

トピックス

公民連携を通じたデータ利活用の可能性

佐藤 将輝

豊中市デジ・ガバ推進アドバイザー

〈その他所属〉

LINE ヤフー株式会社

マーケティングソリューションカンパニービジネスプラットフォーム統括本部

ビジネスソリューション開発本部ビジネスインキュベーション部 部長

デジタル庁 プロダクトマネージャー

近年、基礎自治体においても、民間事業者などと連携したデータ利活用が進んでいる。そこからどのようなメリットを生むことができるのだろうか。どうすれば効果的な利活用ができるのだろうか。豊中市でデジ・ガバ推進アドバイザーを務め、デジタル庁のプロダクトマネージャーとしても活動されている LINE ヤフー株式会社の佐藤将輝氏に、今後のデータ利活用の可能性についてうかがった。

1. プロフィール

—まず、プロフィールからおうかがいしてよろしいでしょうか。

現在、LINE ヤフー株式会社では事業部制¹を引いておりまして、私がいるのはマーケティングソリューションカンパニーという事業部のビジネスプラットフォーム統括本部です。その下の部門に、ビジネスインキュベーション部というところがあり、そこの部長を務めています。新規事業を開発し、LINE ヤフー社に対して取

益をもたらしたり、我々のサービスが引き続きご愛顧いただけるような仕掛けをつくったりすることが仕事です。ここ数年の取り組みでいうと、ふるさと納税のサービスをリリースさせていただいたり、行政機関向けの特別プランをご提供させていただいたりして、LINE アプリの利用普及に寄与するといったことをしてきました。あと、モビリティ事業ですね。いわゆる MaaS²といわれる分野で、LINE の公式アカウントやミニアプリを使っていただく仕掛けをつくるというようなことをやっています。

また、デジタル庁でもプロダクトマネー

¹ 本社部門の下に事業ごとに編成した組織をおいた組織構造。

² 「MaaS（マース：Mobility as a Service）とは、地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済等を一括で行うサービスで

あり、観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも資する重要な手段となるものです」（国土交通省 日本版 MaaS の推進 <https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/japanmaas/promotion/>）

トピックス 豊中市における公民連携のデータ利活用

ジャーを務めています。兼業になるわけですが、こちらでもやはり、何か仕掛けを考えて育てるような仕事をしていますね。

——豊中市ではデジタル戦略課のアドバイザーを務めていただいています。具体的にどういったことをされているのでしょうか。

2022年度に「とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0」をつくるお手伝いをさせていただきました。あとは、職員のみなさんを対象とした研修の講師をやることもあります。デジタルといっても何がどうなったらデジタルなのか、イメージされるものって人によってそれぞれ違ったりしますよね。どういう方向で考えればよいのか、その手法やプロセスをみなさんと一緒に学ばせていただいています。豊中市でアドバイザーを務めて、1年半になりますね。

——他のいくつかの地方自治体にもアドバイザーとしてかかわっていらっしゃるようですが、そこでもお仕事の内容は同様ですか。

ご要望としては近いですね。どちらかというと、行政のデジタル化について市の戦略のなかにどう位置づけていけばいいかですとか、あとは庁内のデジタル・ガバメントについての意識の底上げをしていきたいけど、どうやって考え方を広めていくといいかみたいなことについて、ご相談いただくのが多いですね。

——行政のデジタル化について大枠のビジョンをつくる時のアドバイスをしたり、“デジタル”をテーマに庁内に横串を通すような議論をうながしたり、といったお仕事が地方自治体では多いということですか。

そうですね。そのような仕事が多いと思い

ます。

——ちなみに、豊中市にこれまで1年半関わっていただくなかで、市にどういった印象をお持ちですか。

地域と市役所、そして職員のみなさんの3つの側面についてお話ししますね。まず、地域でいうと、今日も実は新大阪駅から歩いてきたんですが、大きな道路沿いを歩いてくると閑静な住宅街が広がっていますよね。豊中市といえば大きな空港が近くにあったり、梅田や十三など近くににぎやかなエリアがあたりすることは知っていたので、もっと雑多な地域なのかと思っていたのですが、大人びた街なんだというのが最初の印象でした。

市役所に関しては、こんなに進んでいるんだという印象があります。他の自治体さんからご相談いただくこともあるわけですが、同じテーマでも「今は0なんです」という自治体さんもあるなか、豊中市のみなさんからご相談いただくものは「10をめざしてるんだけど、いまは4なんだよね」といったお話が多いように思います。

最後に、市役所の職員のみなさんでいうと、フラットな方、物腰が柔らかかったり発想が柔軟性に富んでいたり、自分たちで考えて動かれる方が多いなと思っています。すごくすてきな自治体さんだなというのが私の印象ですね。

2. データ利活用とは何か

——今日のインタビューのテーマは「公民連携を通じたデータ利活用の可能性」ですが、そもそも「データ利活用」という言葉は、どのようにとらえたらよいのでしょうか。

データ利活用って、一般の人は多分ピンとこ

ないというか、普段の生活ではなかなか使わないフレーズですよ。アンケートの回答がまとまった Excel のファイルのようなものをイメージされるかもしれません。

私の考えでは、データ利活用の価値は2つあると思っています。1つめは、課題解決に向けた意思決定の精度やスピードを向上させることです。人間の考える力を補ってくれるものといえるかもしれません。もう1つは、業務効率化やマーケティング力の向上など、新たな価値をもたらすことです。行政の場合であれば、データを使うことで施策やまちづくりなどにこれまでにない価値をもたらすことができる、それがデータ利活用のもう1つの側面だと思っています。

——近年、行政もふくめデータ利活用を求める動きが強くなっているわけですが、これまでどのような議論の流れがあったのでしょうか。

まず国際的なお話をすると、2019年の1月にスイスのジュネーブで世界経済フォーラム年次総会、いわゆるダボス会議が開かれましたが、そのとき当時の安倍晋三首相が DFFT という言葉を提唱しました。DFFT はデータ・フリー・フロー・ウィズ・トラスト (Data Free Flow with Trust) の略で、日本語では「信頼性のある自由なデータ流通」と訳されます。それを国際的に進めていきたいと思いますと掲げたわけですね。ダボス会議のあと、6月に開かれた G20 大阪サミットでは、DFFT は各国首脳からの支持を得て首脳宣言に盛り込まれました。

もう少し詳しくいうと、DFFT、信頼性のある自由なデータ流通とは、「プライバシーやセキュリティ、知的財産権に関する信頼を確保し

ながら、ビジネスや社会課題の解決に有益なデータが国境を意識することなく自由に行き来する、国際的に自由なデータ流通の促進を目指す」³ というコンセプトです。

この流れはいまも脈々と続いています。2023年の6月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」でも、デジタル社会でめざす6つの姿の1つとして「DFFT の推進をはじめとする国際戦略」が掲げられました⁴。

ここまでの話は、要は、信頼性があるデータが流通する社会を実現していかないと、国際的に勝ち続けることが難しい、みんなで社会課題を解いていくための動きがどこかで停滞してしまう、という話なのだろうと思っています。持続可能な開発や社会課題の解決策としてのイノベーション、それを成り立たせる重要なキーとして、DFFT が位置づけられているとっていいかもしれません。

——基礎自治体のデータ利活用も、そのような大きな流れのなかに位置づけられていたのですね。

今回のお話のテーマである民間と行政の連携ということであると、先ほどの重点計画で主要な取組みの1つとして掲げられているのが、官民でデータ連携の基盤を整備することです。

このデータ連携基盤の整備においては、いわゆる相互運用性という考え方がとても重要になってくると思っています。英語でいうとインターオペラビリティ (interoperability) なのですが、たとえば、豊中市では何か手続きの際に「氏名・住所」を聞いているけれど、お隣の市では「お名前・お住まい」というような聞き方をしているとするじゃないですか。これ、

³ デジタル庁 DFFT とは <https://www.digital.go.jp/policies/dfft>

⁴ デジタル庁 デジタル社会の実現に向けた重点計画 <https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>

トピックス 豊中市における公民連携のデータ利活用

私たち人間は賢いので、同じ内容だと自然に理解できます。でも、システムはそううまく理解してくれません。マッチングが難しい。そうすると、両者のデータをつなげた有効的な活用がしづらくなる。データの項目をどんどん標準化していくこと、できるだけ同じ項目にそろえていくことが大事になってきます。それがインターオペラビリティとか、相互運用性といわれていることの一番ベースの考え方になります。

なぜこのようなことをやっているのかというと、データを文字通り利活用するためです。データをただ使うこと、利用することではなく、そのあとで活かしていく、活用することが最終的なゴールです。そのために、データの形を標準にあわせて、活用しやすい状況にしていく。そうやってデータ連携基盤を整備し、信頼性のある自由なデータの流通を促していく。いまはそんな状況をみんなで作っているところなのだと思います。

3. データ利活用の具体事例①:プッシュ型の通知サービス

——実際、データ利活用を通してどのような新たな価値が生まれうるのでしょうか。具体的な事例を教えてくださいませんか。

いくつかご紹介できればと思います。まず、千葉県千葉市の「あなたが使える制度お知らせサービス」です。これは、さまざまな手当の受給や健康診査などのうち、自分が対象となる可能性がある制度について、LINEのメッセージやメールで知らせてもらえるサービスです。市民のみなさんに問い合わせをいただかなくても、健診に行きませんかとか、子育て支援の手続きをしませんかとか、役所からLINEなどで通知が届くサービスですね。

これまでは、市民のみなさんがLINEを使っ

ているのかメールを使っているのか、使っているとしたらIDやアドレスはどうなっているのか、自治体側はわかりませんでした。行政に情報があっても、それを市民に直接届ける方法が限られていたわけです。一方、この千葉市のサービスでは、市民のみなさんから許諾をとったうえで、LINEと連携するなどしてプッシュ型で必要な支援を届けるという仕組みがつくられています。これも、データ利活用の事例のひとつに挙げられるかなと思います。

——通知の対象となっているのは、健診のほか子育て支援関連の制度が多いようですね。

子育て世代の方は仕事や家事、子育てにお忙しいですし、自分が使える行政の制度を調べる時間がなかなかとれなかったりもします。そんなとき、自治体側は誰が子育て真っ盛りの方なのか、住民に関する情報でわかるわけですね。自治体側がもっている情報を活用して何ができるかを考えたときに、このようなプッシュ型の通知の仕組みはひとつの形ではないでしょうか。

——他にはどういった事例があるのでしょうか。

内閣官房の情報通信技術総合戦略室で、2021年ごろに私もお手伝いして検討した内容をご紹介します。先ほどデータの標準化についてお話しましたが、それを進めるとどんなサービスが可能になるのか、その一例として検討したものになります。

デジタル版のエンディングノートについてです。エンディングノートって、そのノートを見て過去を振り返りながら故人に思いを馳せるといった面もあれば、そこから相続などさまざまな手続きに移る面もあると思います。いろいろな事業者さんがエンディングノートのサービスを

提供していて、最近ではデジタル版のエンディングノートも増えています。

ただ、そのとき記入いただくデータの項目は、各ノート、各個人でバラバラだったりします。たとえば、住所に「〇丁目〇番地〇号」と書く人もいれば、ハイフンでつないでいる人もいます。この状態のままでは、エンディングノートをデジタル化しても相互の活用が難しくなります。エンディングノートの情報をもとに遺族の方と金融機関が資産処理の手続きを進めるといったときにも、そのままでは使いにくい。デジタル化のメリットが損なわれています。

ですので、氏名や生年月日や現住所といった基礎的な項目については、書式をそろえるなどして共通で使えるようにする必要があります。もちろんそれ以外のところについては各事業者さんが独自でつくっていただければいいわけですが、共通項目については事業者さんが競争するところではないので、極力同じフォーマットにしましょう。そうすると、遺族の方がたとえば金融機関にノートをそのままお渡しすることができます。先ほどお話したインターオペラビリティの話ですね。

いわゆる終活は、これからどんどんデジタル化されていくと思います。みなさんそうだと思いますが、これまでは家族が亡くなったときに、ご遺族がハガキや書類を見返したりしながら、お父さんこれまでどんなサービスを使ってたんだろうとか、そういったことをやっていたわけですね。デジタル化を進めることで、そういった手間が減らせる可能性があります。

場合によっては、死亡情報を登録していただくと、各金融機関からご遺族に対してプッシュ型で情報が届く、ご相談ができるようなサービスがつかれるかもしれません。あるいは、自分が生前に契約したさまざまなサービスを、そのままご遺族に引き継げるようになれば楽になるのだろうと思います。そういう仕組みが技術



佐藤将輝氏

的にはつくれるようになってきているのが、いまの私たちの社会環境です。データ連携基盤が整って、データの相互運用性が高まってきたときの恩恵のひとつかなと思います。ただ、心理的な抵抗であったりとか、データの受け渡しを事業者間でどのように行えばメリットが出せるのかであったりとか、そういった整理がまだまだ社会的に追いついていないのが現状です。

——基礎自治体でしばしば問題になるのは、ご本人が亡くなったあとにご遺族がなかなか見つからないといったケースです。

いまおっしゃっていただいたことは、この問題のコアだと思っています。身寄りがまったくないというケースもあると思いますが、実際には何らかの法定相続人がいらっしゃる場合がほとんどですね。でも、地理的にも遠いし、生前の関係も縁遠かったりすると、なかなかそこにたどりつけない。親戚のおじさんが亡くなったのを何か月か経って聞いて、気づいたら相続税の確定申告を私がしなきゃいけない、といっ

トピックス 豊中市における公民連携のデータ利活用

たことにもなりがちです。このようなケースについては、データを利活用することで未然に防げるものが増えるはずですが。

データ連携基盤が新たな価値を生む場面のひとつとして考えられるのは、たとえばそういったところです。税情報や年金の情報は、監督機関は別かもしれませんが、市民の視点からすれば、行政が保有しているという点では同じじゃないですか。自分がどれだけ相続税を払わなければいけないのか、どんな手続きをしなければいけないのか、相続人であるご遺族に行政からプッシュ型で連絡が行くようなサポートがあると、市民の方からしたらギョッとすることもあるかもしれませんが、現実に向き合うきっかけになるかもしれませんが。

4. データ利活用の具体事例②：モビリティ分野・災害対策分野での利活用

——交通分野におけるデータの利活用も進んでいます。

どこにどんな人がいてどういう動きをしているか、いまは以前よりも細かくデータがとれるようになっていきます。みなさんもスマホで地図アプリや電車の乗換案内アプリを使われていると思いますが、それを通じて移動に関するデータが事業者に集まっているわけですね。そういったデータは、自治体であれば再開発の計画などに使うことができるはずですが。

私たちも関わった弘前市の実証実験がわかりやすいかもしれませんが。弘前市には「お出かけシニアパス」といって、お年寄りの方が公共交通を利用した場合に運賃が軽減するサービスがあります。これ自体は他の自治体にもよくあるサービスかもしれませんが、そういったパスって紙で発行されていることが多いですね。でも、紙だと実際のサービスの利用状況はわかり

ません。弘前市では実証実験として、そのシニアパスをLINEで発行しました。そうすると、ご高齢のみなさんがLINEのシニアパスを使うだけで、どんな人がどこで乗ったのか、降りたのかがわかります。利用満足度もとることができます。そういったデータは、交通政策やまちづくりの計画などに活かせるはずですが。

大切なのは、民間と行政の掛け合わせだと思っています。民間側はどのぐらいの年齢の人がいつどこで交通機関を利用しているのかのデータを持っています。一方、行政はそのようなデータは持っていないかもしれませんが、市民のニーズを見聞きしながらまちが変わっていく設計をすることができます。両者を掛け合わせることで、新しい価値を生み出せる場面はまだまだ多いと思います。

——いまご紹介いただいた事例もそうですが、デジタルの強みは情報のリアルタイム性や細密さですよね。

その意味では、災害対策もデータが活かせる分野だと思います。もちろん、災害が起こった瞬間はデジタルの力は使えないかもしれませんが。ただ、災害が発生したあとはその力が活かせる場面です。たとえば、どこの道が崩れていて通れないのか、リアルタイムで誰かが撮った写真を見られる環境になっていたりすると、避難の際にも有用ですよ。どこに行けばどれぐらいの物資があるみたいなのがわかってもいいかもしれませんが。

神戸市で関わった実証実験を紹介しましょう。電気自動車がいますごく増えていると思いますが、電気自動車はある意味で大きなモバイルバッテリーです。そんな電気自動車を災害時に活用して、避難所などに電源を供給する仕組みがつくられています。

この例も、根幹にあるのは、どこにどんな物

資があって、どこにどんな困りごとを抱えている人たちがいるのかを、データとして正しくリアルタイムに把握することがスタートだと思います。ありがちなのは、たとえば缶詰がいま100個あったときに、避難所が10か所あるから10個ずつ配りましょう、みたいな話です。これだと個々の避難所の実際のニーズとマッチしていないかもしれません。災害時には、何をどこに送ればよいのかが刻々と変わります。そして資源も限られている。そのなかで課題解決の精度を上げたり、判断のスピードを上げたりするには、先ほどお話したようにデータを同じような項目で管理して相互運用性を高めておく必要があります。

東京都の豊洲で行われた防災訓練の実証実験に協力させてもらったことがあります。コロナ禍がはじまったばかりの2020年でしたので、都民のみなさんは在宅での防災訓練でした。まず、LINEを使った防災チャットボットを通して、近くの川がどれぐらいのレベルで崩壊したのかをお家にいらっしゃるみなさんにお伝えします。その上で、家族の安否状況をLINEで送ってもらう。そうすると、安否不明だったりトラブルがあったりする家庭がどこにあるのか、全体の状況がリアルタイムで地図上にプロットされていくわけです。災害対策本部がその地図を見ながら、どこにどういう物資を送るのか、救援をどうするのかシミュレーションする。そんな防災訓練をやりました。

この実証実験で新しい気づきだったのは、全部オンラインでやっているのだから、みなさんに「このQRコードを読み取ってください」とか、「LINEで連絡してください」とかこちらから直接いねいに伝えることが難しいわけですね。でも、当日は思ったよりもスムーズに進行ができました。豊洲だったので子育て世代が多かったというのもあるかもしれませんが、すでにみなさん慣れていらっしゃるんだなと。別の

例ですが、LINE経由で新型コロナウイルス感染症のワクチン接種を受け付けた自治体さんがいくつもありましたが、ご高齢の方についても意外とLINEでの申請率が高かったんですよ。みなさん追い込まれた状況になるとあまり心配しなくても使えるんだなというのが、個人的にはちょっと驚きでしたね。

5. データ利活用の勘所と今後

——ご紹介いただいたさまざまな事例を通して、公民連携のもとでのデータ利活用が生み出す新たな価値の可能性について、具体的にイメージすることができたように思います。一方で、データ利活用の目的を設定する点で難しさを感じている職員も多いのかなと思います。

そうですね。いまあるデータで何ができるのか、それを考えるところで止まってしまっているケースが多いのかもしれない。いまあるデータに加えて、自分たちが意思決定するにはどんなデータが必要なのか、業務を効率化するにはどのピースが足りていないのか、そのような議論をするフェーズに行きづらかったり、行けていなかったりする。そんなハードルがあるように思います。

——私たちのところにも、データの分析については庁内から多くの相談があります。ただ、データを使って何をしたいのか目的があまりはっきりしていなくて、とりあえずデータがあるから分析を……といった相談を受けて困ることもあります。

3つぐらいパターンがあるのではないのでしょうか。課題が明確だけどやり方がわからずにアクションができていない人たちと、課題が不明瞭だけど何かしたいと思っている人、そして何

トピックス 豊中市における公民連携のデータ利活用

もかも不明瞭な状態の人の3パターンです。

まず、課題は明確だけどやり方がわかっていない場合については、何が足りていないのかという議論に終始したらいいと思います。一方で、課題が不明瞭だけど何かしたいと思っている場合、つまり「いまこんなデータがあるんだけど、どうしたらいいでしょう？」といったパターンが、もしかしたら一番多いのかもしれませんが。そんなときは、いま手元にあるデータの独自性、データの特徴を明らかにしながら、活用の範囲や用途についてプレストしていくのが大事なかなと思います。そこで出てきたアイデアに対して、課題解決にフィットするものなのか、誰かの業務効率の改善に寄与するものなのかを考えていき、ボトムアップ的に少しずつ目的をつくっていくという筋道でしょうか。

3つめのパターンが一番難しいかもしれません。データに対して漠然と“魔法の杖”のように思っている場合です。ただ、データというのは箸やフォークと同じです。食事をするとき箸が適切な場合もあれば、フォークが便利なきときもある、スプーンが必要なときもある。万能な道具がないように、万能なデータもありません。その点から一旦示唆をお渡ししたほうがいいかもしれません。あと、データはメンテナンスしなければなりません。無理やり何かやり始めると、あとでメンテナンスのコストがかかるだけになりかねません。少し慎重に考えることも必要かもしれませんね。あと、データを持っているところにはアイデアがなくても、他の部署では使い道が思い浮かぶ場合もあるでしょう。広く意見収集をするのもアリだと思います。

——地方自治体でもEBPMが推進されていますが、そのときにしばしば指摘されるのがデータの質の高さです。特に政策の効果、因果関係を特定できるようなデータの整備と分析が求められています。ただ、これまでのお話を聞いて

いると、その手前の段階として、目的や課題の設定をしっかりとやるのがやはり大切になってくるように思いました。

おっしゃるとおりです。因果関係について補足すると、因果関係と相関関係の違いも理解しておくことが大切です。そこを見抜けないと、数字にだまされることにもなりかねません。そのための研修や勉強会は、私たちもチームでやっています。私のチームには、シニアの方もいれば20代の人もいるので、そういった勉強会をして同じ言葉を共有しておくとか話がしやすいというのもあります。

——最後に、いますぐではなく、少し先の将来をイメージしていただければと思うのですが、公民連携でのデータ利活用は今後どうなっていくと展望されていますか。

たぶん、市民が見たい情報をすぐに見ることができる環境になるのだろうなと思っています。自分の情報、セルフデータをコントロールするという観点でいうと、自分の戸籍がいつまでになっているのかであるとか、子育て世代であれば自分の子どもは健診何回目だろうとか、子育て関連の給付がどれくらい出るのだろうかとか、そういう情報がすぐに見られる状況になってくるだろうなと。

そんな状況になるためには、冒頭にお話したDFFT、信頼性のある自由なデータ流通という言葉どおり、データとその流通に信頼性がついてくるかどうかだと思うんですね。ただ、そのための議論はまだ道半ばです。いままでは、データの信頼性を確保するために、たとえばネットワークを切り分けることで対処してきました。ネットワークの回線を分けて、外部からはアクセスできないようにしておくといった、強制的なゼロトラストの発想で対応してきたわ

公民連携を通じたデータ利活用の可能性

けですね。では、今後は自由なデータの流通に向けて、どこまでどうやって信頼性を担保するのか。そのあたりの議論がしきれているかという点、まだしきれていません。

もし、そのような課題をクリアしてDFFTが進んだとすると、どんどんデータがオープンになっていくがゆえに、市民のみなさんにとっては、行政のデータにアクセスしているという感覚自体が薄くなっていくかもしれません。何かWebサービスの利用を登録するときに添付書類で住民票が必要だとなったなら、市役所に申請しなくても、もうその画面上で申請ができて

しまったりとか。たとえば、食べログにはお店の場所を示す地図情報としてGoogleマップが載っていますが、それを見るとき、私たちはGoogleマップにアクセスしているとはあまり思いませんよね。同じような感覚になる未来も、もしかしたらあるのかもしれないと思っています。

聞き手：

比嘉 康則（とよなか都市創造研究所 研究員）

石村 知子（とよなか都市創造研究所 主任研究員）

インタビュー実施日：令和5年（2023年）10月25日