

2020年に向けた社会全体のICT化推進に関する懇談会 幹事会  
都市サービス高度化ワーキンググループ  
サービス検討サブワーキンググループ（第4回）

1 日 時

平成28年1月27日（水） 15:00～16:30

2 場 所

中央合同庁舎2号館8階 総務省 第1特別会議室

3 出席者

（1）構成員等

坂村主査、朝賀構成員、荒牧構成員【荻津代理】、石村構成員、  
伊東構成員【山口代理】、梅本構成員、岡田構成員、納村構成員、尾高構成員、  
勝島構成員、勝田構成員、神山構成員【山崎代理】、川東構成員【大塚代理】、  
久原構成員【山下代理】、佐藤構成員【太田代理】、末永構成員【福田代理】、高橋構  
成員、高山構成員【小島代理】、舘構成員、東浦構成員、中條構成員【山田代理】、  
西川構成員【藤原代理】、西田（真）構成員、西田（光）構成員【関代理】、  
根本構成員、松本構成員【孫代理】、村尾構成員、室屋構成員、  
本宮構成員【安斉代理】、安岡構成員【伊藤代理】、行正構成員、蓬澤構成員、  
藁科構成員

（2）関係省庁

経済産業省 三浦情報通信機器課長（板東代理）  
国土交通省 松本安心生活政策課長（駒田代理）  
国土交通省 山下鉄道サービス政策室長（荒木代理）  
観光庁 堀観光政策企画官（関根代理）  
文化庁 佐藤長官官房政策課長

（3）総務省

太田大臣補佐官、山田情報通信国際戦略局長、巻口情報通信国際戦略局参事官、  
小笠原情報通信政策課長

#### 4 議事

- (1) 技術検討の報告
- (2) 28年度実証事業の進め方
- (3) 関連する取組
- (4) 意見交換

#### 5 議事概要

##### (1) 技術検討の報告

###### 【小笠原課長】

- 最終的には訪日外国人が3,000万人となることも見据えたICT基盤整備とする。
- さまざまなサービス、情報を受け取る前提として、交通系ICカード、スマートフォンの2つをトリガーとし、クラウド共通基盤を考える基本的な機能として、資料4-1の3枚目、最後のところに概要図があり、この図の基本的なアーキテクチャー、基本構成に従い、それぞれの機能の固まりごとに詳細な機能の説明が付されている。
- このクラウドについて、3つの基本的な機能が記載されている。1つ目がおもてなしユーザー属性情報提供、2つ目がおもてなしアイデンティティ管理、3つ目がおもてなしインフラ管理。
- おもてなしアプリを登載したスマホ、ウェブブラウザといった2つのユーザーの形態を想定している。
- おもてなしアプリを持ったユーザー、あるいは端末にカードリーダーをかざしたユーザーたちがサービスを要求したとき、そのクラウドのほうはどういったシーケンスでサービスを提供していくかを検討している。
- 3つの基本的な機能のうち、おもてなしユーザー属性情報提供の基本機能は例えば国籍、言語、名前、住所といったユーザー属性を登録していることを前提とする。
- デジタルデータで保存する方式として、個々のデータをパスポートから読み取る、あるいはパスポートをPDFでコピーし、基本的な属性情報については、この属性情報提供のところで、管理をする。
- ICカードやおもてなしアプリを登載するスマホが、このクラウドにアクセス要求を

してくるので、サービスを提供してよい端末かどうかについて、このおもてなしアイデンティティ管理で、アクセス制御マネージャー等の機能で判断をする。

- おもてなしインフラ管理で、このクラウド自体は具体的なサービスに必要な情報を全て持つところではなく、IDとサービサーの中に提供されたIDと、やることをひもづける。
- 基本的にこのクラウドの中ではICカード又は、スマートフォンから送信されたIDを処理し、そのIDに従い、このユーザー属性情報を取り出し、それを要求端末に返す。属性情報のみならず、例えば多言語翻訳といったような具体的なサービスの要求があわせて来た場合、サービスリポジトリにネットワーク上のサービスと位置を尋ね、それに従い、このサービスリポジトリに合った状況を要求端末に返す。そうすると、おもてなしアプリ、ICカードの端末から、サービスサーバーに要求が行き、具体的なやりとりはこのサービスサーバーと、具体的な端末の間で行われる。
- このクラウドが提供する機能について、具体的なAPIという形で公開することが必要。報告書本体の添付資料として、APIをあわせて添付している。
- 一番下にサービサー、開発者サイトが出てくる。これはサービスリポジトリにサービスを登録するときに必要な機能。利用者の端末とは全く別のフェーズのもの。
- 技術要件では、交通系ICカードを活用するという点を明記。既存の交通系ICカードの、製造番号であるIDmに加えて、フェリカポケットの両者を使っていくことを想定。
- 交通系ICカード以外の拡張性を想定し、それ以外の非接触ICカードの対応も検討。
- 基本的な技術の原則として、極力、オープンソースのソフトウェアを採用。
- 既存の複数の決済系のシステムと連携を目指す。具体的にはSuicaのIDから、例えば決済系の、例えばクレジットカード番号のIDなどを引っ張ってくることも視野に入れて連携を目指す。
- ユーザーからのアクセス、リクエストにスムーズなレスポンスがこのクラウドに求められる最も重要な機能の一つ。
- セキュリティについても配慮。信頼性、保守性についても当然の前提事項を書いている。

【坂村主査】

- おもてなしをスムーズに行うためのクラウドサーバーシステムになっており、おもてなしのためにユーザーの属性を共通で管理し、ユーザーの属性情報を必要なサービスに提供する。
- スマホか交通系 I Cカードを使うことがポイント。特に、交通系 I Cカードは既にある程度インフラになっており非常に重要。
- 技術要件で、今の交通系 I Cカードというのはネットワーク対応されていないものをネットワーク対応するために基本的な I D mを使うが、用途に応じてフェリカポケットなども使えるようになっている。
- このクラウドに登録するときに、ユーザーもちろん登録しなければいけないが、サービスも登録してもらわなくてはならない。使用用途や禁止事項を決め、そのルールを守らなかった場合には退場してもらう。

(2) 28年度実証事業の進め方

【小笠原課長】

- 平成 2 8 年度の予算要求として、I o Tおもてなしクラウド事業を、約 6. 5 億円の予算で計上されている。
- 予算の実行としては、クラウドの実証と、そのクラウドを活用する側の地域の実証事業の 2 つを柱として進めていく。
- 必要となる実証の対象項目としては、個人の属性情報を一旦、このクラウドの中で預かり、サービスから求めがあった場合に、この個人の属性情報を適宜返していく。その個人属性情報が返されたら、その情報に従ってサービスのほうでサービスを提供していくことが基本。
- 個人の属性情報について種別、管理、レベルに応じたセキュリティー基準や運用上のセキュリティー基準も検討する必要がある。
- 実務上重要になってくるのが、そういった属性情報の登録の手法と仕組みや、その運用。
- 個人の属性情報と交通系 I Cカード、スマートフォン等を、先ほどの共通 I D とひもづけていくことの具体的な手法も検討していく必要がある。
- デジタルサイネージの場合、相互接続と一斉情報配信も検証する必要がある。

- 地域別の実証の場合は、先行実証地域としてここで説明をいただいた候補の方々を改めて記載している。成田・幕張、渋谷、竹芝、港区、あるいは六本木、虎ノ門といった地区を前提としたご提案がこの場でもあった。
- 議論になった項目としては、免税手続の簡素化、デジタルサイネージにタッチされたＩＣカードに応じてその表示を変えるやり方、美術館又は博物館で、おもてなしカードをチケットのかわりに使うやり方、あるいはホテルに着いて、パスポートのコピーという手順を経ることなく、おもてなしカードでそういった情報がすぐ手元に出るといった具体的な実証を、クラウドの機能を活用してやっていく。
- 実証事業を行うに当たって、きっちりとした推進体制ということを作っていた上で、クラウドの実証、それから地域実証ということを進めていただきたい。
- 仕様書案は総務省において、今月末から３月にかけて作成するというものになっているが、作成するに当たって、本懇談会の検討成果を参考としていく。
- そこで今日出している技術報告を議論し、結果を公表させていただき、その公表されたものをもとに、今月末から３月にかけて総務省が仕様書を作成し、さらに作成した仕様書については意見招請を行った上で、５月上旬から入札。
- 落札に当たっては、価格だけではなく、提案内容について有識者による会議によってきちんと評価する。

**【坂村主査】**

- 推進体制については、公共的な立場での法人という形がいろいろなことをやるのが望ましい。どういことをやるかに関しては広くオープンに、どういことをやっているのかということまで公開して、パブリックコメントをいただく。

**(3) 関連する取組**

**【佐藤長官官房政策課長】**

- ２０２０年に向けて文化活動振興を行っていく中で、文化イベントの情報を送り手と受け手がいかに共有するかの仕組みづくりにＩＣＴが必須となっている。
- この文化関連情報が共通クラウド基盤に乗れるようにするために、情報の発信側にも発信のルールづくりが必要。
- ロンドンオリンピック大会のときにも、文化のプログラムというのは１７万件のイベントが行われた。日本では、目標として２０万件、５万人のアーティスト、５、０００万

人の参加、訪日外国人旅行者数にも貢献といった目標を掲げている。この文化関連情報を共通クラウド基盤にのせていく方法を考えていきたい。

- 上野「文化の杜」構想では、上野地区が世界最高水準の芸術文化都市となることを目指し、東京国立博物館、国立科学博物館、国立西洋美術館、東京芸術大学、東京文化会館などの文化施設のほか、行政や公共交通機関、上野観光協会などが一緒に取り組んでいる。
- 上野地区は共通パスポートなどの連携した取組が醸成でき、やっと始めることができた。アナログでは、来館者のデータなどがとれず、サービス向上を図るためにはおもてなし機能を持った交通系ICカードにしていきたい。
- 上野地区の方々もそのように既に考えを持っており、文化庁としても、この「上野の杜」地区からスマートな情報基盤を積極的に取り入れていきたい。
- 今後、博物館、美術館の代表格である国立の文化施設をぜひフィールドとしても、実施し、課題や展望が見えてくることに貢献できるのではないか。

#### (4) 意見交換

##### 【梅本構成員】

- 今回、おもてなしクラウド共通基盤のアーキテクチャーの設計が提示された。サービス事業者としては、インターフェースの設計などを含めて、これらを前提として取り組みをしていきたい。
- 社会実装をしていく上においては、制約条件が取り除かれないと、なかなかアクションプランの実現につながっていかない。
- 個人情報の匿名化基準について、情報が誰のものなのか、使うことによる責任がどこにあるのかということが、サービス事業者として参加して運用設計していく上においては大変重要な項目になる。
- インフラの提供する機能の概要に書かれている提供情報や多段階承認と多段階利用についての制約条件をクリアしていかなければいけない。

##### 【坂村主査】

- 属性個人情報のどういうものをこのサービス基盤から提供するのかは、最も肝になるところ。そのために実証実験を行う。

- 実証実験は完全にオープンにして実施する一歩手前の段階のため、その実証実験を通して属性情報がどういうレベルの認証とするか、また、許可が必要か否か、許可を取るのにはインフラ側ではなく、サービスのほうに置いておいたほうが良いというものを、実証実験が終わった段階で明らかになる。

#### 【東浦構成員】

- このおもてなしクラウドという考え方については、一般論としては大変、興味関心を持っている。
- 渋谷区も昨年、区長選で新しい区長になられ、インバウンドを意識した都市政策などをされる。東急電鉄としても賛同する形で、いろいろな形のサービスレベルを上げていきたい。
- 渋谷は今、大改造中であり、外国人の方だけでなく、日本人の方でも迷う。外国人の方だけでなく、シームレスなサービスを実現するため、一つのカードやデバイスで、スムーズに都市サービスを受けられることは非常にあるべき姿だと思う。
- P A S M O、S u i c aの空き情報などをうまく利活用し、この都市サービスの高度化ということにつなげたい。
- 渋谷エリアで包括的に何かやっていくにはグループの諸施設もさることながら、ストリートにある個別店舗も外国人の方からすると魅力的なため、どのように対応していくか、基本的には前向きに検討していきたい。

#### 【孫代理】

- 今後、六本木と虎ノ門のエリアで都市開発を進めていく予定。同時に既存の六本木ヒルズをはじめ、更新を予定しているために、いろいろと検討していたところ。皆様の方と一緒にいろいろと検証していきたい。

#### 【坂村主査】

- それぞれのところで実証実験が行われ、それぞれが違和感なく、みんなシームレスに、ユーザーから見た場合は同じようなことでサービスが受けられるというようになるのが望ましい。

【村尾構成員】

- とにかく早く始め、問題点を洗い出し、トライ・アンド・エラーでやるしかない。
- 交通系のＩＣカードがまず基本になるので、いつまでか具体的にはっきりしないと、先が見えない状況。どの時点で基盤となる交通カードの合意形成をとろうとしているのかという時期の目標値をもっと明確に出したほうがよい。

【坂村主査】

- 秋には実証実験が始まり、来年の３月には実証実験の成果を出していく。

【村尾構成員】

- 仕様書作成と同時並行的に交通系ＩＣカードを持っている企業と調整が必要。最低でも、３月いっぱいぐらいには交通系ＩＣカード等の了承がとれた旨を何らかの形でワーキングの中で確認をした上で、地域、どういう内容をこの中に盛り込むとか考えていき始める必要がある。

【坂村主査】

- 実証実験の内容によって、IDmやフェリカポケットを使い分けなければならないことがある。

【小笠原課長】

- 一番早ければ、５月中旬の時点で応募するときの記載書類の中で体制として、このP A S M O、S u i c aを使う体制ができているといったことを記載して応募していただけないかと考えている。早ければ５月中旬で、できるだけ早く整理していただくにこしたことはない。
- 交通系カードを使った仕様書自体は、これは総務省が交渉してパブリックコメントを募ることになる。その時点で、改めて交通系カードに関して説明するところがあるかどうかは、検討していく。地域実証については、５月の中旬から７月の中旬というのが１つの目安の時期。

#### 【坂村主査】

- 実証実験を行うときに、調整する必要があるものは出てくるかもしれない。実証実験の内容は公募するので、一体何をやるのか、公募の書類が出た時でないといけない。
- クラウド側では、技術的には、ICカードの個体認識できる番号が送られれば、許可は関係ないが、実証実験に当たっては事前に調整することが必要。

#### 【高橋構成員】

- 国内のホテルチェーンでは、自社で開発していない限り、大体同じITベンダーのパッケージソフトを使っている。パッケージを開発しているITベンダーを巻き込み、構築したほうが、より多くのホテルで活用できる。

#### 【小島代理】

- 免税がお客様に対する時間の効率化の1つのポイントであり、PDFの形で手続の簡素化をすることが1つの実証例。現状のこの課題、そして今後あるべき姿を、各百貨店様等々の連携の中で、今回のこのクラウド事業の中で模索したい。
- 地域を巻き込んで、個人属性をベースにしたおもてなしも、現状、我々個社の課題としては、やはり点ではなくて面を捉えた形でのお客様のおもてなし、地域連携というものにどんどん取り組んでいかなければいけない。
- 食事のアレルギーといった個人属性に基づくおもてなしのサービスを提供できるといったことも1つ大きな課題。なるべく速度を増すような形で議論していきたい。

#### 【室屋構成員】

- 地域実証実験事業では、何らかのご協力はさせていただきたい。
- 28年度の実証実験に向け、9月からの展示会の料金等が既に決まっており、共催者間で、十分に時間をかけて調整も必要なことから、そのあたりも含めた上でのロードマップづくりを検討いただき、動いていく中で早め早めに具体化の方向でやっていきたい。
- ICカードでの決済など、既存のサービスというのを使っていることから、ベンダーとの連携も非常に重要なポイント。

#### 【朝賀構成員】

- 森美術館と国立新美術館、サントリー美術館の3館で相互割引という制度が既にある。東京都も78館が参加するぐるっとパスがある。実証実験では、既存の物との関係でどこまで連携していくかの整理が必要。

#### 【蓬澤構成員】

- 美術館は、街と一緒に存在し、街とともに成長していくという形が非常に大事。情報交換をしながら、連携し、街全体の中がアートの街として発展し、次の進化につなげていくようなサイクルを街や他館と一緒に作っていきたい。

#### 【佐藤長官官房政策課長】

- 国立の博物館は象徴的でもあり、ぜひ実施をしていきたい。博物館、美術館のネットワークは非常に文化の機能にとっても大切な機能。入場についても相互に連携がとれていくことはうれしいこと。

#### 【太田大臣補佐官】

- 実証実験に関しては、ビジネス上のインパクト、KPIなどのビジネス面、経済面もしっかり検証していきたい。
- 指摘いただいた個人情報をごどれくらい活用していいのかという広い話から、免税手続の際にこういうのを使うときに何が引っかかるのかも含めて実証実験の中でしっかり検証していく。
- この手の話を国が中心にやると、なかなか使い勝手のよくないものもできるので、ユーザーから見て使い勝手のいいデザインをつくっていくような工夫も、UI、UXというのは非常に大事になってくる。

#### 【坂村主査】

- このおもてなし報告書案に関してご意見があった場合には、事務局のほうにぜひ連絡していただきたい。
- 次回の都市サービス高度化のワーキンググループまでに検討し、そのときにさらに修正し、もう一度ご意見をいただく。

- 推進体制及び先行導入地域に関して事務局からの説明、皆様からのご意見もいただき明解になってきたので、それを整理し、最適な推進体制の具体化に向けた検討を進める。
- 限られた時間の中でシステムの構築や実証実験となるが、最大限の努力を皆様方の協力で行っていきたい。

【太田大臣補佐官】

- これで新しいサービスをつくるというよりは、今やられているアナログサービスをデジタル化して、ネットワークにのせていくと効率がよくなるというところがもっとも得られる経済効果ではないか。オペレーション業務が、言語の問題、対応時間、書類等含めて、これで非常に効率化するというところを一番中核に考えて企画いただくのがよい。

【小笠原課長】

- 4月、5月ごろ開く親会の前に、都市サービス高度化ワーキンググループを開催し、そのご報告内容を審議いただく必要がある。

【山田局長】

- 今日出させていただいた資料に関し、特に技術的な部分についてはかなり大部でもあり、細かい点もあるためしっかりご覧いただきご意見をいただきたい。

以上