

「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4回議事概要

日 時：平成26年8月27日（木）14：00～16：00

場 所：三鷹市公会堂 多目的会議室B

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、
松下委員、村上委員、望月委員、森委員

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) 三鷹市発表・現地視察（三鷹市における窓口サービス向上に向けた取り組みについて）
- (3) 松下委員発表（業務標準化とパッケージシステム）
- (4) 閉会

【三鷹市における窓口サービス向上に向けた取り組みについて】

- 三鷹市より資料に基づき発表。
 - ・ 三鷹市においては総合窓口化に取り組んでおり、この際、各窓口業務共通で受付・入力・審査と3段階に分業化する仕組みを構築し、業務フローの標準化を行った。また、併せてパッケージシステムへの移行も行ったが、三鷹市の提案がパッケージシステムの機能として採用されたケースもあった。
 - ・ 今後番号制度の導入に合わせ、さらなる利便性向上や業務効率化を図る必要があると認識している。
 - ・ 平成21年度からコンビニ交付をスタートしているが、コンビニ交付は同一の交付ルールに基づく全国レベルの標準化事例と言えるものであり、住民の利便性向上にもつながる取り組みである。
- 三鷹市で新しい取り組みが実現するのはどのような環境によるものか。
 - 伝統的に職員が自由に新しいことに挑戦している。コンビニ交付も、実現には市長のリーダーシップが大きかったが、元は職員の提案から始まっている。職員同士の研究会や研修も盛んである。

【業務標準化とパッケージシステム】

- 松下委員より資料に基づき発表。
 - ・ T K Cの基幹系システムのクラウドサービスでは、人口規模の違いに関わらず、すべて同一バージョンのパッケージシステムを使っている。ただし、人口規模が大きいほどカスタマイズ件数が増加する傾向。
 - ・ 自治体クラウドの場合、共通カスタマイズに関する打合せ等に相当の労力をかけているが、結果としては団体ごとの個別カスタマイズが多い。
 - ・ 他のユーザーにも有用なカスタマイズについては、パッケージに標準搭載するようレベルアップを図っている。
 - ・ 他社システムとのデータ連携や、現状の住民サービスを維持するためのカスタマイズはやむを得ない。
 - ・ 小規模自治体では業務ごとの担当者が少ないため、業務効率化のためのパッケージの機能強化が有効。大規模自治体では、B P R的手法による業務効率化の余地があり、総務事務の集中化等が有効。

- カスタマイズの多寡は、人口の正規分布によるもの。人口規模が大きければレアケースの件数も増え、システムで対応せざるを得なくなる。

- 大は小を兼ねる、という考えで、大規模自治体向けのパッケージで全体を標準化することはできるか。
 - イニシャルコストだけでなく、法改正による改修が必要となる場合に大規模向け自治体のみが使用する機能の改修費も割り勘され、ランニングコストが高くなるため、難しいのではないか。
 - T K Cではすべてのユーザーが単一パッケージを使用している。30万人以下の規模まではできるのではないか。

以上