

「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10回議事概要

日時：平成31年3月22日（金）16：00～18：00

場所：総務省10階 第1会議室

出席者：國領座長、石井委員、磯部委員、岩崎委員、楠委員、
庄司委員、高橋委員、長峯委員、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. 事務局提出資料について
3. 意見交換
 - (1) 2040年頃までに実現すべき姿
 - (2) 人材面の方策
 - (3) スマート自治体実現のためのロードマップと報告書骨子案
4. 閉会

【意見交換(概要)】

- 今から20年以上かけないとできないことは何か、と考えると限られていく。ITが絡むことは10年先については分からない。今からできることがあるとすると、広範な制度に対して影響のあるもの。たとえば、マイナンバー制度を作るときに、申請主義からの脱却を目指そうとしたが、制度が申請主義を前提としていたため難しかった。それぞれの制度を持っている府省も交えて、長い目で考えなければならないことであり、おそらく四半世紀が必要。
- 戸籍法のマイナンバーの話は結構大変なことで、相続権の確定のためにと
いう中で、韓国も番号制度ができてから戸籍に紐付くまで40年くらい掛か
った。固定資産台帳の内容等をきれいに整理していくような話は四半世紀か
半世紀掛けてすべきことであり、時間を掛けてする必要がある。

- 確定申告する場合など、行政手続で使われる言葉が難しい。最終的には、制度を理解していなくても、必要な手が差し伸べられる社会を目指すべきではないか。特に、社会的な弱者は、制度を知らず、ITも使えないかもしれないということを前提にして、そうした人たちが能動的に動かなくても手を差し伸べられる姿を実現する必要がある。時間が掛かるのは技術発展よりもむしろ制度であり、府省を越えた共通の絵を持った上で、四半世紀掛けて議論すべき課題を洗い出すことが重要ではないか。
- 技術の進歩が早くて、2040年頃にどのような技術が存在し、普及しているかは誰も想像できないが、大切なのは、その都度ニーズに応じて考えていくことである。本研究会では、AI・ロボティクスを中心に議論してきたが、ブロックチェーンもあり、その次は、量子コンピューティングもある。北米だけでも数十社が量子コンピューティングをエコシステムに活用しようとしており、特許件数も増えている。技術は進化するものなので、柔軟性を持って、今後新しいテクノロジーが出現することを前提に考えるべきである。
- 技術の予想は難しいが、人口構成などはある程度予想できるわけで、特に地方部の自治体は放っておくと大変である。社会的弱者に手が差し伸べられる社会をどうすれば作れるのか、という方法の一つに技術というものがあり得る。その上で、その障害となるものを整理した上で、ITが持つ可能性を最大限引き出して、夢のある社会を導けるよう、こういう社会にしていかなければならないというメッセージを出していくことが重要ではないか。種となる技術が色々ある中で、社会は優先的に投資をしなければならない。この危機を乗り切るためには、こういうものが必要であると意識して描いていくことが重要なのではないか。
- 2020年代・30年代に自治体が破綻していないということがまず重要ではないか。問題に気づけるかどうかはシステムと関わるし、財政が苦しくなると人に負担が掛かりがちで、そういう悲劇がない姿を目指したい。ポジティブな言い方だと、要は資源配分が難しくなる中で、適切な人に適切な行政サービスがスムーズに届けられるということが重要。更にポジティブな言い方だと、エストニアは行政手続がスムーズで、起業の手続が短いから起業家が集まり、様々なデータが有効に活用されて競争力に繋がるという話もあるので、手続がITで行われることが競争力になるような社会も重要ではないか。
- 複数の自治体に居住する、納税するというあり方が広がってきている。1つの自治体に所属するといった前提が変わっていくかもしれない。デジタル化が進むことで、今まで前提としていなかったことが実現するのではないか。

- 住所の話は切実であり、所得の中間層がなくなってきている現在、住民サービスを受けたところで対価を払う仕組みを考える必要があるのではないかと。明治以降、社会は住所に起点を置いていて、郵便物が届く、訪ねて話をするという話だったが、スマホが出て、スマホが住所に代わるものになりつつある。社会の起点が住所でなくなり、地方財政に影響する分野も増えてくるのではないかと。
- 自治体のサービス供給体制をどのように考えるかが重要ではないかと。アウトソーシング・ネットワーク化に課題があり、そのための地方の条件整備を考えていく必要がある。都道府県と市町村が一体化して事務をしている一方で、指定都市では都道府県から独立して一元的に行政を行いたいという声もある。そうした中で、都道府県と市町村という二層制を厳格にしておくべきか、二層制を維持にするにしても、サービスの提供を守るためにはどのような仕組みが必要かという観点も重要なのではないかと。都道府県による支援は、人材面以外にも必要ではないかと。
- 共同アウトソーシングなどの状態は、制度の面で見ると都道府県・市町村単位となるが実際に手を動かしているところは経済原理になっていて、例えば戸籍事務などでは、事務のやり方はだいぶベンダに落ちてきている。
- サービスデザインを考えることが重要。ただ、サービスデザインを具体的にどう見直せばいいのかはこの段階では非常に難しいと考えている。技術動向は分からないが、住民基本台帳制度をデジタルファーストにするというのは揺るがない目標なのではないかと。生産性を考えれば、現状では、かなり非効率な事務をしている。そこをどう変えるか、掛け声だけでは標準化・共同化は進まないのだから、デジタル化を前提として「2030年頃に〇〇を標準化する」というように、すべきことを特定して、一点突破を目指すべきではないかと。
- 研究会の成果を見たときに、自治体職員は何をすべきかという点ができるようにした方がよいのではないかと。自治体の経営状況としては待ったなしの状況で、だから小規模自治体は既に標準化を始めている。自治体としてはサービス利用するだけというのが一番効率的な姿ではないかと。
- 今後、新たな制度を国が始めるときは、具体的に仕様を定める、という話があるととてもありがたい。自治体の判断となってしまうと結局標準化につながる。縛られると困るという声もあると思うが、コストを優先すれば仕様を決めてもらったほうがよい。
- マイナンバー制度を作るときにも分かったが、各府省からは制度は見えているが、事務が見えていない。そのため、制度を作るときに、国だけで実務ま

で決めてしまうのは無理がある。現場で実際に事務を組み立てている人の関与が不可欠である。民間の感覚では、モデルでパイロットをしてみて3年後に全国展開をするが、国は決めたら翌年から開始で細かいところは自治体で考えらなければならない。

- 国は制度を分かっているが現場を分かっているというのはそのとおり。机上で考えるのではなく、現実的に動いている現場の仕様を基に標準仕様を作らなければ、機能しないのではないかと。
- 本当はパイロットをして、PDCAを行った上で横展開をすることが良いが、その一方でステイクホルダーがただ増えていくだけだと難しいという部分もある。五月雨式で、人口規模別に段階的に横展開を考えていく方法もあるのではないかと。
- 結果的に寡占的なパッケージが出来上がることになるとしても、マーケットメカニズムがある中で、各製品を比較するということはできても、作為的にベンダを数社に絞り込むということは行政の正当性の観点から難しいのではないかと。
- パッケージ自体を1つに絞ることは必要ではなく、パッケージの内容を各社で揃えることが重要なのではないかと。国は制度しか分からないとすると、制度を打ち出した後、システムを決めるまでの間に、規模や地域別の自治体の代表と国とで協議をして、標準を決めれば良いのではないかと。あるいはマイナンバー制度におけるデジタルPMOのように各自治体の意見を吸い上げ、標準を決めるというやり方も考えられる。システムの標準を定めても、画面遷移などの使い勝手の面でベンダ間の競争は働くのではないかと。今既に動いているシステムの標準化と、新たに打ち出す制度に関するシステムの標準化では違ったプロセスがあり得るのではないかと。
- マイナンバー制度の関係で、デジタルPMOというサイトを立ち上げて、FAQの仕組みを作った。制度創設時などに、国と自治体とベンダでコミュニケーションできる仕組みを作るのが良いのではないかと。
- 将来的に、窓口は本当に残るのか。住民が手を差し伸べてほしいタイミングは、役所に行くときではなくて、病院や介護施設にいるときかもしれない。お年寄りを訪問するなど、窓口がなくても本当に手を差し伸べるべきところに手が差し伸べられる社会を考える必要があるのではないかと。今後の人手不足を考えると、自動車教習所の職員が試験の時にみなし公務員となる仕組みも参考になるのではないかと。
- セーフティネット系の話と、住基系の話は別の話。セーフティネットでどこ

までの権限を自治体が持つべきで、どこまでの権限を民間に渡せるのかは日頃議論になるが、電子化はそうした議論を乗り越える要素になる。一方、住民記録システムは個々の自治体の内部管理事務に近いが、電子申請は対住民の話である。統一したサービス展開をするには、電子申請の基盤を国で作らざるを得ないのではないか。そのためにも具体的なロードマップが重要ではないか。

- 2020年代に実現すべき姿として、「全ての手続が電子化・ペーパーレス化」と掲げられているが、デンマークでも実際には、高齢者や障がい者の対応のため、約95%のペーパーレス化に止まっている。すべての国民が行政サービスを享受できるようにするためには、100%のペーパーレス化も目指しながら例外も考慮しつつもう少し含みを持たせた表現にすべきではないか。
- これは2029年までの目標であり、既にデンマークでも原則ペーパーレス化を実現しているのであれば、「全て」という表現は外したくない。「原則全て」という表現ではどうか。

以上