

地方自治体における 業務プロセス・システムの標準化について

令和元年10月9日

総務省

政府の戦略等への掲載 ①

◆「経済財政運営と改革の基本方針2019」（令和元年6月21日閣議決定）抜粋

第3章 経済再生と財政健全化の好循環

2. 経済・財政一体改革の推進等

(1) 次世代型行政サービスを通じた効率と質の高い行財政改革

① デジタル・ガバメントによる行政効率化

国及び地方自治体等の情報システムやデータは、集約・標準化・共同化し、原則、オープンな形で誰もが利用でき、キャッシュフローを生み出す「公共財」となるよう設計する。地方自治体等の情報システムについては、財源を含めた国の主導的な支援の下で標準化等を進め、また、カスタマイズを抑制しつつ、各団体のシステム更新時期を踏まえた個別団体への助言を含む支援策により、自治体クラウドの広域化や大規模団体のクラウド化を計画的に推進する。

デジタル・ガバメントの早期実現に向け、マイナンバー制度等の既存インフラを最大限活用し、既に行政が保有している情報について添付書類の提出を一括して撤廃するとともに、戸籍事務、罹災証明事務などの業務へのマイナンバー制度の利活用の拡大を進める。

(中略)

(地方自治体のデジタル化の推進)

地方自治体におけるデジタル・ガバメントを実現するため、デジタル手続法に基づく取組について地方自治体への展開を促す。**自治体行政の様々な分野（※）で、団体間比較を行いながら、地方自治体及び関係府省庁が連携して、ICTやAI等の活用、業務プロセスやシステムの標準化等による業務効率化を進める。**関係府省庁は、地方自治体と連携して横展開可能なAIを開発し、全国に広げていく。ITに係る地方自治体への補助金の効率化を図るとともに、**財源を含めた国の主導的な支援の下で情報システムやデータの標準化を推進する観点から、IT予算の一元化を契機に、内閣官房が中心となり関係府省庁が連携して、地方自治体のデジタル化の取組を後押しするための政策に関する検討を進める。**

総務省は、Society 5.0 時代にふさわしい自治体行政のデジタルトランスフォーメーション実現に向け、技術面、人材面、財源面、業務面からの課題を早急に洗い出し、AI・ICT化、クラウド化等を抜本的に進める計画を策定することとし、そのための工程を2019 年末までに明確化する。

地方自治体が保有するデータについて、個人情報の保護を徹底しつつ、その活用方策の考え方を2019 年度内に整理し、地方自治体におけるデータ活用の取組を推進する。

(※) 例えば、インフラの点検・維持補修、国保や介護保険事務、保育所入所審査等

政府の戦略等への掲載 ②

◆「成長戦略フォローアップ」（令和元年6月21日閣議決定）抜粋

I. Society5.0 の実現

5. スマート公共サービス

（2）新たに講ずべき具体的施策

ii）行政機関におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進

③ 地方の行政機関における先進技術の更なる活用

地方公共団体における業務の更なる効率化、システムや AI・RPA などの ICT の共同利用のため、住民記録システムなどの自治体情報システムの標準化及び業務プロセスの自治体間比較を通じた標準化モデルの構築を 2019年度から進めるとともに、AI の標準化や RPA 導入補助を強力に推進し、遅くとも 2020 年代に各行政分野において標準システムや AI・RPA等のサービスの全国的な提供、地方公共団体における全ての手続の原則電子化・ペーパーレス化を実現する。

◆「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（IT戦略）（令和元年6月14日閣議決定）抜粋

第1部 世界最先端デジタル国家創造宣言

Ⅲ. 我が国社会全体を通じたデジタル・ガバメント

3 地方公共団体のデジタル化

（2）地方公共団体におけるシステム等の共同利用の推進

（略）

現段階においても、デジタル技術を積極的に活用して先進的な取組を行っている地方公共団体があるものの、デジタル化の取組が進んでいない団体も数多く存在する。このような状況の中で、我が国の地方公共団体全体のデジタル化を進めるためには、地方公共団体のデジタル化を支えるシステム等を個別に構築することは非効率であることから、今後は、地方公共団体におけるシステム等の共同利用を推進していくべきである。

（中略）

更なるシステム等の共同利用の方策として、例えば、国がシステム等のプラットフォームを作り地方公共団体が利用する方法や、行政分野ごとに全国共通の標準仕様書を作成し、地方公共団体はシステム等の更新時期に合わせて標準仕様書に準拠したシステム等を導入する方法、地方公共団体が共同利用することを前提として開発した優良なシステム等を横展開していく方法等が考えられる。

（略）

スマート自治体研究会（※） 報告書 ～「Society 5.0時代の地方」を実現するスマート自治体への転換～ 概要

※ 正式名称：「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」

令和元年（2019年）5月

背景

生産年齢人口減少による**労働力の供給制約**

Society 5.0（超スマート社会）における**技術発展の加速化**

問題意識

- 行政の質に関係ないシステムのカスタマイズ（重複投資）⇒住民・企業の**不便さ**、自治体・ベンダの**人的・財政的負担**
- 世界のスピードに間に合うため、**デジタル社会に向けて社会制度の最適化**が必要

今の仕事を前提にした「改築方式」でなく、仕事の仕方を抜本的に見直す「引っ越し方式」が必要

方策

- 原則① 行政手続を紙から電子へ**
- 原則② 行政アプリケーションを自前調達式からサービス利用式へ**
- 原則③ 自治体もベンダも、守りの分野から攻めの分野へ**

〔具体的方策〕

- ①**業務プロセスの標準化**：類似自治体間でBPRをし、最善の方式に標準化。細かいプロセスは**標準システムに合わせる**。
- ②**システムの標準化**：**自治体、ベンダ、所管府省がコミット**し、個別行政分野のシステムの**標準仕様書を作成**。住民記録システムを最優先、税務・福祉分野も優先。ベンダが標準準拠システムを提供し、自治体は更新時期を踏まえ導入。
- ③**AI・RPA等のICT活用普及促進**：**システム標準化や電子化等**を通じ、**安価に共同利用**できる環境を整備。今後AI技術の活用可能性がある数値予測等は、自治体、企業、各府省が検討。直ちに導入可能なものは自治体は他団体を参考に導入、国は周知・財政支援。
- ④**電子化・ペーパーレス化、データ形式の標準化**：デジタル手続法案等を踏まえた政府・自治体での抜本的な電子化。
- ⑤**データ項目・記載項目、様式・帳票の標準化**：標準化のニーズを勘案し、実態に即し標準化。**省令等**や**システム標準仕様書**において**標準様式、帳票を設定**。
- ⑥**セキュリティ等を考慮したシステム・AI等のサービス利用**：外部接続に関するセキュリティポリシー等を遵守し、条例上のオンライン結合制限の見直し等により、**LGWAN-ASP**（自治体専用ネットワーク上のサービス）等を**活用**。
- ⑦**人材面の方策**：首長、議員から一般職員まで、職責に応じたICTリテラシーを習得。専門性の高い**外部人材**を単独又は複数自治体で**活用**。都道府県や指定都市・中核市等も各自治体を支援。

目指すべき姿

「スマート自治体」の実現

- ✓ 人口減少が深刻化しても、**自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け**、住民福祉の水準を維持
- ✓ 職員を事務作業から解放 ⇒ **職員は、職員でなければできない、より価値のある業務に注力**
- ✓ ベテラン職員の経験をAI等に蓄積・代替 ⇒ **団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらず、ミスなく事務処理を行う**

業務プロセス・システムの標準化の進め方

現状

- 自治体がシステムを独自にカスタマイズする傾向 → 住民・企業等や自治体の負担に

2019年度から着手
(各行政分野につき
原則1年間)

- 自治体・ベンダ・所管府省を含む関係者がコミットした形で各行政分野のシステムの標準を設定
 - まずは、自治体システムの中核をなす住民記録システムから検討開始
 - システムの標準化は自治体クラウドを後押しするものであり、自治体クラウドは引き続き推進
- ※ 自治体クラウド導入の際の課題の一つとして、自治体間でシステムを擦り合わせる調整負担の大きさが挙げられるが、システムの標準が設定されれば、その標準を共同化の際のよべき基準として用いることができ、これまで自治体間で一から行っていた調整の負担を軽減することで、自治体クラウドによるシステムの共同化が促進される。

ベンダ

自治体

標準設定後5年以内

- 標準仕様書に記載された機能をパッケージに搭載
- 全国的なサービス(例:LGWAN-ASPサービス)としてパッケージシステムのアプリケーションを提供

- システム更新時期も踏まえつつ、労働力の供給制約等の社会課題に遅滞なく対応できるよう、速やかに各自治体で標準準拠システムを導入
 - 原則として、カスタマイズは行わない。
- ※ ただし、住民サービスの維持・向上等の観点から自治体独自の施策を行っている場合であって、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を除く。

遅くとも
2020年代に
実現すべき姿

- 各行政分野において、複数のベンダが全国的なサービス(例:LGWAN-ASPサービス)としてシステムのアプリケーションを提供し、各自治体が原則としてカスタマイズせずに利用
- 住民・企業等の利便性向上、自治体の負担の最小化

2040年
までに実現
すべき姿

「スマート自治体」の実現

- 〔目的〕
- ・ 住民・企業等にとっての利便性向上(行政サービスの需要サイド)
 - ・ 自治体の人的・財政的負担の軽減(行政サービスの供給サイド)

「自治体システム等標準化検討会」について

中長期的な人口構造の変化に対応した自治体行政に変革していくためには、自治体の情報システムに係る重複投資をなくして標準化・共同化を推進し、自治体行政のデジタル化に向けた基盤を整備していく必要がある。

そのため、自治体の情報システムや様式・帳票の標準化(※)等について、自治体、事業者及び国が具体的な検討を行う「自治体システム等標準化検討会」を開催する。

※ まずは住民基本台帳分野に取り組む。

開催概要

- ✓ 開催時期 : 令和元年8月～
- ✓ 構成員 : 自治体の住民記録システム等担当者、総務省、全国知事会、全国市長会、全国町村会、J-LIS、APPLIC、有識者
準構成員 : システムベンダ

検討内容

まずは人口規模の大きな団体を想定

①標準仕様書の作成(まずは住民基本台帳分野に取り組む。)

- ✓ 住民記録システムの標準化
- ✓ 住民基本台帳制度上の様式・帳票の標準化

●令和元年度

- ・ 中核市市長会が作成した調達仕様書のひな型及び実際の調達仕様書を基に、標準仕様書(案)を作成

●令和2年度(夏頃まで)

- ・ 標準仕様書(案)について市区町村に意見照会
- ・ 住民記録システム標準仕様書決定・公表

まずは人口規模の小さな団体を想定

②広域クラウド化(近隣自治体に止まらない全国規模のクラウド化)

※ ①の「住民記録システム標準仕様書」ができれば、現状でカスタマイズを加えている団体も含めて標準仕様書を軸に広域クラウド化を検討

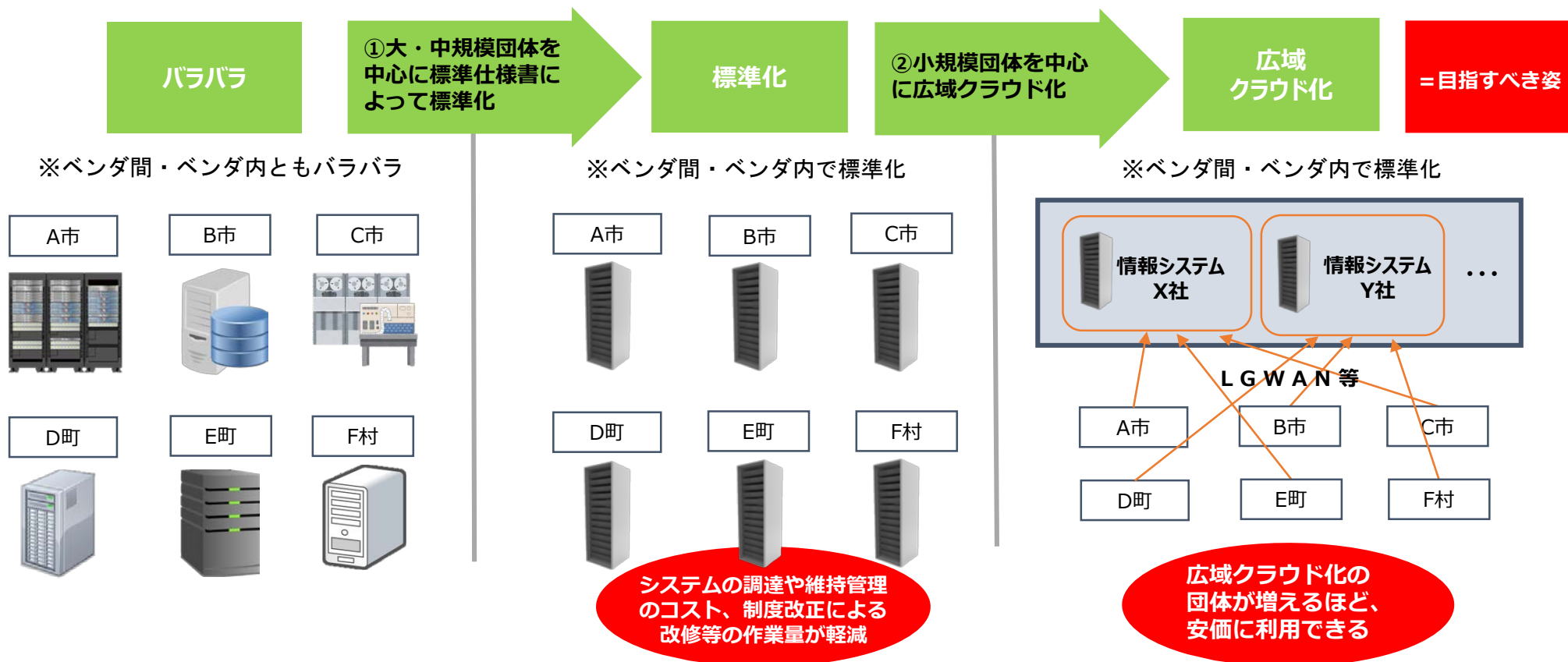
③安全・安価な住民情報データのバックアップ

※ J-LISにおける小規模市町村向けコンビニ交付サービス・被災者支援システムのクラウド化の試行と連携

※ ①～③の検討の中で、クラウド化の更なる進展を見据え、業務の効率性と両立したセキュリティ対策を検討

自治体における情報システムの標準化・広域クラウド化のイメージ

- 小規模自治体においては、ノンカスタマイズのパッケージの使用が比較的進んでおり、広域クラウド化が次の課題
 - 大・中規模自治体では、ほとんどの団体が独自開発かカスタマイズを行ったパッケージを使用
- ⇒ 大・中規模自治体を中心とした標準仕様書による標準化と、小規模自治体を中心とした広域クラウド化を並行して検討



「自治体システム等標準化検討会」スケジュール

【検討会】

2019年
8月

- 検討会設置要綱／基本的考え方／分科会の設置

- 標準仕様書作成における主要論点についての方針決定
(→市区町村及びベンダに意見照会)
- J-LISヒアリング
 - ・③安全・安価な住民情報のバックアップについて

2020年
春頃

- 各論の整理
- 上記の整理に基づき標準仕様書(案)の作成
(→市区町村及びベンダに意見照会)
- 必要に応じ、機能の追加・変更・削除の必要性検討

夏頃

- 意見照会の結果を踏まえ、標準仕様書(案)を修正し、標準仕様書として決定・公表

【分科会】

- ①標準仕様書作成に向けた検討(総論)
 - ・主要論点の整理
 - ・主要論点についての方針案作成
- ベンダヒアリング
 - ・②広域クラウド化について

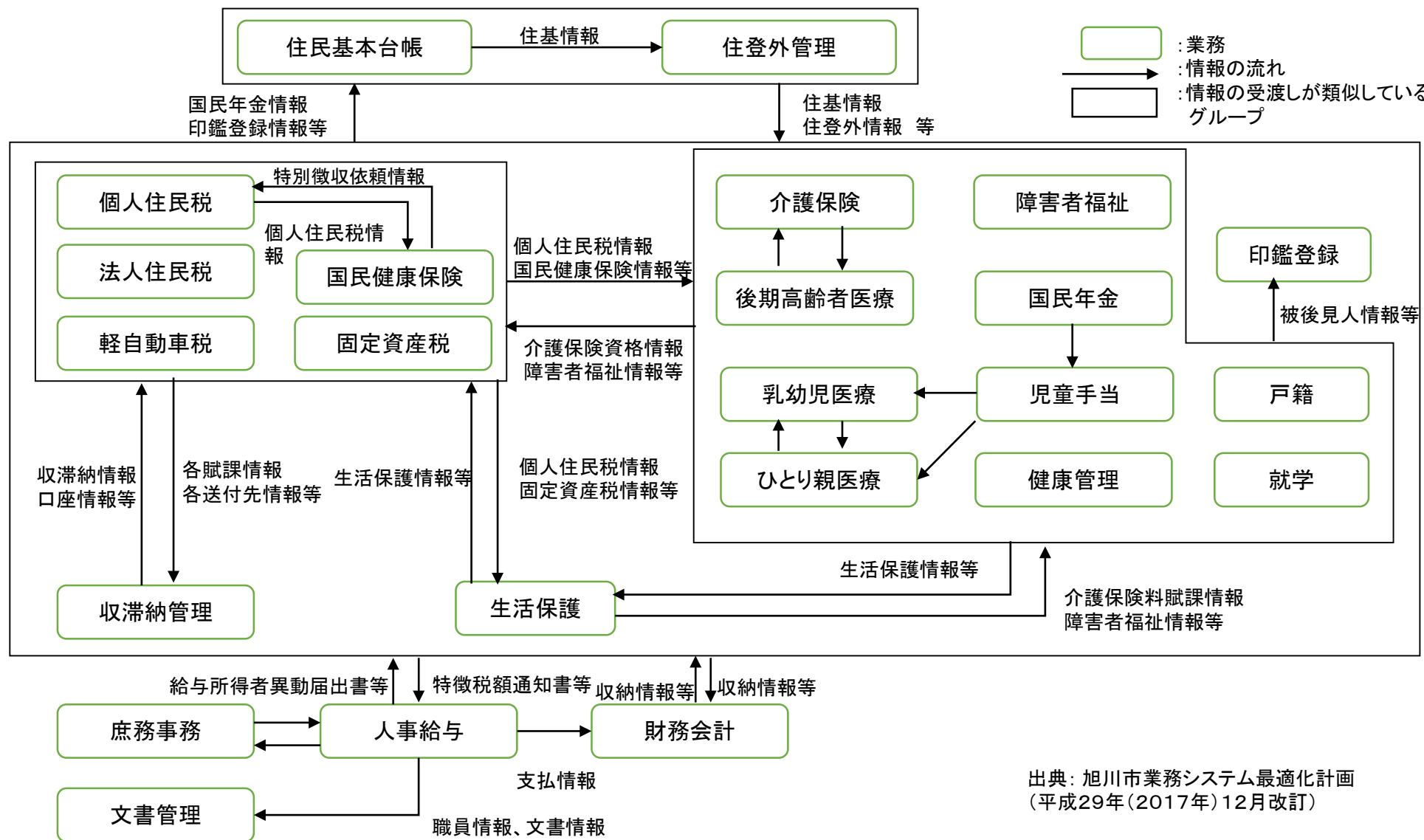
<月1～2回程度開催予定>

- 意見照会の結果を踏まえ、主要論点についての方針案を整理
- 標準仕様書作成に向けた検討(各論)

<月1～2回程度開催予定>

自治体の情報システム間の連携について（イメージ）

○ 自治体においては、住民記録（住民基本台帳）システムを中心に様々な分野の情報システム同士が連携をして、業務が行われている。



出典：旭川市業務システム最適化計画
（平成29年（2017年）12月改訂）

自治体行政スマートプロジェクト

【令和元(2019)年度予算: 1.4億円(新規)】

○ システムやAI等の技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する「スマート自治体」への転換を図るため、本事業において、自治体の基幹的な業務(住基・税・福祉など)について、人口規模ごとに複数自治体による検討グループを組み、そのグループ内で、業務プロセスの団体間比較を実施することで、AI・RPA等のICTを活用した業務プロセスの標準モデルを構築

⇒ 本事業終了後、AI・RPA等のICTの具体的活用方法も含めた業務プロセスの標準化モデルを全国展開

〔本事業の目的〕 ① より効果的な事務処理を行うために同種の自治体の中で最も良い業務プロセスに標準化

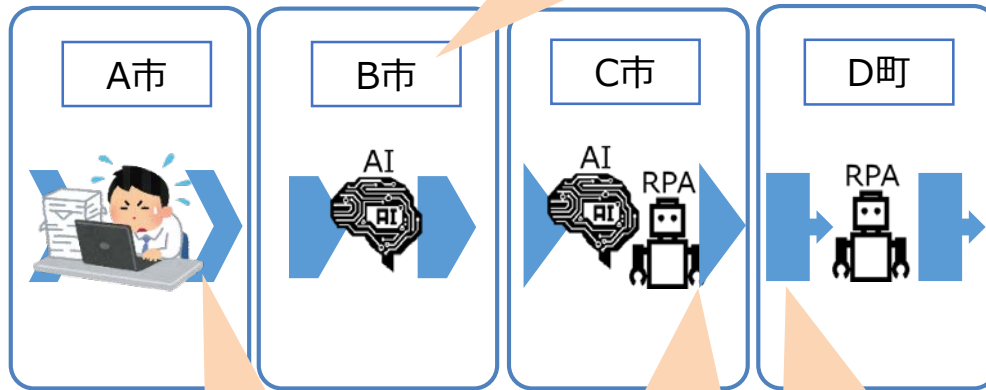
② AI・RPA等のICTの共同導入のために必要な範囲で業務プロセスを標準化

〔対象となる費用〕 BPR(Business Process Reengineering: 業務プロセスの再構築)による業務プロセスの検討に要する費用

現在の姿（本事業実施前）

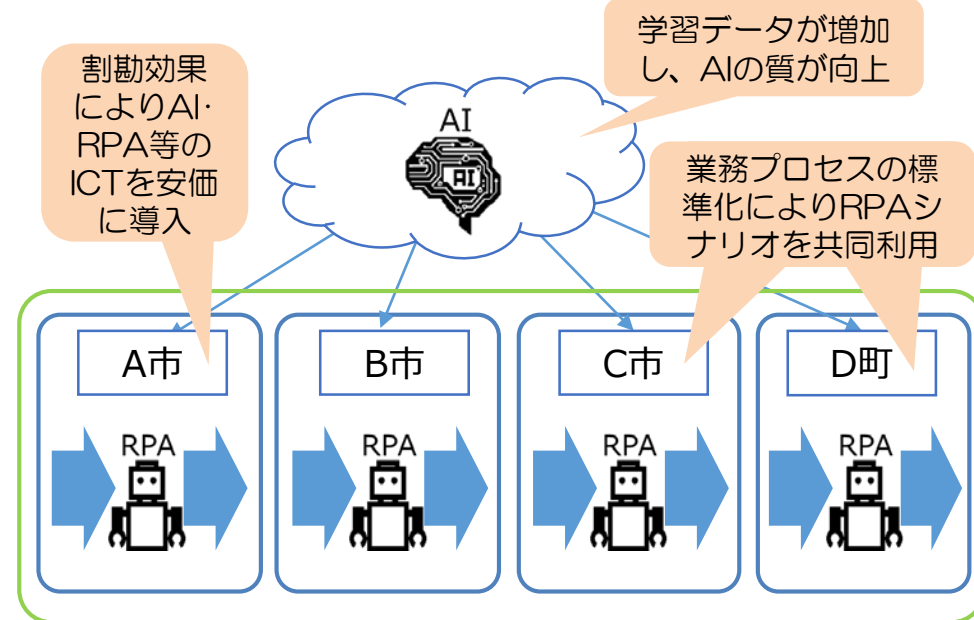
・・・業務プロセスもAI・RPA等の導入状況もバラバラ

(各自治体の業務プロセスのイメージ)



未来の姿（本事業実施後）

・・・AI・RPA等の共同導入で業務プロセスも標準化



令和元年度（2019年度）自治体行政スマートプロジェクト事業委託団体一覧

応募グループ	対象業務	モデル	取組内容	応募グループ	対象業務	モデル	取組内容
静岡県浜松市 岡山県岡山市 神奈川県相模原市	住民基本台帳業務	指定都市モデル	【外国人住民に係る申請データの読込・入力作業におけるICT活用】 ・新たな在留資格の創設に伴い今後の在留外国人の増加が見込まれるなか、転入手続きにおける円滑な窓口対応を持続していくため、人口規模の近い3政令指定都市の業務分析・比較を行い、業務効率化に向けたスマートフォンやタブレット等のICT活用及び業務プロセスの標準化を目指す。	山口県宇部市 山口市 岩国市 周南市	税務業務 内部管理業務	一般市等モデル	【税務業務及び内部管理業務に係る入力作業におけるRPA活用】 ・人口規模がほぼ同程度である4市において、税務業務・内部管理業務を対象に、RPA等を活用した事務の効率化・改善を検討する。 ・グループ構成団体中、異なるベンダのシステムを用いている税務業務と、同一ベンダのシステムを用いている内部管理業務においてそれぞれRPA等の導入可能性を比較検証する。
兵庫県神戸市 千葉県千葉市 神奈川県横浜市	税務業務	指定都市モデル	【税務業務に係る申請データの読込・入力作業におけるICT活用】 ・各都市の対象税目（特に「個人住民税」および「法人市民税」を優先する）において、課税業務プロセス、様式・帳票、システムの画面、システムの保有データ等の調査・都市間比較・分析を踏まえて標準的業務プロセスを構築し、この標準的業務プロセスにおけるAIやRPA等のICT等の導入を検討する。	鳥取県米子市 境港市 智頭町 日南町	住民基本台帳業務 福祉業務	一般市等モデル	【住基業務及び福祉業務に係る窓口業務におけるICT活用】 ・真に住民も職員も効果を実感できる標準的な「プロアクティブ型ワンストップサービスモデル（仮称：スマート窓口）」の導入を目指すため、データドリブン思考で抜本的な窓口事務プロセスのBPRを行い、AIやRPAの活用可能性を検証する。
群馬県前橋市 高崎市 伊勢崎市	住民基本台帳業務	中核市等モデル	【住基業務に係る窓口業務におけるICT活用】 ・住民基本台帳業務で、現状業務プロセスの見える化をして団体間比較を行う。比較結果に基づき、AI・RPA等を活用した業務プロセスを試作して効果測定を行う。 ・具体的には、住民基本台帳業務システムのアクセスログからプロセスマイニングを行い、客観性のある基礎データとする手法の構築や新規に日次でアクセスログ監査を行う。	京都府 北海道 鹿児島県	会計業務 産業廃棄物収集運搬許可業務	都道府県モデル	【会計業務に係る書類作成業務及び産廃収集運搬許可業務に係る申請業務等におけるICT活用】 ・会計業務（支出伺い・契約）と申請業務（産業廃棄物収集運搬業の許可）についてAI文書解析によるデータ項目化、AIチャットボットによる自動相談、文書作成システムとAI-OCR+自動審査、RPAによるシステム連携を行いながら、文書様式・帳票や業務プロセス・システムを標準化する。
富山県射水市 魚津市 滑川市 黒部市 舟橋村 上市町 立山町 入善町 朝日町	税務業務 福祉業務	一般市等モデル	【税務業務及び福祉業務に係る入力作業におけるICT活用】 ・富山県共同利用型クラウド構成団体における、業務プロセスの団体間比較を行い、各団体が納得するベストプラクティスのプロセスを確立するとともに、RPAを併行して導入することにより、業務の効率化を目指す。これに合わせ、RPA自体の共同利用も視野に入れ、本事業の中で環境や構成を検討するとともに、同環境を簡易に構築し検証を行う。	(株)オルゴ 大分県臼杵市 由布市 国東市 日出町	住民基本台帳業務	都道府県補完モデル	【住基業務に係る申請データの読込・入力作業におけるICT活用・構成団体間でのRPAライセンスの共有】 ・大分県内の人口2～4万人規模の4市町において、職員負担の軽減や住民サービスの向上を図るため、AI・RPA等のICTを活用した住民異動に伴う窓口業務のスマート化（標準化・効率化）及び共同化について、県と市町村が連携して市町村間比較を行いながら、標準的な業務プロセス等を検討し、同規模の他自治体に展開可能な実践モデルを構築する。また仮想環境を利用したRPAライセンスの共有化も検討する。