

- 業務プロセス・システムの標準化について、住基関連事務を取り上げ、指定都市・中核市等に特有の課題はあるのか、また、あるとすればどのようなものを整理するために、事務局において、指定都市・中核市等のシステム及びそのカスタマイズ、業務プロセス、帳票等の類似・相違を把握する取組を実施。
- 具体的には、事務局において、一部の指定都市・中核市等の市民窓口担当・情報担当の協力を得て、現状の整理を行うとともに、業務プロセスやシステムの比較を実施し、標準化とした場合の実務上の課題を検討。

#### 検討方法

- 2018年10月4日から10月16日にかけて、総務省行政経営支援室・地域情報政策室の担当者から、複数自治体(指定都市3市、中核市等5市)の市民窓口担当・情報担当に対し、各団体1～5時間ずつのヒアリングを行った。  
※ 自由闊達・率直な意見交換を行うため、自治体には匿名を条件にヒアリングに参加していただいた。また、組織としての立場にとらわれず、率直な意見を述べていただくようお願いした。
- 具体的には、住基担当課の組織図、事務分掌、業務プロセス等を団体ごとに比較し、取り扱う業務や組織体制に差があるかどうかを確認した。
- 続いて、住民記録システム等(印鑑登録システムを含む。)のカスタマイズそれぞれ(資料12参照)について、内容と必要性を聴取し、どうしても必要なカスタマイズかどうかを議論した。
- 最後に、標準化とした場合の課題等について自由に意見交換した。

参加団体 指定都市(人口:約70万~):3市、中核市等(人口:約20~70万):5市

# ヒアリング参加団体の担当者から出された標準化についての意見（抄）

※ このヒアリングでは、自由闊達・率直な意見交換を行うため、組織としての立場にとらわれず、担当者としての率直な意見を述べていただくようお願いしたため、ここで担当者から出された意見も所属する団体としての意見とは限らない。

## 中核市等の担当者から出された意見

- 実際にこうして見ると、住基については大したカスタマイズをしていないので、中核市であっても同規模の他団体との共同クラウド化は十分可能ではないか。
- ただ、実際に共同クラウド化を目指すとなると、帳票の文言をどうするか、どこまでエラーチェックを行うかなど、簡単に見えるものほどどちらが正しいという基準もないので、担当者同士の協議では調整が付かなくなるかもしれない。
- A4縦かA4横かなど、大したことがないように見える話でも、証明書はこれまでと同じ形式であるから高い信用度が保たれるといった話になり、調整が難しい。市町村レベルだと、歴史やこれまでの経緯が重んじられがちである。
- カスタマイズは、クレームを受けてその改善として行っていることが多く、クレームは受け継がれやすい。
- クラウド化をした結果、ベンダが用意するデータセンターに移れば、ベンダ・ロックインが強化され、更新時に他ベンダに乗り換えることが更に難しくなるかもしれない。別のデータセンターでクラウド化を行うことも考えられるが、そうするとコストメリットが出にくいかもしれない。
- 自治体が共同クラウド導入に踏み切るかどうかは、最終的には費用対効果があるかどうかではないか。
- カスタマイズをしていると、アップデートのたびに動作確認をしなければならず、それが手間だから、原課でもカスタマイズを減らしたいという声は上がっている。
- 住基分野については共同クラウド導入が可能であったとしても、福祉分野など市町村の独自の業務が多く、裁量が大きい分野では共同化の難易度が上がるのではないか。

## 指定都市の担当者から出された意見

- 指定都市であっても、住基関係はその気になれば共同クラウド導入は可能ではないか。
- 一方で、共同クラウド導入は、セキュリティ面で不安がある。
- 現在、単独クラウド導入を目指しており、それで十分、財政的効果は出ると考えている。単独クラウドから共同クラウドに移っても財政的効果があるのかどうか見づらい。
- ベンダが指定都市向けのパッケージを作ることも必要なのではないか。

- 業務プロセス・システムの標準化について、指定都市・中核市等の住基関連事務におけるミクロの課題について、どのようなマクロの方策であれば解決可能か、意見交換を実施。

## 検討方法

- 2018年11月7日に中核市等(4市)、11月13日に指定都市(3市)の市民窓口担当・情報担当と、総務省住民制度課・行政経営支援室・地域情報政策室の担当者が、それぞれ1.5~2時間ずつの意見交換を行った。  
※ 自由闊達・率直な意見交換を行うため、自治体には匿名を条件に意見交換に参加していただいた。また、組織としての立場にとらわれず、率直な意見を述べていただくようお願いした。
- 具体的には、住基事務の業務プロセス、事務分掌、様式・帳票、システムについて、どこまでの粒度での標準化を目指すべきか、どのようなマクロの方策が考えられるかを、住民記録システム等の具体的なカスタマイズ(資料12参照)を参照しながら議論した。

参加団体 指定都市(人口:約70万~):3市、中核市等(人口:約20~70万):4市

## 業務プロセスの標準化について

- 住民記録であれば業務プロセスは団体間でほぼ差異はないのではないか。
- 総合窓口を設置している場合でも住民記録の業務だけをみれば、ほぼ同じ業務プロセスになるのではないか。
- 業務プロセスに差異が出る部分は本当に些末な部分で、例えば本人確認書類をどこまで認めるのか、裏取りを何回やるのかといった本人確認をする手段の考え方の違いや証明書発行する場合に有料か無料かの違い程度ではないか。
- AI・ロボティクスに合わせた業務プロセスというものがあるのではないか。

## 事務分掌の標準化について

- 所掌事務の標準を示した場合、今まで市町村がやっていた業務を切り離すことになるので、団体側はなかなか骨が折れると思う。
- 例えば介護保険受給資格証明書などは市民課では発行していないので、所掌事務を動かされると執務室のスペースの確保、人員配置の面から難しいのではないか。
- 所掌業務が示されて市民課以外の業務も入ってくると、建物の制約があるので難しい。

## 様式・帳票の標準化について

- 制度として標準の転出証明書が定められていて、団体側が合わせていくという話であれば、意味のある標準化になり、市民課の住基業務もかなり軽減されるのではないか。
- 標準の様式に共通化されれば、AI・ロボティクスへの親和性も高くなるのではないか。
- 様式が定まっていないことによって、記載事項の配置を変えるとといったカスタマイズが発生する。標準化されれば、それらの軽微なカスタマイズはなくなるので、システム標準化は楽になるのではないか。
- 国から技術的な助言といった形で標準を示された場合、強制力がないとそのままになってしまうのではないか。
- 省令などで何年以内に変えましょうという形にしないと費用の問題でやらない団体が出てくるのではないか。
- 法改正適用によるシステム改修経費であれば予算は取りやすいのではないか。技術的助言になると財政当局の査定が通りにくい。

# 意見交換参加団体の担当者から出された標準化についての意見（抄）（システム）

## システムの標準化について

### （標準化への基本的考え方）

- システムの標準化を目指すべきではないか。制度の改正があったとき、カスタマイズが入っていると、パッケージを基にしていたとしてもベンダから工数が嵩むと常々言われている。
- 政令市レベルでは、小さい市での共同化が進めば、政令市でも共同化の流れが生まれるのではないか。

### （システム共同化について）

- 政令市が共同化する際の一番のネックは、他の政令市と文化が異なり、これまで何十年もやってきた事務、システムをどちらかに片寄せするのが難しいということ。それぞれ歴史があるので、調整が大変。
- 政令市は、区役所単位の組織であり、現場の意見を取りまとめるのも大変。

### （標準仕様書について）

- 標準仕様書に準拠したシステムが市町村で使われるようにするためには、市町村に働きかけるよりはベンダ側に伝えた方がよいのではないか。
- 法的拘束力がない技術的助言レベルの標準仕様書であっても、自治体は従うのではないか。
- 標準仕様書なりが示された方が、都市間の調整は楽になるのではないか。

### （共通パッケージ開発について）

- 共通パッケージができればテストの業務は軽くなるのではないか。ただ、システム連携の試験は必要。
- 政令市として一つのパッケージを作るのも考えられるのではないか。ただし、意見のすり合わせは時間が掛かる。解釈の問題は、通知を発出した側で整理してほしい。
- このように、担当者が集まって意見交換して一つ一つカスタマイズを潰していくのも一つの方法ではないか。
- 国がパッケージを配布するというのも一案だが、いきなりだと混乱するのではないか。他分野では、国で配布されたパッケージを使っていないものもある。国で配布されたパッケージは使い勝手が悪いというものもある。
- 少くも移行が大変でも、システム要員も減るので、全国统一になる方が将来的にも良いのではないか。特に、毎年法改正がある分野は、国で対応してほしい。
- 国以外のどこかが費用を徴収した上で共通パッケージを開発することも良いのではないか。ただ、現状では、音頭を取る自治体がない。

### （その他）

- 完全な地プラ準拠にしてもデータ項目が足りないなどの部分もある。まずはベンダ側で常に最新のバージョンに揃えてほしい。
- ベンダのパッケージは、基本的には（指定都市向けではなく）市町村向けである。