

## 電子行政分科会（第31回）、規制制度改革WT（第13回）議事要旨

1. 日時 平成29年12月22日（金）16:00～17:30

2. 場所 中央合同庁舎第4号館12階1208特別会議室

### 3. 議事概要

(1) 開会

(2) 議事

①デジタル・ガバメント実行計画について

・資料1「デジタル・ガバメント実行計画（案）概要 <非公開>」について内閣官房から説明。

②その他

(3) 閉会

次回以降の日程について説明。

### 4. 質疑応答

<デジタル・ガバメント実行計画について>

○ 利用者中心の行政サービス改革ということで「サービス設計12箇条」に基づくサービスデザイン思考の導入・展開は非常に重要だと思うので、これをしっかりやっていかないといけないが、第1条にあるニーズというのはある人がやりたい、こうしたいと思っている結果まで求めたことになる。そうではなく、今、何が問題で、それをみんなでどうやって解決するかを、ワークショップをやりながら議論していくスタイルが、サービスデザイン思考であれば本質的なやり方だと思う。そこを共通認識のもとに進めていく、ニーズではなく課題、問題をどう解決するのかというところからスタートしないといけないということは再認識をしていくべき。

行政サービスの提供の仕方はいろいろな官公庁から地方公共団体、さらに民間から経由してサービスが提供されることになっていくということだと思っている。その場合、同じサービスなのに、地方公共団体経由で行くと地方公共団体のほうがそれぞれの特徴を出して、かなりばらばらに提供されているということが今までの実態としてあると思。そこについては、共通的なことは地方公共団体も全部共通にする等しっかりと意識してやっていかなければ1つのサービスと思っているのが実は100種類や150種類あるということになりかねない。受ける側はオンラインになったと言いながら、やる側は何種類もしないといけないということになりかねない。そのところはもう少しサービスをつくっていくときにガバナンスを効かせていくということをぜひ留意して頂きたい。

○ 実行計画を作成したので、今後はしっかりとフォローアップをしながら具体化していくということをしていかなければいけないと思うが、そのときのユーザーの巻き込み方が重要だと思う。ユーザーは課題意識やニーズ意識はあってもデザインするところまではできないと思うので、デザインのほうをどこまで国がきっちりリーダーシップをとってできるかというところが大切。ユニバーサルで展開すべきサービスと個別に展開すべきサービスというデザインのところまで、しっかり国として提示することができれば、地方公共団体もやりやすいのではないかと思う。そのようなことをIT室がリーダーシップをとり各省庁との調整をしていくことを期待している。

○ それぞれが実行可能な計画だと思っている。したがって、このすばらしい計画を計画のまま終わらせず、PDCAをどう回すかが非常に重要。このPDCAを実際に回せる仕組みをちゃんと監督していかなければいけない。かつ、いろいろな立場の人が入れかわり立ちかわりというよりも、これからはある程度一貫した体制でずっと電子行政政府ができたかということを見ていく必要があるのではないかと思う。この計画を推進できる体制を将来にわたってある程度担保しておかなければいけないのではないかと思うので、そこも議論させて頂きたいと思う。

○ スケジュールに関して、2023年は遅いかと思うのがそこに向けたスケジュールも甘いと思う。当面のいつまでに何をやるのかは書いてあるのだが、各プロジェクトのゴールがいつで、そこに向けてどういうステップで行くかが余り明確に書かれていない。このままいくと、例えば計画をつくり2023年がゴールだがその間の進め方はよくわからないとなってしまうのが気になる。スケジュールについてはもう少し具体的に示す必要がある。この実行計画そのものでなくてもよちので、スケジュールについてももう少し具体化して頂きたい。

KPIを入れることが当たり前になったのはすごくいいことだと思うのだが、KPIの設定が少し甘い。サービス・オリエンテッド、要は、ユーザーの価値がKPIになっていない。それは最終的にはKGIなのかもしれないが、例えば手続の数などがKPIになっており、それではユーザーがどれだけ便利になったかというKPIにはならないと思うので、もう少しユーザーの価値をKPIにするべき。そうなれば、今の具体化スケジュールとあわせて考えると、これはどの段階のKPIかがわからない当面のKPIとしてはわからないでもないが、2023年のKPIとしては甘い。したがって、先ほどの具体化のスケジュールとあわせて、どの段階のKPIはどれで、最終KPI、KGIはこれだと具体的に書いていかなければ、管理していく上で不十分かと思う。この計画の成立後でもいいので、アクションプランや具体化計画でもいいので、そういったスケジュールと個別のKPIについて一緒に検討できればと思う。

(事務局)

KPIがまだまだということは認識しながら計画を立てているところ。また、中長期計画を各省で作成する中でも、実行計画の具体化も当然やっていく必要があるので、スケジュールの詳細化やKPIはどのタイミングでの目標なのかということも明確にしながら進めていかなければならないと思っている。ニーズの把握についても、ニーズというのと単純な要望でやりたいことの羅列みたいなことはちゃんと整理していかなければ、これまでも各省からのニーズを聞き過ぎてまとまらなかったプロジェクトも幾つかあるので、そのようなことにならないように課題、問題、現状把握をしっかりとした上で回していくということがこの12原則の本質だと思っている。

○ 地方公共団体を支援するというところをもっと記載してもよいのではないかと思う。また、手続きの途中で窓口に行かないといけないようなプロセスが間に挟まってしまうと、他にいろいろな取組をしても民間にとっての使いやすさというものの価値が一気に下がってしまう。オンラインで完結するような手続きをどんどんふやしていくことが大事なので、オンラインで完結するというところをもっと記載するとよいと思う。

○ 一括整備法はまずやるということを確認して頂いた上で、その中身はいろいろ議論があると思うのだが、添付書類の話からすると少し腰が砕けた感じがするので、もうちょっと踏み込んで頂きたい。

所要の法令制度の見直しについて、検討するというところは記載されているが、いつまでというものが必ずしも明確になっていないところがこの箇所に限らずあるので、全ての項目についていつまでに何を完了するのかが明確になるように全体的に見直して頂きたい。

阻害要因の類型に対して、対応の方向が必ずしも十分な方向性を持っていないのではないかというのが幾つかある。例えば、「⑤出頭又は対面を要するもの」に対して、テレビ電話等を使ってやるとあるが、これは理由の検証がどの程度なのか、そのあたりも含めてレベル感もわかるような形で記載頂けるとよいと思う。

APIについて、民間側との意見交換をするような場を常設的に設けたほうがよいと思う。その中でレビューやモニタリングやAPIに関する特にテクニカルな部分について十分な意見交換ができるような仕組みを設けて頂きたい。

(事務局)

具体的なスケジュール感はこれから詳細に詰めていきたいと思っている。計画というよりも、これから実行に移す中で明らかにしていければと思っている。

また、オープンデータ、APIについては、総理からも指示があったラウンドテーブルを実施していくことになっているので、これについては継続的にやっていこうと思っている。

る。

また、法案については総理の指示にあったように、可能な限り速やかに国会提出となっているので、順次進めていきたいと思っている。

- 自治体側なるべく負担が少なくなるように標準化していただきたい。その際に、現場で今の業務を改善することはやらなければいけないことなのだが難しいところがあるので、新しいものから標準化していくと非常にやりやすいと思う。また、地方のセキュリティーについてもIT室と総務省が協力して取り組んで頂きたい。

- 添付書類の全面的な撤廃やスケジュールを細かく見ていく必要があると思う。

KPIの決め方が甘いなどと思うところも若干ある。数字をKPIとしているということは書いてあるのだが、具体的な数字が書いてある場合もあれば、書いていない場合もある。KPIのインデックスの種類とその目指すべき数値を入れていかないとチェックができないので、数字だけをとるだけではなく目標値も書いて頂きたい。

「サービス設計12箇条」は非常によいと思っているのだが、なるべくわかりやすいようにチェックリストや解説をつけるとよい。サービスデザインというのは結構サイエンティフィックなアプローチなので、これだけ見ると別に当たり前だと思うかもしれないが、これをやっていくいろいろなアプローチがあるので、そのようなものもきちんとフォローアップして入れて頂ければと思う。

地方自治体に向けての部分で、「サービス設計12箇条」に基づくサービスデザイン思考を自治体に紹介する程度にとどまっているのだが、これも紹介するだけではなく、かなりきめ細やかにサポートしなければなかなか進まないと思う。新しい取り組みだからこそ自治体への支援もしやすくなるのではないかと思うので、そのようなことも考えて頂きたい。

- 阻害要因について、「出頭又は対面を要するもの」の対応の方向性は、「出頭又は対面の必要性を徹底的に検証し、不要なものは廃止にする」または「先進技術を使った代替手段についても検討する」というように、単に対面を残してテレビ電話に変えるだけというのはやめるべきでもっと強く書いて頂きたい。

「ワンストップサービスの推進」について、サービスを受ける際の利用者コストを低減するというのはサービスデザインとはちょっと違うのではないかと思うので、「利用者の利便性を大幅に向上して、利便性を国民が実感できるようにするため」のように記載して頂きたい。利用者コストの低減というのは余りにも目標が低いと思う。その上で、記載のモデルケースを先行的に取り組む3分野とし、この成果を生かして他分野にも広げるといったようなことをしっかり記載する必要があると思う。

(事務局)

先ほどの「サービス設計12箇条」等については、サービスガイドというものを今後検討し策定した上で、各省や地方公共団体にも周知していくことを考えている。

- 「サービス設計12箇条」を実践するためには、デザインシンキングのフレームワークみたいなものをつくり、それに基づいてそれぞれサービス設計していくということになると思う。例えば、ワークショップをやりそのアウトプットを経ないと個々のプロジェクトに入っていけないような枠組みをつくる等、今までどおりのアプローチで単なる行政手続のシステム化みたいな感じにならないように工夫して頂きたい。

(事務局)

サービスガイドだけでなく標準ガイドラインも改定し、チェック項目や具体的に何をするのかということも含めて整備していきたいと思っている。

- オンライン原則や添付資料の撤廃においては、情報連携や本人認証ということで、マイナンバーが非常に重要な位置づけになるのではないかと考えている。残念ながら、まだマイナンバーは普及していない。ここにも踏み込んで、実行計画の中に入れ込んでいかなければいけないのではないかと考える。この分科会の役割ではないのかもしれないが、マイナンバーを国民全員が持って初めてできるサービスというのもあるので、そこまで踏み込んで頂きたい。かつ、マイナンバーをベースできていることを周知徹底して頂きたい。

(向井副政府CIO)

マイナンバーそのものは全員に付番されているので、情報連携は可能。しかし、デジタル申請をするときに、本人認証手段としてのマイナンバーカードが必要になるので、これをできるだけ普及させ、マイナンバーカードでデジタル申請をするようにしたいと思う。それについても、所管の総務省と協力し、いろいろな障害はあるが義務化していくという気持ちで取り組んでまいりたいと思っている。

- 大変な問題だと思うのだが、メリットを出すためにはいろいろな制約もあるので、そのメリットを全面的に強調して頂きたいと思う。

(向井副政府CIO)

健康保険証の機能を持たせるというのは相当有効なのではないかと思う。その一方で、本人認証というものをもう少し厳密にやっていく必要があるのではないか。厳密にというのは、要するに、今の本人認証体系というのは、全部写真になっている。それが無い

場合は途端に甘くなる。今、成り済ましの事件を調べているのだが、健康保険証を使ったものは結構あるので、そこを徐々に写真入りのカードにし、健康保険証みたいなものにマイナンバーの機能を持たせていく。一方で、健康保険証は厳格な本人確認手段から除いていく方向にするということを現在は考えている。

- 「サービス設計12箇条」はガイドラインだけではなく、研修や人材育成をかなり意識してやらなければ浸透しないと思う。サービスデザインをするための人材育成、教育とサービスが何かというメニューのひな形と識別子が両輪になってくると思う。それに加えてガイドラインみたいな形で、着実に行政サービスがサービスとして機能し、それがマイナンバーカードでどんどん使われるというような好循環になればと思う。
- これまで議論があったAPIを使う事業者や開発者と議論をし、その改善点や要望を反映させる機会を設けるとすることは場をつくるということは記載されていないのか。

(事務局)

「API整備・活用状況のフォローアップ」というところで読んでいこうかと思うが、そこは明確にできるように検討させて頂く。

- 今後、当面は各府省の中長期計画を策定することになるわけだが、非常に多岐にわたる内容を短い時間でつくることになるので、計画の記載の仕方、内容、必要となる指針、ガイドラインを示して頂ければ作業が円滑に進むのではないかと思うので、お願いしたい。

(事務局)

早い段階でお示しできるようにしたい。

- これまでの議論がかなり反映されたものになっていると思う。紙、印鑑等の撤廃を目指してきたわけだが、ようやくそうした形で実行計画が作成されたので、そういう方向で着実に進んでいくことを期待したい。

しかし、これから進めていくに当たり、まだ地方の現場では計画に書いてあることと認識のギャップが大きいのではないかと考えている。それについては、十分な説明をして頂き、むしろ地方からの提案も含めて具体的な形で進めて頂きたいと思う。特に地方の場合はセキュリティーの問題について計画と距離感があるという印象なので、そこはこれからしっかり働きかけて頂きたいと思う。

<その他>

(向井副政府CIO)

実行計画について、これまで大変活発な議論を頂き、感謝。また、各府省も御多用の中、毎回出席頂き、感謝している。本日の議論も反映させ、実行計画の政府決定に向けて取りまとめてまいりたいと思う。

本日、行政サービスの100%デジタル化、行政保有データの100%オープン化に徹底して取り組むような総理の指示があった。我々としても、看板の書き換えや、つくって終わりではなく、成果を出すところまでIT室が責任を持って取り組んでいく

まずは実行計画を早々に取りまとめ、各府省の中長期計画の策定を進めていく。各府省は副CIOのリーダーシップのもと、何ができるか、どのように進めていったらよいかを考えて頂きたいと思うが、その際、常に霞が関の最大の欠点である縦割り、上から目線は絶対にやめて頂きたい。企業、国民の視点に立ち、よく考えながらつくって頂きたいと考えている。

また、先ほど添付書類を撤廃する法案の話も出たが、これも非常に大変な作業になってくる。加えて、まだまだ自治体の意識が違うというご指摘もあった。こういうものは大きな風をいろいろなところで起こし、構成員の方からもいろいろな場で政府はもっとやらないといけないというのを発信して頂きたい。

各府省の計画、その後の取り組みの推進についても、構成員の皆様と一緒に進めていきたいと考えているので、引き続き御議論、御協力をお願いしたい。

以上