである」というように強い表現で記述すべきではないか。
- 報告書においては、用語の定義も丁寧に記載すべき。また、「等」や「など」も、何を指しているかできるだけ明確にすべき。また、「システム・プロセスの標準化」については、誰がいつまでにするのか、ロードマップにもう少し書くべき。デジタル手続法案との関係性も踏まえるべき。

(システムの標準化について)

- 介護保険は比較的新しい業務であり、レガシー時代のような自治体毎にスクラッチでシステムを構築したわけではなく、制度開始時点でベンダが一括して構築したものを各自治体が導入したことから、一番標準化が進んでいる

業務と考えられる。システム本体が比較的スリムな反面、他システムとの連携は多岐に渡り複雑であることなどから、現場の事務量は多いと思われる。

- 作った標準が広く使われるためには、良い標準を作らなければならないが、そのためには関係者がコミットするということが重要ではないか。
- 本研究会報告の重要な点は、これまでの共同化型アプローチだけでなく標準設定型アプローチを採ることなので、標準設定型アプローチについては、「必要である」という程度ではなく、「強力に進めるべきである」といったような強い表現で記述すべきではないか。
- システムの標準を設定する場合の国の関わり方として、「制度に関わる部分については、必要に応じて所管府省も関与することも考えられる」という程度ではなく、政府全体のIT調達・予算の一元化を内閣官房IT室で担おうとしていることも踏まえ、財政措置も含め、強い表現で記述すべきではないか。
- 自治体のシステムについて各自治体で重複投資するというのは非常に無駄な話である。政令市は区を有することや扱うデータが大量であることなど特殊な要因はあるが、いかなる規模であっても全国の各自治体が基本的に同じ業務を行っており、同じシステムを使えるはずではないか。自治体の財政負担を最小化するのであれば、標準化をこれまでと異なる次元で強力に推進する必要があるのではないか。
- 国・ベンダ・自治体の役割の話は重要。地域情報プラットフォーム標準仕様のメンテナンスであれば自治体・ベンダだけでできるかもしれないが、自治体間の連携のやり方や法令の見直しについては国の役割である。その一方で、国は、自治体の事務が見えておらず、その状況で一方的に国だけが取り組んでも一方通行に終わってしまう。標準があることは便利であるが、自治体のニーズを踏まえてどのように見直すかというのが重要。様式についても、将来の法制度の見直しの時に様式を告示などで示すべきではないか。ボトムアップだけではあるべき姿に繋がりがづらいので、パイロット的に、現状は法令で制度が固められているものを様々な形で検討し、見直していくことが望ましいのではないか。
- ロードマップにある「2019年度から着手」というのを報告書にも明記すべきではないか。また、自治体業務の中で負荷が大きい福祉分野も優先順位を高くして取り組むべきではないか。まず、住民記録システムに最優先で取り組んだ上で、その次に福祉分野も2019年度から調整を始めるといったことが必要ではないか。
- 優先順位を定めることは重要。住民記録システムを最初に行うという提案

は非常に良いものである。他のシステムの連携の要となるのが住民記録システムである。住民記録システムだけに手をつけるということではなく、まず住民記録システムで軸となる考え方や連携のアーキテクチャ（構造・構成）を作った上で、その他の分野にも順次取り組んでいくことが必要ではないか。

- 住基分野は一丁目一番地ではないか。
- システム標準化の目的・効果をどう見るかについて、民間と違って、自治体は現状ではシステム経費と人件費・事務的経費を別の財布で払っているため、両者が分けて議論されてしまう。システム関係に要している人件費・事務的経費も含めた総コストをシステム経費として見える化する必要があるのではないか。
- 海外の行政のデジタルガバメントを視察する中で、日本のデジタルガバメントの状況についての関心の高さがよくわかる。報告書の総括（終わりに）では、強いメッセージ性ととも、未来への具体的提言も記載してはどうか。
- 国が全部やらなければいけないと言うわけではないが、国がある程度イニシアチブを持つことも重要ではないか。ロードマップを実現するためにより具体的な検討会を開設することなど報告書に記載できないか。
- 自治体・ベンダ・国の三者が入って議論を行うべきということは報告書に記載できるのではないか。
- 2020年代に向けたサービスデザインに向けて標準化が必要ということに記載すべきではないか。今あるものを標準化することは確かに重要だが、あるべき姿に標準化していくことがより重要ではないか。住基の例で言うと千葉市と町田市の住基でそれぞれ仕様が違うので、それぞれであるべき姿に向かおうとしても結局は二度手間になってしまう。単に標準化というだけでなく、各自治体がイメージできるよう、未来を想像した標準化を目指すことが必要ではないか。

（標準化と地方自治・地方分権との関係）

- 施策を実現する手段としての手続やシステムについて標準化することが、地方自治・地方分権を側面から支えるという整理は重要であり、重大な発想の転換が必要ではないか。個々の法令改正も柔軟に行い、制度のメンテナンスをする必要があるのではないか。総務省だけでなく現場の状況も踏まえた法令改正が必要であり、この部分についてはある程度国が旗振り役になるというスタイルを報告書に記載した方が良いのではないか。国が旗を振りながら、三者協議の場ができるよう推進せざるを得ない、不可避であるということでは

ないか。

- 地方自治法第2条第14項では、「地方公共団体は、その事務を処理するに当つては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない」とされており、地方自治体が住民サービス提供のための人的・財政的負担を軽減できるようそうした標準化を進めるというのは、地方自治の本旨にも沿った考え方ではないか。

(A I・R P A等のI C T活用について)

- 2040年頃を考えたときに重要なのはあくまで情報システムの自動化であって、R P Aではないのではないかと。R P Aは、本来、情報システムの改修で対応できる場合は不要であり、それができない場合に無理矢理連携するために仕方なく使うものである。その場合、かなり強い権限を付与しなければならない、慎重にならざるを得ない。今後、各社パッケージが標準項目について連携できるようになれば不要になることから、少なくとも、報告書全体にわたってA IとR P Aを並列で書くべきではないのではないかと。
- 一方で、短期的に見れば、R P Aは改修時期の異なるシステム間を繋ぐことができ、その有用性は認められる。そのため、注意深く使うのであれば、次の改修では不要になる可能性も高いものの、R P Aの活用を記述することも良いのではないかと。
- 2040年頃の話の中ではR P Aを記載すべきではないのではないかと。一方、2020年代であればR P Aは使われるので、2020年代においてR P Aの活用を記載するのは問題ないのではないかと。
- A Iとしてどのようなものを想定しているか、報告書に具体例を書くべきではないかと。
- 福祉・介護関係で、介護はシステム的には小さいが、時間数が多い。2040年の行政サービスを考えれば、この効率化も重要ではないかと。

(様式・帳票の標準化について)

- ロードマップにある様式・帳票の標準設定についての記述で「最大公約数的」と「最小公倍数的」というのがあるが、報告書では、もう少しイメージできるように具体的に書けないか。
- 様式・帳票の標準化についても、まずは住基分野からということになるが、自治体全体の業務効率化を考えた場合、厚労省にも参画してもらわなければならない。そのためには、総務省だけではできないかもしれないので、内閣官

房も巻き込んで各行政分野において取り組むということを報告書に明記すべきではないか。

(電子化・ペーパーレス化について)

- マイナンバーカードの普及も極めて重要ではないか。マイナポータルを通じた電子申請を進める上では、マイナンバーカードの普及が前提となる。
- デジタル手続法案の中に住基ネットに関する内容も含まれている。国・地方を問わず、デジタル化していこうという流れの中で、クラウド化もそうだし、そもそも窓口をどうするかを考えていかなければならない。転出届については現在でも郵便でできるが、マイナポータルで行おうという動きもあり、本研究会でのスマート自治体の議論が、政府全体の大きな話の中にあるということも報告書に書けるのではないか。

(2020年代・2040年頃までに実現すべき姿について)

- 前提条件として自治体職員数が減る中で、より良い住民サービスを提供することが目的というのが重要なのではないか。
- 2040年頃までに実現すべき姿について、これまでの研究会の発表者の発言要旨も入れてしっかり掘り下げて記載すべきではないか。2020年代に実現すべき姿と段階的に進めながら検討するという形は良い。
- 国際競争力上、安全保障上、成長戦略上の観点からデジタルガバメントの推進は大事であり、その前提にAIといった先端技術の利活用なくして実現はできない。さらに、研究会でも議論されたサービスデザインについても記述すべきである。将来的にサービスを享受する住民視点のサービスイノベーションを行うという視点も記載すべきではないか。
- 今ある紙のものを電子化するだけでなく、サービス自体をデザインし直すことを考えるべきではないか。例えば、現在は住民を窓口に来させるサービスデザインになっているが、それを見直して、どうやって窓口に来させないかを考えることが必要。窓口に来ることは住民にとってもコストがかかり、そこを具体的にどう見直すのか、書き切ることが重要ではないか。法律の問題がネックになるとすると、単独自治体による対応ではできない。
- 超高齢社会を迎え高齢者の情報格差を埋めていくということが重要ではないか。2040年ということを考えれば、外国人労働者の事例も含めてグローバル化の中でのデジタルガバメントをどう構築していくのか考える必要がある。

- NPOや住民との協働も重要ではないか。欧米をはじめとして海外ではNPOや住民の意見も強く、住民サービスに反映されている事例が多くある。特にソーシャルメディアがデジタル・ガバメントサービスに連携する動きがあることから、両者の連携が市民中心、ユーザ指向サービス推進の原動力になっているので、そういった話も記載すべきではないか。
- 2000年代、攻めの経営が中心の米国企業が積極的なICT投資を行う中で、日本はICT投資に消極的であり、保守・管理志向にあった。以降、ICT投資による効果を比較すると、海外では積極的な投資で効果的な例が上がっている。AIなど先端技術の活用に消極的な地方自治体の現状を鑑みると同じような状況にある。将来を見据えて攻めの投資が、行政サービスの点から質的效果を生み、さらにオープンイノベーションが加速し、相乗効果を生むということも記載すべきではないか。
- 泉大津市の事例を見ると、入力・確認といった業務が多くなっている。2020年の姿、2040年の姿として職員のタスクがどのように変化し、AI・RPA等を活用することでどれだけの時間を訪問・調査や相談に回せるかなど、職員の業務量の理想型の具体像を描くと分かりやすくなるのではないか。
- ICT分野ではよく日本とエストニアが比べられるが、エストニアは規模としては政令市のようなものであり、むしろ、ヨーロッパのパイオニアであるエストニアで成功したものをヨーロッパ全体に広げているという理解が適切である。今後、スマート自治体を進めるのであれば、日本の中でエストニアのような自治体を作るべきではないか。そのようにして、市内を便利にしてから市外へ、住基分野から他の分野へという2つの流れを作るべきではないか。
- 事務自体の廃止やワンストップ化については、これまで掛け声はあったが実現しておらず、問題は根深い。その理由は、システム間で情報を同報する仕組みがなく、情報の照会・提供という仕組みしかないためだと考えている。住基ネットでは、月に約4千万件のやり取りがあり、そのほとんどが年金関連のものだが、住民情報に変更があったときだけ伝えることにすれば約400万件だけで済む。住民異動をどう処理するかは官民の様々な分野に波及することが多い。この部分は住基ネットシステムが軸となっており、アーキテクチャを見直すことで、年金システムも非常にシンプルなものとなるのではないか。
- 今あるシステムを標準化していけば理想的な姿になるというのは8割方正しいが、それだけでは不十分ではないか。自治体のシステムは様々な形で国のシステムと連携（住基ネットなど）している。法律の制約を受けた中で各自治体の連携がある。2020年代、40年代と、進めていく中で状況が変わって

くる。法制度やシステムの仕様の見直しなど、自治体の現状を踏まえて行われなければならないが、現実はあまりできていない。国が整備したシステムや制度が自治体の業務ニーズに応じて更新できているのか関係府省も含めて検討し、国のシステムや制度を見直していくことも必要ではないか。

(セキュリティ・プライバシーについて)

- セキュリティについては、リスクに応じた視点も重要。パブリッククラウド、ネットワークの考え方について、用語の定義も含めて整理すべきではないか。第9回の研究会の議論、例えば、「リスクを考慮した設定をしていく必要がある」、「ネットワークの考え方とデータの置き場所の考え方については分けて議論した方が良い」といった議論も報告書に盛り込んではどうか。
- プライバシーについては、説明責任という考えが重要であり、苦情や相談に柔軟に対応する、嫌だという人には使わないといった配慮についても記載してはどうか。

(人材面の方策について)

- 首長、議員において具体的にどのような役割が求められるか、求められるICTリテラシーが具体的にどのようなものか、丁寧に書くべきではないか。

以上