

# 地方公共団体の自治体クラウド導入における 情報システムのカスタマイズ抑制等に関する基本方針

平成31年3月29日  
総務省

地方公共団体の情報システムについては、現在、複数団体で共同利用する「自治体クラウド」の取組を推進しているが、情報システムにカスタマイズを加えようとするれば、団体間の調整が必要となり、その結果、自治体クラウドの導入を阻害する要因となるほか、追加的な情報システム経費の発生や情報システムの稼働の不安定化というリスクにもつながることになる。

また、中長期的に見ると、2040年頃をターゲットに人口構造の変化に対応した自治体行政の在り方が喫緊の課題となる中で、地方公共団体の情報システムについても、重複投資をやめて標準化・共通化を推進するなど、いわゆるスマート自治体への転換が求められている状況にあるが、その推進に当たっては、地方公共団体のトップマネジメントのリーダーシップが極めて重要となる。

このような問題意識の下、地方公共団体が、自治体クラウドを導入することにより、情報システムに係る経費を抑制した上で、引き続き適切な行政サービスを提供できるようにするためには、首長のリーダーシップの下、パッケージソフトに対するカスタマイズは行わないことを原則とする必要がある。本方針は、そのための検討を行う上での基本的な考え方を取りまとめたものである。

## 1. 基本的な対応方針

パッケージソフトに対するカスタマイズは行わないことを原則とすべきである。

ただし、住民サービスの維持・向上等の観点からパッケージ機能による対応では不十分である場合であって、カスタマイズ以外の代替措置で対応することが困難であるなどの事由がある場合や当該地方公共団体の組織の規模や権能に特殊性がある場合には、カスタマイズを行うこともやむを得ないが、その場合であっても、カスタマイズの内容は必要最小限とし、可能な限りその抑制に努めることとする。

## 2. 具体的な検討の視点

カスタマイズを行わない、又は可能な限り抑制するためには、当該カスタマイズが必要となる要因を分析することが重要であるため、以下に、その発生要因と当該要因に応じた対応方針を取りまとめた。

### (1) カスタマイズの発生要因

カスタマイズの発生要因は、次のA～Dに分類できる。なお、1つのカスタマイズに複数の要因が該当することもあり得る。

要因A：市区町村内部の事情に起因するカスタマイズ

要因A-1 業務の効率化

要因A-2 過誤防止

要因A-3 システム間の情報連携

要因B：市区町村独自の住民対応に起因するカスタマイズ

要因C：市区町村の条例等に起因するカスタマイズ

要因D：外部団体との関係に起因するカスタマイズ

### (2) 要因ごとに考えられる検討の主な視点

#### ① 要因A-1（業務の効率化）

例えば単に従前と同じ様式にするなど、カスタマイズを行わなくても通常の業務遂行が可能であるにもかかわらず、パッケージソフトで用意されている以上に職員の業務遂行を効率化するための過剰なカスタマイズについては、行わないこととする。

このため、まずは、情報システムの出力機能を追加せずに資料作成するなどの代替措置を講じたり、従来の業務フローを見直すことにより、カスタマイズを行わない方向で検討する。

また、代替措置や従来の業務フローの見直しを講じることが困難である場合であっても、当該カスタマイズを実施しないことにより、業務量の著しい増加とそれに伴う人件費の増加及び事務の円滑な執行に支障が生じるものでない限り、カスタマイズを行わないこととする。

#### ② 要因A-2（過誤防止）

例えばエラーメッセージの表示により職員のデータ入力の誤りを防止するなど、職員による事務処理上の過誤を防止するためのカスタマイズについては、業務フローを見直してパッケージ機能に合わせるなどことが可能である場合や過誤が発生する確率及び過誤による住民サービスへの影響の程度が小さい場合には、カスタマイズを行わないこととする。

#### ③ 要因A-3（システム間の情報連携）

庁内の情報システム間の情報連携を図るためのカスタマイズについては、オールインワンパッケージで導入するなどの代替措置が可能である場合やカスタマイズにより増加する情報システム経費に比べて、カスタマイズにより情報連携が図られることによる処理の迅速性や業務の効率化の向上の程度が小さい場合には、カスタマイズを行わないこととする。

④ 要因B（市区町村独自の住民対応に起因するカスタマイズ）

例えば市区町村独自の住民サービスの維持・向上のために行われるカスタマイズであり、カスタマイズを行うこともやむを得ないが、可能な限り抑制できないか検討する必要がある。

パッケージ機能等を用いた様式を使用するなどの代替措置が可能であるなどの場合には、カスタマイズを行わないこととする。

⑤ 要因C（市区町村の条例等に起因するカスタマイズ）

例えば市区町村の条例等により住民向け証明書・書類の様式を定めているなど、市区町村の条例や規則、要綱等の規定に起因するカスタマイズについては、当該規定の内容・趣旨に照らして、単に従前の様式からの変更を回避するだけの目的で様式を定めているなど当該規定の必要性・妥当性が認められない場合には、当該規定を改正してカスタマイズを行わないこととする。

⑥ 要因D（外部団体との関係に起因するカスタマイズ）

例えば都道府県の条例等により都道府県への報告書様式が独自に定められていたり、外部委託業者や公益的団体宛ての文書の様式が別途定められているなど、外部との関係に起因するカスタマイズについては、都道府県や外部団体と調整を行い、カスタマイズの発生要因を抑制することが可能であれば、カスタマイズを行わないこととする。

(3) カスタマイズの存廃に関する定期的な検討

情報システム更新等の機会を捉えて、その時点で実施しているカスタマイズの継続の要否について、上記の視点から改めて検討することを通じて、カスタマイズの抑制を図ることが重要である。

### 3. 地方公共団体における検討体制等

① 情報システムは行政における事務執行の基盤であり、組織横断的に使用されることから、その導入・更新に当たっては、トップマネジメントの下で、中長期的な行政運営の方向性を踏まえた検討を行う。

② 情報システムの仕様に係る検討については、原則として、業務担当部門と事業者間のみで行わず、情報政策部門や業務改革部門等も関与する。

また、情報システムの操作性の低下等を懸念する業務担当部門に対して、情報政策部門等から、カスタマイズ抑止の意義や業務プロセスへの影響の抑制方策等について十分に情報提供を行う。

③ 自治体クラウドの導入を検討する初期の段階において、原則としてノンカスタマイズとすることについて、参加団体の合意の下、参加団体間の協定書で定めるなど、カスタマイズ抑制の基本的な考え方を首長を含め参加団体間で共有する。

④ 情報システムを調達する際には、調達仕様書にノンカスタマイズの方針を明記した上で、事業者から当該方針を踏まえた提案を受けるようにするほか、「地方公共団体の自治体クラウド導入における情報システム調達に関するガイドライン」（平成31年3月29日総務省自治行政局地域情報政策室。以下「調達ガイドライン」という。）を踏まえて、カスタマイズの抑制に取り組む。

- ⑤ カスタマイズにより生じる追加的な経費については、例えば共同調達の契約に含まずに、カスタマイズを行う必要のある地方公共団体が負担するなど、参加団体間においてカスタマイズ抑制に資する経費分担の在り方について検討を行う。

#### **4. 総務省の行う取組**

総務省は、今後、業務システムに変更を生じさせる制度改正等の動きを踏まえ、適宜地方公共団体と事業者からの意見を聴取しつつ、本方針及び調達ガイドラインの更新を行うこととする。

#### **5. 都道府県の行う取組**

都道府県は、例えば都道府県の条例等において市区町村から都道府県への報告様式が独自に定められているなどの理由により行われるカスタマイズの抑制に資するよう、様式を独自に定める必要性が認められない場合には、当該条例等を改正するよう努める。

#### **6. 事業者期待される取組**

##### **(1) カスタマイズを回避する代替手法の提案**

発注者の意向に沿う対応を行い、パッケージソフトにカスタマイズを加えることは、当該情報システムを維持するに当たって、通常よりも管理に係るコストが増加することにつながる。そのため、地方公共団体からカスタマイズの要望があった際は、まずはカスタマイズを回避する代替手法の提案を行うなどの対応が期待される。

##### **(2) 事例の多いカスタマイズ等の標準仕様への組入れ**

事例の多いカスタマイズ等に関しては、標準仕様として実装することについて検討を行うことが期待される。

#### **7. 「手順とポイント」の参照**

本方針のほか、「自治体クラウドの現状分析とその導入に当たっての手順とポイント」（平成28年8月5日付け総務省大臣官房地域力創造審議官通知）第2編も参照しながら、カスタマイズの抑制に取り組む。