

行政のデジタル化について (第28回専門小委員会における議論)

第28回専門小委員会における行政のデジタル化関係の議論

＜行政のデジタル化の目的、デジタル化と住民参加＞

- 行政のデジタル化は、人口減少や少子高齢化によって行政リソースが減少していく中で、真に必要な行政サービスを維持するためデジタル化する、というのがまず前提だったのではないか。また、住民の利便性向上や行政運営の効率化だけでなく、住民参加、公共私ベストミックスのうちの共の部分の基盤となる点を、強く打ち出すべきではないか。
- 住民の利便性については、手続きがオンライン化されることよりも窓口で職員に情報を入力してもらう方が楽だと考える人にとっては、利便性の向上にはならない。住民の利便性はもはや住民に委ねられておらず、行政の効率化、ある種の利便性の向上のために、ある種の義務を住民に負ってもらう、という議論もあるのではないか。
- 住民参加によって新しい取組を行うことは重要だが、住民との接点については、やはりカスタマイズをする方向に働くのではないか。自治の問題になるが、大枠の方向性については議論できるのではないか。
- 行政のデジタル化の目的について、「住民の利便性の向上」という住民を客体化した定義の中でのみの議論は、デジタル化の側面を限定し過ぎている。日本では住民参加という視点が非常に弱い。システム化は便利になると同時に我々を制約するものでもあり、利便性についてのみ議論するのは危うい。住民参加や行政の監視といった視点も今後は必要になってくるのではないか。
- デジタル化には、統計情報への利活用や、住民サービスを向上させるための政策立案など、間接的なメリットもあるのではないか。

<デジタル化における国の役割>

- 国全体でガバナンスイノベーションが進んでいく中で、先進的な取組をする自治体も恐らく出てくる。そういった自治体をサポートできる国の役割を書き込んだ方が良いのではないか。
- 分野によって標準化の程度が異なるという見通しには賛成だが、自治体間で非本質的な競争が発生した場合に、行政では淘汰圧がかからない恐れがある。同種のアプリケーションが乱立し、相互に連携もできないということになると、利用者にとっては不便である。利用者の利便性のためには、国がある程度プラットフォームを構築することも重要ではないか。
- 自治体の現場が情報システムの標準化を進めようとしても、法令や情報システムに対する考え方が省庁間で異なっていると、かけ声だけで終わってしまう。霞が関内部での調整を行うことも国の役割として書き込むべきではないか。
- これまで各省ごとにバラバラに情報システムを作り、自治体に配布してきた。自治体の情報システムの標準化を考える上では、今後こうした調整をどのように行うのかについても考えるべきではないか。

<データの標準化、インタフェース統一の重要性>

- 仮にシステムの中身がバラバラであったとしても、インタフェースが統一されていれば、データ連携や相互運用可能性という観点では問題ないのではないか。我が国はデータの標準化が進んでおらず、ここにマシンと人間の労力が取られている。データの標準化に取り組むべきではないか。
- データの移動性の確保は大前提である。頭を使う分野に集中してもらうためにも、早急に取り組むべきではないか。

第28回専門小委員会における行政のデジタル化関係の議論（続き）

○スマートシティのことを考えれば、標準化できるデータとはどのようなものか、考える必要があるのではないか。

<情報システムの捉え方>

○システム間の連携やシステムの標準化を考える際に、そもそものシステムの捉え方について、考えるべきではないか。

<システムの標準化と事務区分>

○自治体が処理する事務の中には、通達により、法定の事務区分とは異なる形で、事務処理の仕方が事実上標準化されているものがある。処理基準や技術的助言の書き方を工夫しなければ、事務処理の仕方まで縛られる恐れがある。事務処理を統一化して良いものと良くないものを区別する必要があり、場合によっては事務区分論を反射的に変える必要も出てくるのではないか。

○法定事務についてはカスタマイズ性はないのではないかと思うが、カスタマイズをする箇所があるかどうか、あるとすれば具体的にどこか、自治体にヒアリングした方が良いのではないか。

<システムの標準化と業務プロセスの標準化>

○システムの標準化をするときには、どの程度まで情報を蓄積・出力できるのか、考えておく必要があるのではないか。システムに十分な情報を蓄積できず、システム外に自然言語で記録した情報が残ってしまうと、職員にとってはシステム外の記録を見ることの方が重要ということになってしまうのではないか。

○システムの標準化をするには、業務フローの標準化も必要になるのではないか。その場合、システムの標準化に併せた行政の作業手順の標準化について、地方制度調査会として検討や提案をできることもあるのではないか。

第28回専門小委員会における行政のデジタル化関係の議論（続き）

- 税務関係など、ある程度統一的な基準がある業務についても、自治体ごとに欲しい情報が異なっているため、業務の具体的な中身は異なっているところもある。統一的な基準を決めたとしても、現実に運用する段階ではバラバラになってしまうのではないか。
- 行政運営の効率化については、紙媒体を電子化すれば効率化するわけではない。現状の業務プロセスのダイエットを行った上で標準化を行う必要があるのではないか。
- 定型的な業務プロセスであると想定されていても、実際の窓口では様々な工夫が求められている業務もある。システムの標準化を考える際には、実際の現場ではどのような知識が蓄積されているかといったことも踏まえた上で議論する必要があるのではないか。
- 専門人材が不足する中で、自治体職員は実際のところどれだけの時間を住民サービスに割くことができているのか。業務プロセスの標準化など、事務処理を楽にできるところは楽にして、できるだけ現場に目を向けていただく仕組みが大切ではないか。

<ベンダとの関係>

- 民間企業であれば1つのベンダに丸投げしてシステム開発をすることが多いと聞いているが、自治体の場合は複数のベンダに発注している。ベンダ間・ベンダ内での標準化というのは、非常に難しい課題なのではないか。本当に上手くいくのか、考えていく必要があるのではないか。

<諸外国の状況>

- 自治体行政の標準化については、1億人の人口規模でどの程度の標準化が現実的に可能なのか、諸外国の状況も参考に検討すべきではないか。

第28回専門小委員会における行政のデジタル化関係の議論（続き）

<人材育成>

- 情報システムのリテラシーを地方公務員制度や自治体職員のあり方としてどのように考えるべきか、地方制度調査会として提案する必要があるのではないか。
- データを扱える職員をどのように育てていくのかということも重要なのではないか。

<デジタル化を前提とした法制度>

- デジタル手続法によって、これまでは例外的な位置付けであったオンラインの仕組みが原則になった。地方制度調査会の場で議論することではないが、各分野の法制度の側でもデジタル処理を基準としたような手続の再整理について考える必要があるのではないか。



- 観点として、事務の問題、住民との関係の問題、行政の資源・手段としての情報システムの問題、事務の内容と情報システムの問題の4つがあった。
- 事務の問題については、個々の自治体が個性を発揮していくべき部分については区別をして、標準化を考えていく必要がある。また、事務の中には情報の連携を前提としたような事務もある。
- 住民との関係の問題については、住民にとって利便性の向上だけでなく、負担が増すという面も出てくるため、理解を求めていく必要がある。また、利便性については、住民参加や情報連携など、もっと大きな意味での利便性もある。

第28回専門小委員会における行政のデジタル化関係の議論（続き）

- 行政資源としての情報システムの問題については、前半の2040問題との関連を明確化すべきという意見があった。省庁ごとにシステムのフォーマットがバラバラであるために、あまり生産性がない部分に自治体が能力を割かれているという指摘もあった。また、日本全国で実際のところどこまで現実的に実現可能なのかといった意見や、ベンダとの関係についても意見があった。
- 事務の内容と情報システムの問題については、システムの問題が事務フローに跳ね返る側面があるため、事務フロー自体の見直しも必要なのではないか。その際には、自治体との継続的な対話が必要であり、現場が困っていることやニーズを把握する場も必要なのではないか。また、標準については、絶対に従うことを求めるものではなく、標準によらないことも可能とする形で想定されているということを確認しておく。