

「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1回議事概要

日時：平成30年9月21日（金）10：00～11：30

場所：総務省9階 第3特別会議室

出席者：國領座長、磯部委員、岩崎委員、楠委員、庄司委員、高橋委員、
長峯委員、山本委員、渡邊委員

小倉総務大臣政務官、小林総務大臣政務官、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、内海行政企画官

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. 小倉総務大臣政務官挨拶
小林総務大臣政務官挨拶
3. 委員自己紹介
4. 開催要綱について
5. 事務局提出資料について
6. 高橋委員（町田市）からの発表
7. 意見交換
8. 閉会

【意見交換(概要)】

（業務プロセス・システムの標準化関係：総論）

- 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、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。

- 自治体の情報システムの違いで、同じ業務であっても業務プロセスが異なることがある。例えば、市民税業務において、確定申告情報を取り込む際、全てをストックして課税計算をするシステム、その都度課税計算をするシステムの2パターンがある。自治体間ベンチマーキングの結果、その都度、確定申告情報を取り込み課税計算するシステムの方が効率的との結論になったが、システムの更新時期の問題もあり、既に前者のシステムを導入している自治体が入れ替えることは容易ではない。
- 町田市の発表にあったように、自治体の業務の「サービスレベル」の「モノサシ」の共通化は重要ではないか。市町村の情報システム担当としては、カスタマイズは最小限にしたいと考えていても、現場は現状の業務プロセスがベストと考え、これに合わせるためのカスタマイズを望むが、首長の強いリーダーシップによりカスタマイズを抑えられるということがある。また、他の自治体がしていないチェックをしていたり、逆に、他の自治体が行っているチェックをしていなかったりして、1つの自治体単独だと個々の業務の改善策に気づかない部分も多い。
- 住民情報系システム刷新の際、税の端数処理についてパッケージソフトの標準機能を採用し、カスタマイズをなくすといった例でも、住民への説明など大きな労力を要することから、自治体としての決断が必要だった。こうしたことを踏まえれば、新たな法律も含め、国の強力な方針のもとで標準化を進めてもらった方が自治体としてはやりやすいと考える。
- 中間サーバの管理をする中で、自治体のニーズが千差万別であると感じる。中間標準レイアウト仕様により、システムのデータ形式については標準化の枠組ができているが、その元となる業務プロセスを合わせていくことも重要ではないか。
- 誰がベンダとやり取りするのも考える必要があるのではないか。小規模自治体ではできないとすると、都道府県や国の役割も重要なのではないか。
- 2/3の自治体が情報所管課5人以下でシステムを回している状況である。システムの標準化のコストメリットを考え、自治体のボリュームゾーンのコストを削っていかないといけない。そのためには、予算、法律、制度な

どの方策を幅広く検討する必要があるのではないか。

(業務プロセス・システムの標準化関係：自治体規模)

- 指定都市・中核市のクラウド化が進まない理由として、ベンダにとって、指定都市・中核市は市場規模が小さく、15～20万人の団体向けのパッケージを優先したということもあるのではないかと。また、自治体側の問題としては、大規模団体の方が汎用機を先に入れたという歴史的な経緯もあるのではないかと。
- 既存のシステムのあり方でそのまま標準化することは難しい。現ジェネレーションでなく、デジタルのデータ中心になっていく次期ジェネレーションを標準化していくというアプローチもあるのではないかと。そう考えれば、大規模自治体から取り組む方がインパクトもあるのではないかと。
- 情報システムの導入が遅い自治体は、人口が少なく課題への対応も難しい自治体である可能性があり、ここを底上げしていくことも重要ではないかと。
- 指定都市・中核市よりも小規模市町村の方が標準化を進めやすいとしても、より進んでいない指定都市・中核市についても標準化の方策を検討しなければならないのではないかと。中核市市長会もクラウド化に向けて動き始めており、状況は変わりつつあるのではないかと。
- 自治体の規模によって、フェーズが違ってくるのではないかと。小規模自治体の標準化は、国主導で早く進めて、中核市等の大規模自治体の標準化は、町田市の自治体間ベンチマーキングの手法を参考にして、会議体を作って検討してはどうか。
- 指定都市・中核市等の大規模自治体における標準化と、小規模自治体における標準化はどちらも重要であり、両者を分類した上で、それぞれにフィットした形で標準化のやり方を考えてはどうか。標準化の対象とする業務内容、人口規模、新しい政策分野かどうかの3軸が考えられるのではないかと。

(業務プロセス・システムの標準化関係：対象分野)

- 自治体が情報システムを更新するタイミングは制度改正の時期である。住基事務など、IT化の時期が自治体によって異なる分野を標準化の対象とするのはチャレンジングである一方で、介護保険などの新しい制度は比較的システムが共通化できていることから、新しい分野から標準化を目指すというアプローチもあるのではないかと。
- 例えば戸籍のマイナンバー対応など、近く大きな制度変更がある分野は、

早く大規模な変化を起こしやすいのではないか。

- 住基事務については総務省で所管していることから、検討を進めやすいのではないか。

(A I・ロボティクスの活用関係)

- A I・ロボティクスを活用すれば、自治体のかなりの定型的な業務がカバーできるのではないか。しかし、大規模の自治体ではあまりA I・ロボティクス化が進むと逆に人が余るといった事態になる可能性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。
- A Iやロボティクスといった先端技術を自治体のどのサービス分野で活用できるか、専門家も招いて議論できないか。
- 自治体において、R P Aの実証実験は盛んになってきたが、興味を持った部署が小さな規模で実験をしている段階にある印象がある。今後、自治体の業務で大規模に展開していくためには、実験で終わらせずにこれらの知見を部署や自治体を超えて集め、本質的な業務の見直しに結びつけていく必要があるのではないか。
- 自治体において、R P Aを導入しようとする、必ずO C Rの話になる。また、そもそも電子申請が進めばO C Rは必要ないという議論につながる。しかし、公的個人認証を含んだ電子申請システムを導入するのはコスト負担が大きく、電子申請が進んでいる自治体でも、なかなか利用実績が伸び悩んでいるように見受けられる。住民側の電子申請を活用する意識も重要ではないか。
- O C Rを活用したR P Aについて、そもそもA P I連携などデータマネジメントが進めば不要になる可能性があるが、そこまでは大掛かりになり時間が掛かるので、「できることからする」という考えでR P Aを取り入れている面があると認識している。その上で、自治体の業務におけるR P Aの活用が一時の流行となってしまうためにも、次の時代のことも同時に考えていく必要があるのではないか。
- 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のかという視点もあるのではないか。

以上