

「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2回議事概要

日時：平成30年10月30日（火）15：00～17：00

場所：総務省10階 第1会議室

出席者：國領座長、岩崎委員、楠委員、庄司委員、高橋委員、長峯委員、
廣瀬委員、渡邊委員
新井前橋市政策部情報政策課長、
鎌田倉敷市企画財政局企画財政部副参事（中核市市長会）
東條富士通株式会社マネージャー、
大村富士通株式会社シニアマネージャー、
佐藤日本電気株式会社シニアエキスパート
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. 事務局提出資料について
3. 廣瀬委員（豊橋市）からの発表
4. 前橋市からの発表
5. 中核市市長会からの発表
6. 富士通株式会社からの発表
7. 日本電気株式会社からの発表
8. 意見交換
 - （1）今後の進め方について
 - （2）業務プロセス・システムの標準化について
9. 閉会

【意見交換（概要）】

- 少子化が進む中で自治体のサービスをどのように支えていくのかを考える必要がある。標準化を行うシステム分野も、その手法も目的に合致した形で進

めたい。まずは具体的にカスタマイズがどういうところで発生するのか、標準化が有効なシステム分野や業務はどこなのか検討する必要があるのではないか。

- 共同化をする際、近隣の自治体のシステム担当者間で調整する方法とトップダウン的に推進する方法のどちらが効果的なのかについて検討が必要ではないか。
- 「カスタマイズ=悪」という考え方が今まであった。しかし、日本ではボトムアップで物事が決まることが多いので、類型に分けて区切るとカスタマイズが必要な部分もあるのではないか。カスタマイズの発生原因をよく考える必要があるのではないか。例えば、窓口業務などのフロント業務を民間委託するかどうか、スイムレーン(部門)をどうするかにより生じるカスタマイズは、具体的なニーズが異なっていることにより生じるものであり、無理に標準化してしまうと混乱を招くことになるのではないか。
- 本来であれば国が制度を固めるべきところを、現場の対応で乗り切っている部分がカスタマイズ要因となっている。本来どうあるべきか、どこかのタイミングで議論していかないといけないのではないか。
- 当市ではできるだけ標準化し、パッケージに合わせた運用に努めているが、カスタマイズが必要な部分もある。カスタマイズがなければだめなのか、ワーキンググループなどで検討し、それでもなお必要であればカスタマイズしている。
- カスタマイズを皆無にしていくという議論はしてもいいのではないか。地域差も要因としてあるとは思いますが、制度における解釈の違いによってカスタマイズが生じていることは課題として重く、制度上の流れや運用を決めれば、カスタマイズ要因はかなり少なくなるのではないか。例えば、政令市においては行政区をまたぐ手続などにおいて、各市で取扱いが異なるものがあると聞いている。そのような業務を標準化すれば、カスタマイズは必要なくなるのではないか。業務の流れを統一化していくことが大切ではないか。
- 自治体クラウドにおいても、市独自で持っている制度部分についてはカスタマイズがある。カスタマイズする場合は、それぞれの市の了解を得た上で行うこととしているが、実際、カスタマイズはほとんど発生していない。
- 当市の共同クラウド導入においては、近隣の自治体であることは重要だったと思う。業務フローを決めるためには、業務主管課の担当者が密に連携をとる必要がある。そういう意味で距離は大切ではないか。当市の共同クラウドに、仮に近隣の人口規模が小さい自治体で参加したいという申出があった場合、

業務のやり方をこちら側に合わせてもらうことを条件に受け入れる。

- どの自治体と合うかは分析が必要だが、どの自治体と連携する場合でもコミュニケーションは必要である。事務の流れを考えると人口規模の影響はあるが、それを乗り越えられれば人口規模が小さい自治体でも入ってもらえるのではないか。
- 法定業務である住基・税務事務のクラウド導入について、自治体が個別にRFI（情報提供依頼）を行ったりベンダと相対で交渉したりしなければならないことに違和感がある。一般的なクラウドサービスのように、ベンダがある程度、法解釈を整理した上でサービスとしてプロダクト（製品）を提供することはできないのか。
- ベンダとしてもそうしたいが、何か一つ標準を提案しても、自治体ごとに過去の経緯が異なるため、その実情にあわせてカスタマイズを要請される。ベンダとしては、システム開発の調達段階では既に調達仕様書として自治体の要望が記載されているため、それを前提に提案せざるを得ない面がある。完璧な標準を定めることは難しいが、ある程度パターン化は可能ではないか。
- 電子入札や電子申請などの新しい業務はある程度、標準の事務に合わせる事が可能である。法定業務は自治体ごとに過去の経緯があるので、標準に合わせてもらえない。完全に同じものはなく、少なからず違うところがある。標準化する方法として、自治体側の独自機能をパラメータとして吸収していくことが考えられる。
- 本当にパラメータで吸収可能なのか。何でもパラメータで吸収すると、コストが高くなるのではないか。
- 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。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。
- 大規模自治体で自治体クラウドが進まないのは、単にわがままだけなのか、経済合理的な判断なのか。小規模自治体ではパッケージに業務プロセスを合わせてもペイするが、大規模自治体では人件費等を考えればカスタマイズをした方が経済合理的だということもあるのではないか。例えば、民間の例で言えば、中小企業では会計ソフトをそのまま導入しているところが多いが、大企業だとそういうわけにはいかないのではないか。インフラの話と業務の話は別であることから、何をどこまで標準化するのか、標準化することに経済合理性があるのかを検討する必要があるのではないか。
- 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 A I 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。

- 自治体にシステムを委ねると、電子化がなかなか進まない自治体もあるので、トップダウンで進めていく必要があるのではないか。
- 電子化を推進するためには、システムの統一化が必要。リーダーシップの担い手としては C I O が考えられるが、人材が圧倒的に不足している。民間の C I O の意見を取り入れながら、C I O 的な役割を担う人材育成を早急に行う必要があるのではないか。
- 共同クラウド導入について、コストメリットの把握を自治体側が十分できていない中、中核市市長会の R F I (情報提供依頼) 結果は参考になるのではないか。定量評価をすることで使い手にどのようなメリットがあるのか、また、住民側にどのようなメリットがあるのか、住民へのサービス品質の向上にさらに寄与することができるかなどを示す必要があるのではないか。
- 絵だけ描いて終わるのではなく、研究会で具体的にどう着手するかの流れまで整理した方がいいのではないか。地域が近い連携の方がまとまりやすいのであれば、まずは都道府県単位、近県の政令市単位などで話をまとめる枠組みとし、最終的には全国的な統一を図るような段階的な検討も必要ではないか。トップダウンで標準そのものを定めるのが難しければ、全国統一的な標準化に向けた段階的かつ具体的なプロセスを制度化するという方法もあるのではないか。
- 標準化をボトムアップで進めるのかトップダウンで進めるのか、物理的に近い自治体で進めるのが良いのかどうかについては検討する必要があるのではないか。抽象的な議論で終わらず、自治体側できちんと動きがとれるような研究会になれば良いのではないか。