

「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7回議事概要

日 時：平成31年2月6日（水）10：00～12：00

場 所：総務省10階 第1会議室

出席者：國領座長、磯部委員、岩崎委員、高橋委員、長峯委員、廣瀬委員、
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、
稲原地域情報政策室長、内海行政企画官、
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. 住民・企業等との間の申請・通知等
～電子化・ペーパーレス化と様式・帳票の標準化～
 - (1) 事務局提出資料について
 - (2) 意見交換
3. A I・ロボティクスの活用
 - (1) 事務局提出資料について
 - (2) 意見交換
4. 閉会

【意見交換(概要)】

(住民・企業等との間の申請・通知等)

- 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。
- 紙やスマートフォンといった申請手段にかかわらず、住民が申請するという方式と、窓口で職員が必要事項を聞き取り、住民が職員によって入力された様式を確認するという方式は、考え方自体が異なるのではないか。
- 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。

- スマートフォンで全て申請するということは、日本人の感覚からすると情報漏洩といったリスクに対する抵抗感があることから、現在の日本においては実現可能性が低いのではないか。
- プライバシーの問題に関心が高いことがネックとなって日本では電子化が普及しない。
- 日本でもインターネット経由で買い物をすることには抵抗感がないと感じるが、自治体がクラウド上でデータを取り扱うといった話になると、抵抗感が顕在化してくる。このため、自治体でクラウドを活用する際は、セキュリティを担保することが前提となっているのではないか。
- 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。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。
- セキュリティの技術的レベルは電子政府が進んでいる国と日本で大差のないと考えれば、情報漏洩といった問題に対する許容度に日本と異なる部分があるのではないか。
- 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。
- 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。
- 海外事例を見ると、様式を統一するよりもどのようなデータを使って申請するのかという観点が重要であると感じる。取得すべきデータを選別した上で、アプリケーションの仕様を自治体側に任せていく方式も検討に値する。
- 電子化・ペーパーレス化を進めていくと、紙の様式・帳票はそもそも無くなっていくという流れがある。一方で、電子化が実現するまでの当面の期間は、様式・帳票が標準化されていないことによりAI・ロボティクスが活用できない

いという問題が現場では生じている。いずれ電子化により紙の様式・帳票はなくなるので様式・帳票の標準化は検討しないでおくのか、そうは言っても現場が困っているのだから様式・帳票の標準化も併せて検討するのか、両方の考え方があるのではないか。

- 項目、データ形式、様式・帳票という階層がある中で、今の法体系というのは紙の様式に基づいている。電子化により紙が無くなっていくという大きな流れがあるため、帳票・様式については検討しないというのも一つの考え方であるが、現場ですぐに紙が無くなるとは考えられないのではないか。
- 様式・帳票の標準化を求める声がある一方で、様式・帳票は、背後にあるビジネスプロセスと密接な関係があり、省令で規定する様式を遵守することを求めると、現場の現実を無視してしまうことになるおそれもあり、両者をどう折り合いを付けるか考える必要があるのではないか。
- 省令で示されている様式と異なる複写式の様式を自治体側で使用する要因は、国の方から様々な制度に基づく様式が示される中で、他部署でも汎用可能な様式にすることで、住民側の手間を減らすワンストップを実現するためではないか。複写式の様式はある意味入力用の様式の最適化を図ったものであり、電子申請に近いものといえるのではないか。
- 入力用の様式を統一する際には、ビジネスプロセス側か住民側のどちらか一方に負担を寄せることを迫られるので、紙による様式の統一は難しいのではないか。他方、アウトプット用の様式は、住民票や転出証明書といった多くの人々が利用する汎用性が高い様式はA I - O C Rの価値が高まるため、統一した方が良いのではないか。現実を踏まえた議論が必要であり、まずはどの部分を標準化するのか、短期・長期でどのように取り組むのかといった進め方を検討する必要があるのではないか。
- 短期的な話としては、住民票とか転出証明書といった様式の標準化が挙げられるのではないか。また、いきなり電子申請に一本化できるわけではないので、電子申請の体制が整うまでは申請に掛かる負担を軽くする方策が必要ではないか。例えばスマートフォンで入力したデータをQRコードで読み取るといった方式も採用可能ではないか。長期的には、マイナンバーカードとの関係を整理した上での改革が必要ではないか。
- 様式のレイアウトを変えたからといって違法になるとまでは今まで考えてきていないのではないか。一般的には施行規則で委任命令と執行命令があり、既に定まっている国民の権利義務の内容に関して手続的なものに関して定められているため個別の委任は必要ないこととなっている。様式を省令で定めたと

しても、レイアウトについてまで義務を課す趣旨ではないのではないか。省令では氏名や住所といった記載事項を具体化しているのであって、レイアウトや媒体が変わっても記載事項が網羅されていれば良いのではないか。

- 省令での定め方として、記載事項のみを定める例と様式そのものを定める例があり、両者で定め方が異なることを踏まえると、様式そのものを定めている場合は、記載事項以上のレイアウトも含めて規定していると考えられるのではないか。また、様式そのものを省令で定めても、レイアウトまでは義務が掛からないとすると、A I - O C Rの活用のためにレイアウトを標準化する必要がある場合、レイアウトについて義務を課す政策手段がないことになるのではないか。
- 様式は統一した方が良いが、強制的に様式を統一化すると自治体側が混乱することも想定されるのではないか。法令で縛るのではなく、様式を標準化することによるメリットを示して広めるという方法もあるのではないか。
- 住民や企業との申請でいえば、住民側にI C T化を求めるのはハードルが高いので、企業の方を優先した方が良いのではないか。住民と企業の申請を分離して、企業に対する申請の標準化を進めて行くのが取りかかりやすいのではないか。
- 国がもっと旗を振った方が自治体がやりやすい一方で、現場の感覚とずれると大変なことになるので、両者のバランスをどのように取るのが重要ではないか。

(A I ・ロボティクスの活用)

- 国際的には今ようやくA I ・ロボティクスの活用がスタートした状況で、A I ・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、A S E A N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A I ・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。
- A S E A Nで現在進められているスマートシティネットワークは、A S E A N加盟国各都市の26都市がスマートシティ開発のために協力するプラットフォームである。その文脈の中で、デジタルガバメントやA I ・ロボティクスの推進が図られている。
- 日本における問題はA I ・ロボティクスの導入経費が無償である自治体が

大半であるという調査結果からすると、今後、本格的に導入を進める際には、予算の確保が難しくなるのではないか。このため、全国的なサービスでAI・ロボティクスを共同調達・導入することが良い。

- 現在、プラットフォームビジネスが注目されているが、テクノロジーの導入経費を無償にして、自治体のデータを保有している企業は優位性が高い。今後海外企業もビジネスチャンスがあれば無償導入を提案してくる可能性も考えられるなか、どのように住民データを保護していくかも大事な観点である。
- 地域活性化や地域創生に関わる政策は予算や補助がなくなった時点で頓挫してしまう傾向がある。自治体と企業、ならびに大学等学術機関、そして市民が協力して地域活性化策を考えないとAIの導入はもちろんスマート自治体の構築も難しくなる。オープンイノベーションやオープンデータの取組に準拠して、自治体がAIなど先端技術を活用することでデータを保有し、それを地域データとして活用できるような環境づくりも大切である。
- 愛知県では、システムの連携、共同導入を目的として県内で研究会を立ち上げた。このように、都道府県単位で研究会を作って検討するのは有効ではないか。推進力のある大きな自治体は良いが、人材不足、財政不足の自治体にとって共同導入は有効ではないか。研究会では、住民からの問合せに対する回答データを県内で蓄積して、共同利用することを現在検討している。
- AIの場合、学習データの蓄積が重要であることから、行政というジャンルとしてまとめたデータを蓄積することは有意義だと思う。しかし、議事録作成といえどもパブリッククラウドにデータを蓄積することには機密上抵抗感があるので、LGWAN上にプライベートクラウドサービスを置いて、そこで全国にサービス提供してもらうことが有効ではないか。
- 住民情報系のシステムは自治体ごとに既にバラバラになってしまっているため、標準化が難しくなっていることを考えれば、それぞれの自治体で独自システムを構築する前に、全国レベルでまとめてサービスを作っていくことが必要なのではないか。
- AIの場合、データを取得するだけであれば、パブリッククラウド上で運用するのが合理的だが、個人情報問題もあるので、LGWANを活用するというのは自治体側としては乗りやすい方法ではないか。
- AIについて、個別団体で実証実験をしているケースが多いが、小さい自治体も割り勘効果によりそのサービスを利用できるよう、個別団体の取組を横展開していく必要があるのではないか。それぞれバラバラに導入する状況が続くと、今のシステムと同じような状況になってしまうのではないか。

- RPAはある程度効果が出るのが分かっているが、AIはビックデータの分析などの事例はあるが、決定打になるような事例はまだ出て来ていない。ベンダと協力して強かにリーディングプロジェクトを推進していく必要があるのではないか。中期的な視点でプロジェクトを育てていく必要があると思うが、現状、捉えどころがないAIを今後どのように拡大させるか考えていく必要があるのではないか。
- 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。
- AIの活用については、電子申請といった既存にある基盤と絡めて考えていく必要があるのではないか。
- AIは学習データをいかに大きくできるかがポイントではないか。単独の自治体ではデータ量が限られてしまうので、国の方で先導して大きな取組とした方が良いのではないか。
- RPAの効果については、自治体の規模で事情が異なるので留意する必要があるのではないか。政令市レベルであれば、RPAによる効果が得られそうな処理件数の多い業務については、入力作業は外注され、システムに取り込む仕組みが既に構築されている。このような状況からすれば、政令市ではRPAより、むしろAI-OCRの方が有用である。RPAは件数が少ないと設定に係る手間に見合わないことを考えると、ターゲットとなる自治体規模が見えてくるのではないか。
- 共同利用は、費用を割り勘にする効果もあるが、データは大きい方が価値が高くなるので、そのメリットどう出せるかが重要ではないか。また、共同利用はセキュリティ、プライバシーと表裏の関係なので、その部分に留意する必要があるのではないか。
- 学習データが大きければ大きい方が良いのであれば、全国的に共同実施することが取組の全てになってしまう。共同導入に適している分野とそうでない分野の区分けを見えるようにする必要があるのではないか。
- 例えば市町村がバラバラでデータを持っていて、都道府県がそのデータを吸い上げたくても取りまとめるのが難しい状況にある。データ形式を統一化することによって、将来的にビックデータとして活用するなり、セキュリティやプライバシーには留意しつつ、産官学一体となって地域経済に寄与できる仕組みを構築する必要がある。

- AIにおける学習データと自治における住民データは、ビックデータの議論として次元が異なるのではないか。マイナンバー導入の際に、住民情報の集合管理の議論があったものの分散管理になった経緯を踏まえると、住民データの集合管理は難しい上に、そこまでの必要性には疑問を感じる。AIの共同利用は学習データを集約することでサンプリング数を増やすとともに、インフラは番号制度における中間サーバーのように同じものを作り上げて仕切りを設けてそれぞれの自治体を使うということではないか。
- クラウドやセキュリティの問題がある一方で、AIはデータがエネルギー源である。金融業界でもパブリッククラウドの活用方法を検討していることから、自治体行政の中でどう活用するかについては整理する必要があるのではないか。

以上