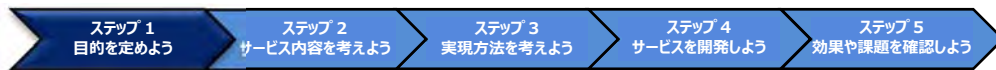


第3章 データを活用した行政サービス開発の進め方

データを有効活用した新たな行政サービス開発を検討する際、以下のような手順が考えられます。次ページ以降では、各項目について、千葉市や姫路市の実証等も参考に説明します。

表 3-1 データを活用した行政サービス開発の5ステップ

手順	概要	ページ
ステップ1： 目的を定めよう	データを活用して実現したい目的を明確にしましょう。その際、データの活用自体が目的とならないよう気をつけましょう。	14
ステップ2： サービス内容を考えよう	目的を実現するサービスの内容を具体的に考えましょう。また、サービスが実現した際に期待する効果について、仮説を立て、目標値を定めましょう。	15
ステップ3： 実現方法を考えよう	サービスの実現方法を考えましょう。サービスの実現には、体制や予算など様々な検討事項がありますが、特にデータ活用に関連するのは、以下の項目です。	21
3-1： どのようなデータが必要か明らかにしよう	サービスを実現するのに必要なデータをリストアップしましょう。特に個人情報に関しては、個人情報取扱事務目録をもとに、事務名、利用目的、所管部署なども明らかにしておきましょう。	21
3-2： データを使うための手続を確認しよう	リストアップしたデータを使うために必要な手続を確認しましょう。特に個人情報に関しては、個人情報取扱事務目録の所管部署や、個人情報管理部署などと相談しながら進めましょう。	23
3-3： データの入手・共有方法を確認しよう	必要な手続を確認すると並行して、技術的なデータの入手・共有方法も確認しましょう。情報システム所管部署などと相談して、データ入手の可否、入手可能な場合の条件、データ形式なども明らかにしましょう。	32
3-4： データを使った後に行うことを確認しよう	データを利用した後は、データを消去して消去記録をとっておくなどの作業が必要な場合があります。使った後に行うことについても、事前に確認しておきましょう。	35
ステップ4： サービスを開発しよう	ステップ1～3の検討をもとに、サービスを開発・導入します。プロトタイプ（試作品）を開発し、効果や課題を検証した上で、本サービスの開発・導入を行うこともあります。	36
ステップ5： 効果や課題を確認しよう	サービスを検討する際に目標として設定した効果が得られたかどうかを検証しましょう。また、サービスを実行してみてわかった課題なども明らかにし、サービス改善のPDCAサイクルを回しましょう。	42



ステップ 1：目的を定めよう

最初に、データを活用して何をやりたいのか目的を明確にしましょう。

データから何かを発想する（データ中心アプローチ）のではなく、やりたいことを最初に考える（サービス中心アプローチ）ことが大切です。

例えば、今回実証を行った千葉市では、市長が掲げる大きな方針¹である「市民からコンタクトするのを待つのではなく、市民に合った必要な情報をプッシュ型で届けるサービスを実装化し、福祉を届けるべき人に届けられる行政に向けた仕組みを構築する」ため、「属性情報を活用した住民への情報提供サービス」の実証を行いました。

また、同じく実証を行った姫路市では、2006年の1市4町の合併により、様々な文化や風土の地域がひとつの行政単位になり、地域の課題や住民ニーズの把握などが合併前よりも難しくなりました。そこで、適切な市民サービスを提供するためには、データを活用して各地域の特性を的確にとらえることが不可欠と考え、行政情報分析基盤の構築に着手しました。姫路市の地方創生戦略である「ひめじ創生戦略」（計画期間：2015-2019年度の5ヵ年）²においても「業務改革に向けた行政分析基盤の構築」が掲げられており、今回の実証はその一環として行われました。

表 3-2 目的の設定例

団体名	目的の設定例
千葉市	市民からコンタクトするのを待つのではなく、市民に合った必要な情報をプッシュ型で届けるサービスを実装化し、福祉を届けるべき人に届けられる行政に向けた仕組みを構築する。
姫路市	適切でかつ効率的・効果的な市民サービスを提供するため、データを活用して各地域の特性を的確にとらえる。

¹ 千葉市 熊谷市長 3期目マニフェスト

<https://www.kumagai-chiba.jp/manifesto/manifesto2017/manifesto8>

² ひめじ創生戦略

http://www.city.himeji.lg.jp/s10/2212381/_33984.html



ステップ 2 : サービス内容を考えよう

ステップ 1 で明確にした目的を達成するための、具体的なサービス内容を考えましょう。

2018 年 1 月に e ガバメント閣僚会議にて決定された「デジタル・ガバメント実行計画」では、サービス利用者中心の行政サービスを検討する手法である「サービスデザイン思考」に基づき、「サービス設計 12 箇条」（次表参照）を掲げました。地方公共団体においても、このような考え方が必要になると考えられます。

また、サービスを検討する際、期待する効果についても、目標値（KPI）を設定しておくことで、サービス開始後の効果測定がしやすくなります。



図 3-1 サービス設計 12 箇条

第1条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の立場に立って、何が必要なかを考える。様々な利用者がいる場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

第2条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第3条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するのではなく、利用者が思い立った時からサービスが終わる時まで（エンドツーエンド）の、他の行政機関や民間企業が担うサービスまで含めた全体の一連の流れを考える。

第4条 全ての関係者に気を配る

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Win を目指す。また、デジタル機器が使えない人も、IT を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

第5条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人や IT に詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できる状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、真に必要なものに限定する。

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、IoT や AI 等の新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキュリティとプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築



する。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用コストを低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともに行政サービスが提供されるような設計を心掛ける。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やそこで得られたノウハウの活用、クラウド等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。

第10条 何度も繰り返す

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からのフィードバックを踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常に改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはならない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

第12条 システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が得る便益を第一に考え、実現手段であるシステム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

出所：「デジタル・ガバメント実行計画」（平成 30 年 1 月 16 日 e ガバメント閣僚会議決定）

<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai74/siryou1-2.pdf>



今回、実証に参加した千葉市では、利用者（市民）へのサービス向上という目的を踏まえ、属性情報を活用して、該当する住民にプッシュ型で情報提供するサービスを検討しました。具体的には、必要な情報を必要なタイミングで的確に届けるサービスの実現に向けて、3つのユースケースについて実証しました（ユースケース3は机上検討のみ）。

図 3-2 千葉市の実証でのユースケース

- ユースケース1：ひとり親家庭への子育て支援策の情報提供
- ユースケース2：居住地や子の年齢に応じた保育園空き情報の提供
- ユースケース3：所得情報を活用した保育料の見込額通知

ユースケース1の「ひとり親家庭への子育て支援策の情報提供」では、ひとり親家庭を対象とした様々な支援策を千葉市が用意しているにもかかわらず、児童扶養手当や医療費助成などよく知られた施策以外はあまり知られていないことから、個人情報の管理に十分配慮した上で、該当する可能性がある人にプッシュ型で情報提供するサービスの実証を行いました。



図 3-1 千葉市の実証ユースケース1：ひとり親家庭への子育て支援策の情報提供イメージ



図 3-4 千葉市におけるひとり親家庭の支援策の例

- ・駐輪場の減免
- ・JR 定期乗車券の割引制度
- ・市営住宅入居の優遇措置
- ・水道料金の一部減免制度
- ・母子父子家庭等への医療費助成
- ・母子・父子・寡婦福祉資金貸付（事業継続資金）
- ・母子・父子・寡婦福祉資金貸付（技能習得資金）
- ・母子・父子・寡婦福祉資金貸付（修学資金）

表 3-3 千葉市のサービスが期待する主な効果と目標値（KPI）

対象	効果	目標値（KPI）
住民	各種支援策の認知度向上	各支援策について本実証サービスで新たに認知した割合
	各種支援策の申請件数の増加	本実証サービスから申請した人の数
	保育園の申込みの平準化（偏在の解消）	（今回は対象外）
	調べる時間の削減	短縮時間（15分→5分）
	事前の支出計画検討	（今回は対象外）
行政職員	問合せ対応時間の削減	年間対応時間の削減（年間510時間→10-20%削減）



また、姫路市の実証では、行政保有データを分析に活用するためのデータ活用基盤を構築し、個人情報を含む様々なデータを、管理に十分配慮した上で効率的に分析に活用できるようにしました。これにより、現在、データの入手から分析まで、数時間から数十時間かかっている作業時間の大幅な短縮や、政策の質の向上、庁内説明の円滑化などを実現することを目標として定めまし

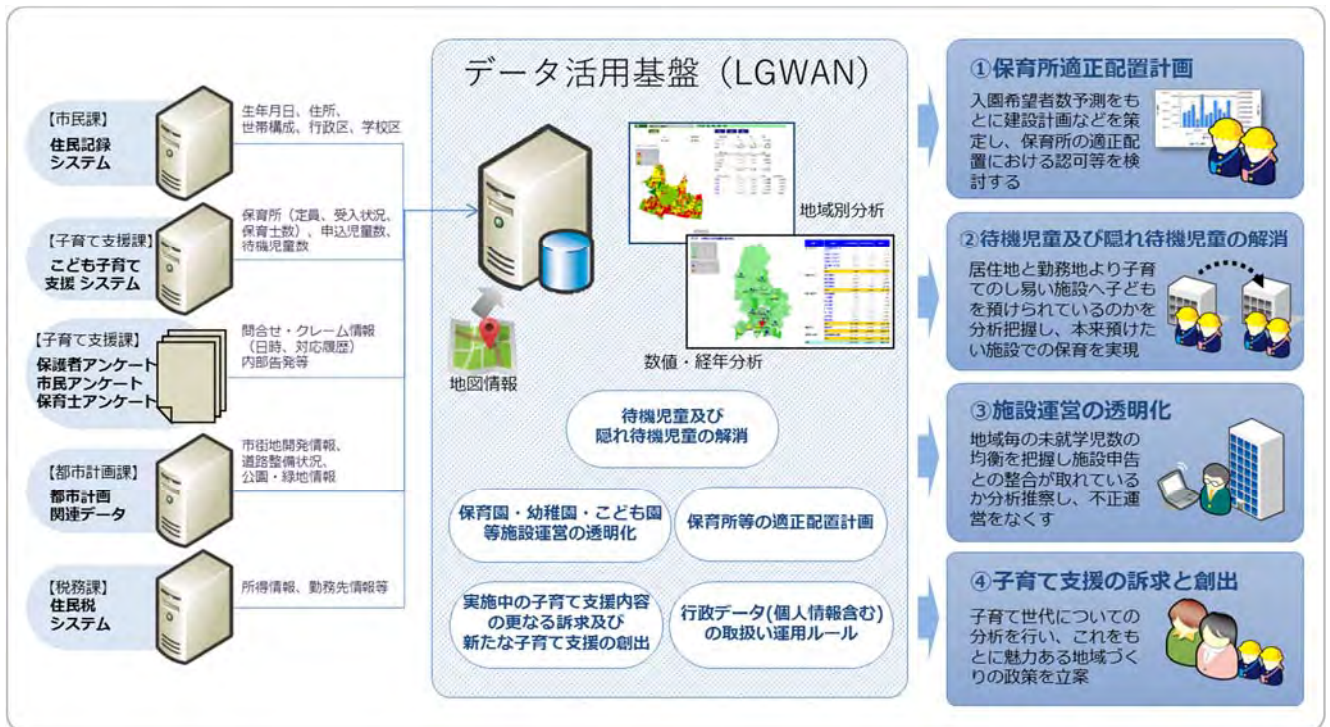


図 3-5 個人情報を活用した政策立案・評価イメージ（子ども子育て支援への活用）

表 3-4 姫路市のサービスが期待する主な効果と目標値（KPI）

対象	効果	目標値 (KPI)
行政職員	データの入手・加工・分析等に要している作業時間の大幅な短縮	短縮時間 (数時間→10分程度)
	住民に関する情報等を活用した分析による政策の質の向上	(職員による定性的評価)
	データに基づく分析結果を活用することによる庁内説明等の円滑化	(職員による定性的評価)



ステップ3：実現方法を考えよう

3-1：どのようなデータが必要か明らかにしよう

サービスを実現するための具体的な方法を考えます。

最初に、どのようなデータが必要かを明らかにしましょう。中でも、地方公共団体が保有する個人情報を含むデータについては、各地方公共団体の個人情報保護条例に基づき適正に取り扱う必要があるため、取扱いの可否や手順、管理方法等について事前に十分な検討・確認が必要です。

まずは必要なデータをリストアップしましょう。特に個人情報に関しては、各地方公共団体の個人情報保護条例で首長への届出等を定めている個人情報取扱事務目録（個人情報取扱事務登録簿、個人情報ファイル簿等ともいう）を基に、当該個人情報の事務名、利用目的、所管部署を書き出しておく、次のステップでの手続の確認がしやすくなります。

千葉市の場合、3つの実証ユースケースについて必要な主な個人情報は下表のとおりでした。

表 3-5 千葉市の実証ユースケース1（ひとり親家庭への子育て支援策の情報提供）
において必要となる主な個人情報

項目	内容
対象となるデータ	子どもを含む世帯員の生年月日、家族状況（配偶者関係等）
事務名（個人情報取扱事務目録）	住民基本台帳事務
利用目的（個人情報取扱事務目録）	住民の居住関係を登録し、公証する
所管部署	各区市民総合窓口課、各市民センター

表 3-6 千葉市の実証ユースケース2（居住地や子の年齢に応じた保育園空き情報の提供）
において必要となる主な個人情報

項目	内容
対象となるデータ	子どもを含む世帯員の生年月日、住所（居住地区）、家族状況（親子関係等）
事務名（個人情報取扱事務目録）	住民基本台帳事務
利用目的（個人情報取扱事務目録）	住民の居住関係を登録し、公証する
所管部署	各区市民総合窓口課、各市民センター

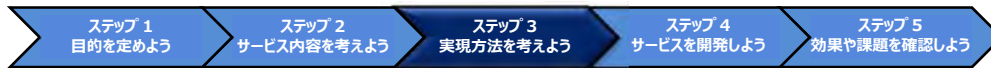


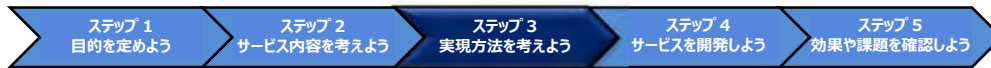
表 3-7 千葉市の実証ユースケース 3（所得情報を活用した保育料の見込額通知）
において必要となる主な個人情報

項目		内容
データ 1	対象となるデータ	子どもを含む世帯員の生年月日、家族状況（親子関係等）
	事務名（個人情報取扱事務目録）	住民基本台帳事務
	利用目的（個人情報取扱事務目録）	住民の居住関係を登録し、公証する
	所管部署	各区市民総合窓口課、各市民センター
データ 2	対象となるデータ	世帯員の市民税所得割額
	事務名（個人情報取扱事務目録）	個人市民税に関する賦課事務
	利用目的（個人情報取扱事務目録）	地方税法に基づく個人住民税賦課決定・変更及び調定
	所管部署	税務部市税事務所市民税課

姫路市においては、下表のデータを必要としました。

表 3-8 姫路市の実証（個人情報を活用した政策立案・評価）において必要となる主な個人情報

項目		内容
データ 1	対象となるデータ	子どもの生年月日、住所
	事務名（個人情報取扱事務目録）	住民基本台帳事務
	利用目的（個人情報取扱事務目録）	住民基本台帳の整備及び住民の居住関係の公証
	所管部署	住民窓口センター
データ 2	対象となるデータ	認定区分
	事務名（個人情報取扱事務目録）	① 利用者負担額決定事務 ② 支給認定事務
	利用目的（個人情報取扱事務目録）	① 保育所入所児童の保育料の決定 ② 保育所入所児童の各保育所への通知
	所管部署	こども保育課
データ 3	対象となるデータ	所得
	事務名（個人情報取扱事務目録）	個人住民税の賦課及び調査に関する業務
	利用目的（個人情報取扱事務目録）	個人住民税賦課資料による住民税の課税及び課税内容の管理
	所管部署	市民税課



3-2 : データを使うための手続を確認しよう

使いたいデータが明確になったら、データを使うための手続について、主に以下のような項目について確認すべきと考えられます。

表 3-9 個人情報を含む可能性がある場合の確認すべき主な項目

手順	確認すべき項目
(1) 前提条件の確認	データ取得時の根拠法令の確認
	活用したいデータは個人情報か
	統計的な活用に関する確認
(2) 利用目的の確認	個人情報取扱事務名の把握
	事務に記載されている利用目的の確認
	目的の範囲内かどうかの判断
(3) 目的外要件の確認	目的外利用に係る該当条項の確認
	目的外利用が可能かどうかの判断
(4) 利用条件等の検討	
(5) 個人情報活用関係の庁内手続	



(1) 前提条件の確認

活用したいデータが明確になったら、データの活用検討に当たっての前提条件を確認します。

○ データ取得時の根拠法令の確認

- ・活用したいデータを取得した際の根拠法令を参照し、利用目的に制限がないかどうか、制限がある場合、今回想定している活用方法が抵触しないかどうかを確認しましょう。
- ・例えば、地方税情報を活用したい場合は、地方税法第 22 条で禁止されている漏えいや窃用に当たらないことを確認する必要があります。

(参考：地方税法)

(秘密漏えいに関する罪)

第 22 条 地方税に関する調査（不服申立てに係る事件の審理のための調査及び地方税の犯則事件の調査を含む。）若しくは租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律（昭和四十四年法律第四十六号）の規定に基づいて行う情報の提供のための調査に関する事務又は地方税の徴収に関する事務に従事している者又は従事していた者は、これらの事務に関して知り得た秘密を漏らし、又は窃用した場合においては、二年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

○ 活用したいデータは個人情報か

- ・各地方公共団体が取り扱う「個人情報」の定義は、各地方公共団体の個人情報保護条例に規定されています。活用したいデータが個人情報に該当するかどうか確認しましょう。なお、根拠法令等の制約がなく、個人情報に該当しない場合は、3-3（p.31）に進みます。

(参考：姫路市個人情報保護条例)

(定義)

第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(3) 個人情報 個人に関する情報であつて、次のいずれかに該当するものをいう。

ア 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等(文書、図画若しくは電磁的記録(電磁的方式(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式をいう。)で作られる記録をいう。以下同じ。)に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項(個人識別符号を除く。)をいう。以下同じ。)により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)



(参考：千葉市個人情報保護条例)

(定義)

第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 個人情報 生存する個人に関する情報であつて、次のいずれかに該当するものをいう。

ア 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等(文書、図画若しくは電磁的記録(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録をいう。第 24 条第 1 項、第 58 条第 2 項及び第 59 条において同じ。)に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項(個人識別符号を除く。)をいう。第 15 条第 3 号及び第 16 条第 2 項において同じ。)により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)

(参考：神戸市個人情報保護条例)

(定義)

第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 個人情報 個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別されうるものをいう。

ただし、法人その他の団体に関して記録されている情報に含まれる当該法人その他の団体の役員に関する情報を除く。

○ 統計的な活用に関する確認

- ・活用したいデータが既に統計情報（複数の情報から共通要素に係る項目を抽出して同じ分類ごとに集計して得られるデータ）である場合は、個人に関する情報に該当しないため個人情報保護条例上の問題はありますが、個人情報を加工して統計データを作成する場合には留意が必要です。
- ・条例とは異なりますが、参考として、個人情報保護法では、個人情報を統計情報に加工した上で利用する場合、統計情報に加工する行為や統計情報を利用する行為は、それが利用目的として特定されていなくても良く、目的外利用には当たらないとされています。（「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関する Q & A A2-5。）



(2) 利用目的の確認

活用したいデータが個人情報を含む場合、個人情報取扱事務に記載されている利用目的を確認し、目的の範囲内かどうかを判断します。

○ 個人情報取扱事務名の把握

- ・各地方公共団体が業務上保有している個人情報の利用目的は、多くの場合、個人情報保護条例に基づき、首長に届け出た後、個人情報取扱事務目録等の名称で一般縦覧等されています。
- ・そこで、活用したいデータの利用目的を確認するために、まずは当該データの個人情報取扱事務名を把握する必要があります（ステップ3-1（p.20）参照）。個人情報取扱事務名は、データ保有部署であれば把握している事項であり、また、個人情報保護条例所管部署で管理している場合も多いと考えられます。
- ・個人情報保護条例における個人情報取扱事務に関する条文としては、例えば姫路市個人情報保護条例第7条、千葉市個人情報保護条例第6条で以下のように定めています。

（参考：姫路市個人情報保護条例）

<p>（個人情報取扱事務の届出）</p> <p>第7条 実施機関は、個人情報を取り扱う事務（以下「個人情報取扱事務」という。）を開始しようとするときは、あらかじめ、次に掲げる事項を市長に届け出なければならない。届け出た事項を変更しようとするときも、同様とする。</p> <ol style="list-style-type: none"> （1） 個人情報取扱事務の名称 （2） 個人情報取扱事務の目的 （3） 個人情報の対象者の範囲 （4） 個人情報の記録項目 （5） 個人情報の収集方法 （6） 前各号に掲げるもののほか、規則で定める事項

（参考：千葉市個人情報保護条例）

<p>（個人情報取扱事務の届出）</p> <p>第6条 実施機関は、個人情報を取り扱う事務であって、個人の氏名、生年月日その他の記述又は個人別に付された番号、記号その他の符号により当該個人を検索し得る状態で個人情報が記録される公文書を使用するもの（以下「個人情報取扱事務」という。）を新たに開始しようとするときは、あらかじめ次に掲げる事項を市長に届け出なければならない。届け出た事項を変更しようとするときも、同様とする。</p> <ol style="list-style-type: none"> （1） 個人情報取扱事務の名称及び目的 （2） 個人情報取扱事務を所掌する組織の名称 （3） 個人情報の対象者の範囲



- (4) 個人情報の記録項目
- (5) 個人情報の収集先
- (6) 個人情報の電子計算機処理を行うときは、その旨
- (7) 前各号に掲げるもののほか、規則で定める事項

○ 事務に記載されている利用目的の確認

- ・個人情報取扱事務名を把握したら、当該事務に記載されている利用目的を確認します。
- ・例えば、姫路市では、活用したいデータは下表に示す「子どもの生年月日、住所」「認定区分等」「個人住民税」でしたが、それぞれのデータに関わる個人情報取扱事務名および利用目的等は下表のとおりでした。

表 3-10 姫路市の実証（個人情報を活用した政策立案・評価）において必要となる主な個人情報（再掲）

項目		内容
データ1	対象となるデータ	子どもの生年月日、住所
	事務名（個人情報取扱事務目録）	住民基本台帳事務
	利用目的（個人情報取扱事務目録）	住民基本台帳の整備及び住民の居住関係の公証
	所管部署	住民窓口センター
データ2	対象となるデータ	認定区分
	事務名（個人情報取扱事務目録）	① 利用者負担額決定事務 ② 支給認定事務
	利用目的（個人情報取扱事務目録）	① 保育所入所児童の保育料の決定 ② 保育所入所児童の各保育所への通知
	所管部署	こども保育課
データ3	対象となるデータ	個人住民税
	事務名（個人情報取扱事務目録）	個人住民税の賦課及び調査に関する業務
	利用目的（個人情報取扱事務目録）	個人住民税賦課資料による住民税の課税及び課税内容の管理
	所管部署	市民税課

○ 目的の範囲内かどうかの判断

- ・今回のデータ活用の目的が、利用目的の範囲内に含まれるかを判断します。
- ・例えば、姫路市の実証では、個人情報の利用目的が「①保育所入所児童の保育料の決定、



②保育所入所児童の各保育所への通知」でした。この場合、「保育料を保護者に通知する」「入園が決定した保育園関係のお知らせを保護者に行う」といったデータ活用であれば目的の範囲内と考えられますが、今回の実証では、子育て政策全般のための分析にデータを活用したかったため、利用目的の範囲外と判断しました。（詳細について第4章の姫路市実証事例（p.63）参照）。

※ 新規に取得する個人情報について

- ・上記は、既に保有する個人情報についての解説です。新規に取得する個人情報の場合は、新たな個人情報の取扱いとして、個人情報保護条例に従い、利用目的を特定（設定）し、個人情報取扱事務を新たに登録する必要があります。この場合、新しい利用目的は、既存の関連事務の利用目的等によって制限されるものではありません。

※ 既存の利用目的の変更について

- ・地方公共団体が既に保有している個人情報について、個人情報保護審議会等の判断等を踏まえ、個人情報取扱事務目録の目的の変更（追加）ができる場合があります。個人情報保護条例にもよりますが、利用や提供の目的を変更できている条例の場合、条例に規定された要件を満たせば、目的を変更することができます。
- ・参考として、行政機関個人情報保護法では、従前の利用目的と「相当の関連性」を有すると合理的に認められる範囲内に限り、利用目的の変更を認めています。

（参考：行政機関個人情報保護法）

<p>（個人情報の保有の制限等）</p> <p>第3条 行政機関は、個人情報を保有するに当たっては、法令の定める所掌事務を遂行するため必要な場合に限る、かつ、その利用の目的をできる限り特定しなければならない。</p> <p>2 行政機関は、前項の規定により特定された利用の目的（以下「利用目的」という。）の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならない。</p> <p>3 行政機関は、利用目的を変更する場合には、<u>変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。</u></p>
--



(3) 目的外要件の確認

個人情報取扱事務目録に記載されている利用目的の範囲外であっても、個人情報保護条例で目的外利用を認めている場合がありますので、その確認・判断を行います。

○ 目的外利用に係る該当条項の確認

- ・想定しているデータの活用方法が、個人情報取扱事務目録に記載されている利用目的の範囲外であると考えられる場合は、自団体の個人情報保護条例において、目的外利用に係る規定を調べ、どのような目的外利用が認められているか確認します。
- ・一般的な個人情報保護条例では、次の表に挙げるような目的外利用が認められている場合が多いです。このうち、データ利活用全般に際して適用できるものは、①「本人同意」、④「所掌事務」、⑥「公益又は住民福祉の向上」、⑧「審議会」であると考えられます。

○ 目的外利用が可能かどうかの判断

- ・自団体の個人情報保護条例上、認められる目的外利用の要件を満たすかどうかを判断します。
- ・なお、利用目的の範囲内かどうか判断できない場合等には、各地方公共団体の判断として、より丁寧な手続をとるよう「目的外利用」として整理することも考えられます。

表 3-11 目的外利用に係る該当条項の例

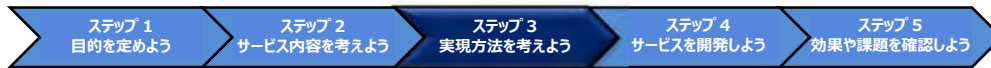
項目	内容
① 本人の同意があるとき	<ul style="list-style-type: none"> ● 本人の同意があれば目的外利用が可能 例) 姫路市個人情報保護条例第 9 条第 1 項第 1 号
② 法令の定めがあるとき	<ul style="list-style-type: none"> ● 国会法第 104 条に基づく各議院又は各議院の委員会への報告、刑事訴訟法第 197 条第 2 項に基づく捜査関係事項照会などでは、目的外利用が可能 例) 姫路市個人情報保護条例第 9 条第 1 項第 2 号
③ 個人の生命、身体、健康又は財産に対する危険を回避するため特にやむを得ないと認められるとき	<ul style="list-style-type: none"> ● 意識不明時、紛失物対応等のために特にやむを得ない場合には、目的外利用が可能 例) 姫路市個人情報保護条例第 9 条第 1 項第 3 号
④ 実施機関がその所掌する事務の遂行に必要な限度で目的外利用をする場合であって、当該個人情報を利用することについて相当な理由のあるとき	<ul style="list-style-type: none"> ● 地方公共団体は法令の定めるところにより公共性の高い事務を遂行している観点から、法令の定める所掌事務遂行に必要な限度で相当な理由があるときには、目的外利用が可能 例) 姫路市個人情報保護条例第 9 条第 1 項第 4 号



項目	内容
⑤ 出版、報道等により公にされている場合	<ul style="list-style-type: none"> ● 公開情報については、目的外利用が可能 例) 港区個人情報保護条例第 18 条第 1 項第 3 号
⑥ 公益又は住民福祉の向上のために特に必要な場合で、住民等の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき	<ul style="list-style-type: none"> ● 上記③・④と類似するが、公益や住民福祉向上のために特に必要な場合で、住民等の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるときには、目的外利用が可能 例) 港区個人情報保護条例第 18 条第 1 項第 4 号
⑦ 専ら学術研究又は統計の作成のために利用する場合で、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき	<ul style="list-style-type: none"> ● 学術研究や統計作成のために、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるときには、目的外利用を可能とする例もある。このような統計利用が規定されていない場合は、「統計」として目的外利用規制の対象外とするか、または上記④による目的外利用等と整理して、個人情報を利用することが可能。 例) 東京都個人情報保護条例第 10 条第 1 項第 5 号
⑧ 審議会の意見を聴いて公益上必要があると認めるとき	<ul style="list-style-type: none"> ● 審議会の諮問を経たうえで、実施機関が公益上特に必要があると認めるときには、目的外利用が可能 例) 姫路市個人情報保護条例第 9 条第 1 項第 6 号

※ 情報を提供する場合の検討

- ・個人情報の「利用」だけでなく「提供」も行う場合は、提供の可否や提供条件などについても確認・判断する必要があります。
- ・例えば、今回の千葉市の実証では、プッシュ型通知により本人にデータを提供するサービスを検討しました。これは、千葉市個人情報保護条例第 8 条第 1 項第 1 号に規定された「本人の同意があるとき又は本人に提供するとき」に当たり、情報を提供ができると考えられましたが、一部情報については庁内ルールによって本人同意が必要とされていたため、千葉市では、本人確認及び本人同意の考え方についても検討しました。（詳細について第 4 章千葉市実証事例（p.50）及びインタビュー（p.42）参照）。



(4) 利用条件等の検討

個人情報の利用が可能と判断された場合、利用・提供に当たっての条件等を検討します。

○ 利用条件等の検討

- ・個人情報保護条例や他の法令上、適法に利用・提供できる場合であっても、更に利用条件や提供条件、提供先における利用条件等を付す必要がある場合があります。
- ・例えば、今回の姫路市の実証で活用した子どもや保育所等に関する情報は、業務データをそのまま使うのではなく、抽象化したデータ（氏名と住所の番地以下を削除、生年月日の日付を削除（月齢は保持）、住民を一意にする宛名番号や世帯番号は不可逆変換）としているほか、利用者（職員）は、抽象化データに対しても直接のアクセスはできず、統計レポートの参照を可能とするにとどめるなどの措置を講じています。このほかの例としては、他団体に個人情報を提供するが、他団体で当該個人情報を利用できる者を制限する（●●部署の職員×名の内、役職△△以上の者のみ利用可能とするなど）といったことも考えられます。
- ・この点についても、通常条例において明示の規定が設けられています。例えば、姫路市個人情報保護条例第 11 条では、提供に関し「実施機関は、個人情報（特定個人情報を除く。以下この条において同じ。）を実施機関以外のものに提供する場合において、必要があると認めるときは、提供を受けるものに対し、当該個人情報の使用目的若しくは使用方法の制限その他必要な制限を付し、又はその適正な取扱いについて必要な措置を講ずることを求めなければならない。」と規定されています。
- ・また、行政機関個人情報保護法でも、個人情報の利用に関し、「行政機関の長は、個人の権利利益を保護するため特に必要があると認めるときは、保有個人情報の利用目的以外の目的のための行政機関の内部における利用を特定の部局又は機関に限るものとする。」（同法第 8 条第 4 項）と規定しています。同じく提供に関しても、「行政機関の長は、前条第 2 項第 3 号又は第 4 号の規定に基づき、保有個人情報を提供する場合において、必要があると認めるときは、保有個人情報の提供を受ける者に対し、提供に係る個人情報について、その利用の目的若しくは方法の制限その他必要な制限を付し、又はその漏えいの防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずることを求めるものとする。」（同法第 9 条）と規定しています。

(5) 個人情報活用関係の庁内手続

個人情報を活用するに当たっては、個人情報保護条例に関する手続とは別に、個人情報保有部署への申請や情報システム所管部署との調整など、必要な庁内手続が定められている場合があります。地方公共団体によって異なりますので、個人情報保有部署や情報システム所管部署、個人情報保護所管部署などに相談して、所定の手続を行います。



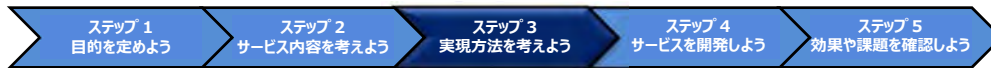
3-3 : データの入手・共有方法を確認しよう

個人情報の取扱いに関わる庁内手続に加え、円滑なデータの活用と情報漏えいリスクの管理やセキュリティ確保の観点から、情報システムの運用を含めたデータの入手・共有の手順を整理する必要があります。

例えば、今回の実証における千葉市のデータ利活用基盤に関わる庁内利用手順は以下のとおりでした。

表 3-12 千葉市の実証におけるデータ利活用基盤に関わる庁内利用手順（担当職員が行うべきこと）

	処理内容	処理者	タイミング等	備考
(1)	市民による利用申込み後、通知先データを登録	担当職員	利用申込みがあった時点で随時	自庁内の端末にてパブリッククラウド側の管理画面を操作
(2)	市民によるアプリインストール後の抽出対象者（通知希望者）の登録			庁内の実証システム側の端末にて作業 （実証システムでは、開発事業者にて設定）
(3)	既存の基幹系システムが保有する個人情報から、通知希望者の属性情報を抽出	自動 （属性情報抽出・加工システム）	定期的 （週一回など）	自動抽出不可の場合は手動も想定。また随時更新も可とする。
(4)	特定の個人を識別しづらい形式に変換（抽象化加工処理）			属性情報をパブリッククラウドに転送する前のプライバシーリスク低減のため。
(5)	抽出した属性情報をパブリッククラウド側に送信			パブリッククラウド側でデータベースに記録
(6)	職員操作による通知設定 ・制度ごとの通知対象者の選定条件の設定（関連属性の選択） ・通知内容の登録	担当職員	随時	自庁内の端末にてパブリッククラウド側の管理画面を操作



	処理内容	処理者	タイミング等	備考
(7)	住民属性の解析、通知対象者の絞込み	自動 (住民サービス提供システム[市民ポータルアプリ])	随時	-
(8)	個人属性に応じたお知らせを、スマートフォンのプッシュ通知機能を経由して利用者が保有するスマートフォンのアプリへ通知	自動 (住民サービス提供システム[市民ポータルアプリ])		パブリッククラウド上の住民サービス提供システムがプッシュ通知サーバ (Apple、Google) を経由してプッシュ通知

また、姫路市の実証では、「住民情報の取扱いに係る運用ルール」に加え、「データを利用するための運用ルール」「データの管理体制」に関して以下のような検討項目が挙げられました。

表 3-13 住民情報の取扱いに係る運用ルールに関する検討項目

No.	検討項目	内容
1	法令・条例の整理	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護に関する法令及び姫路市条例を整理する。 問題点の洗出しを行う。 問題に対しての解決案を検討する。
2	個人情報の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護審議会へ諮る必要がある場合、必要がない場合の整理を行う。 個人情報が含まれるデータについてどのような加工（抽象化）を行うか検討する。
3	目的内利用・目的外利用	<ul style="list-style-type: none"> 目的内利用、目的外利用の整理をする。 目的外利用となる場合の対応方法の検討を行う。



表 3-14 データを利用するための運用ルールに関する検討項目

No.	検討項目	内容
1	データ収集方法	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内保有データの洗出し及び整理を行う。 ・データの受渡パターンの洗出し。
2	データ更新頻度	<ul style="list-style-type: none"> ・元データの更新頻度と分析データの利用頻度及び重要性から、分析基盤への最適なデータ更新頻度を検討。
3	条例の整理	<ul style="list-style-type: none"> ・条例のポイントを整理。
4	庁内手続	<ul style="list-style-type: none"> ・必要となる庁内手続を整理。

表 3-15 データの管理体制に関する検討項目

No.	検討項目	内容
1	データ管理者作業	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体においてのデータ管理者の役割及び実務的な作業を整理する。
2	アクセス権限・活用権限	<ul style="list-style-type: none"> ・利用するデータ単位でのアクセス権限及び活用権限の範囲を検討する。 ・局、部、課、係、人単位でのアクセス権限及び活用権限を検討する。
3	責任分担	<ul style="list-style-type: none"> ・データの取扱いにおける責任分担を整理検討する。



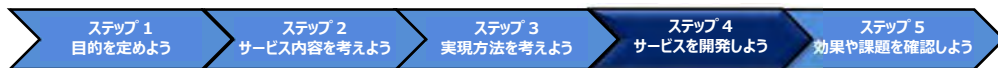
3-4 : データを使った後に行うことを確認しよう

個人情報保護条例や庁内ルール上、データを利用した後の手続として、例えばデータの廃棄や消去など、適切な対応を行う必要がある場合があります。データ利用後の手続について、データは消去するか、消去履歴の取得も必要かなど、条例や庁内ルールを確認しましょう。

表 3-16 個人情報保護条例における廃棄・消去に関する条文の例

団体名	該当条文
千葉市	<p>(個人情報の適正な管理)</p> <p>第 11 条 実施機関は、個人情報を取り扱う事務を遂行するに当たっては、個人情報の保護に関し、次に掲げる事項について必要な措置を講じなければならない。</p> <p>(1) 個人情報を正確かつ最新の状態に保つこと。</p> <p>(2) 個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。</p> <p>(3) 個人情報の保護に関する責任体制を明確にすること。</p> <p>(4) <u>保有する必要がなくなった個人情報については、歴史的資料として保存する必要があるものを除き、確実に、かつ、速やかに廃棄し、又は消去すること。</u></p>
姫路市	<p>(適正な維持管理)</p> <p>第 12 条 実施機関は、個人情報取扱事務の目的を達成するために必要な範囲内において、個人情報を正確かつ最新の状態に保つように努めなければならない。</p> <p>2 実施機関は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。</p> <p>3 実施機関は、<u>保有する必要がなくなった個人情報を確実にかつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。ただし、歴史的若しくは文化的な資料又は学術研究用資料その他これらに類する資料として特別に保存する必要があるものについては、この限りでない。</u></p>

出所：千葉市個人情報保護条例、姫路市個人情報保護条例より引用



ステップ4：サービスを開発しよう

ステップ1～3の検討をもとに、サービスを開発・導入します。プロトタイプ（試作品）を開発し、効果や課題を検証した上で、本サービスの開発・導入を行うこともあります。

姫路市の実証では、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の管理運営する総合行政ネットワーク（LGWAN）上にアプリケーションサービス（LGWAN-ASP）としてシステムを構築しました。これにより、「自治体情報システムの強靱性の向上」を図り、よりセキュリティ性の高いLGWANを活用することで、安心してデータを活用することが可能となりました。

また、データをより安全に活用するための権限設定を行いました。基本的にはデータのアップロードは管理者（情報システム所管部署）のみが実施可能で、アップロードされたデータはLGWANネットワーク内で抽象化処理されます。また、データのアップロード実施ログを取得しているため、万一不正が起きた際にも原因の特定が可能となっています。

これらの対策を講じた上で、住民基本台帳（住民記録）データ、子ども子育てデータ、個人住民税のデータをシステム上に蓄積し、データの分析や結果の共有を容易に行うことができる仕組みを構築しました。さらには、子ども・子育てに特化した分析レポートだけでなく、姫路市全体の住民異動状況等についてのレポートも準備しました。

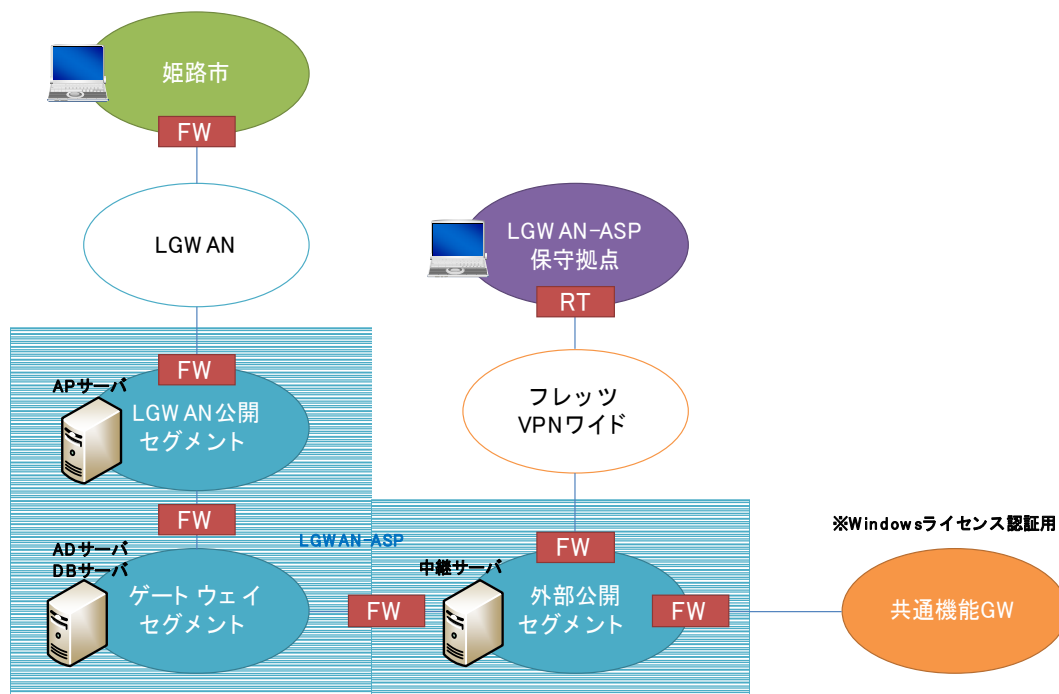


図 3-6 姫路市実証のネットワーク概要図

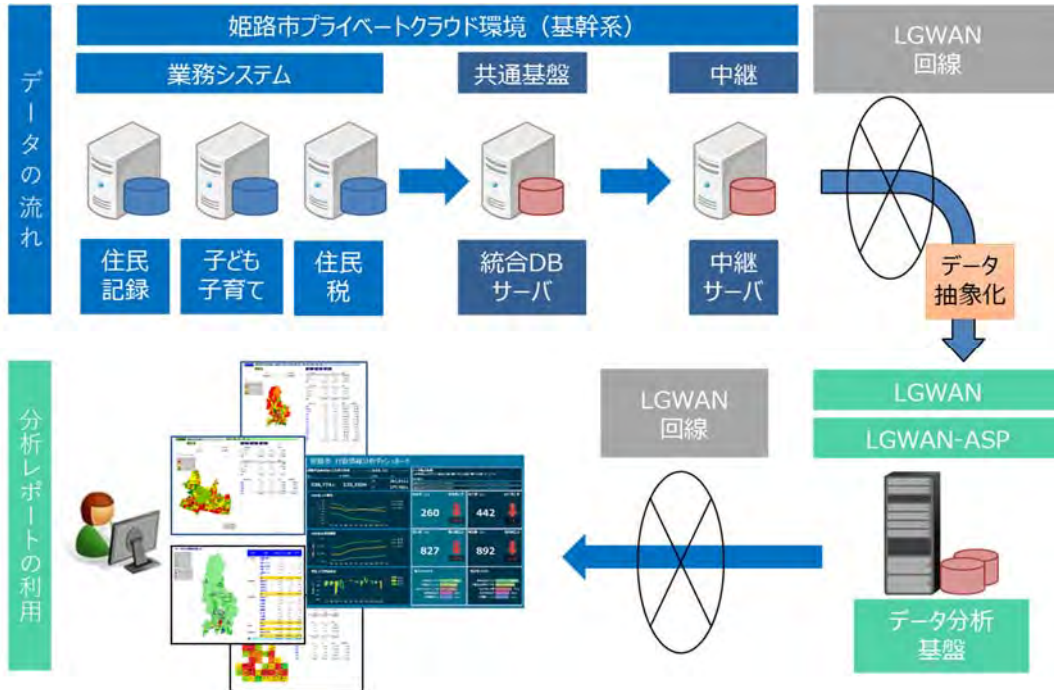


図 3-7 姫路市実証における業務システムから利用者がデータ分析するまでのデータの流れ

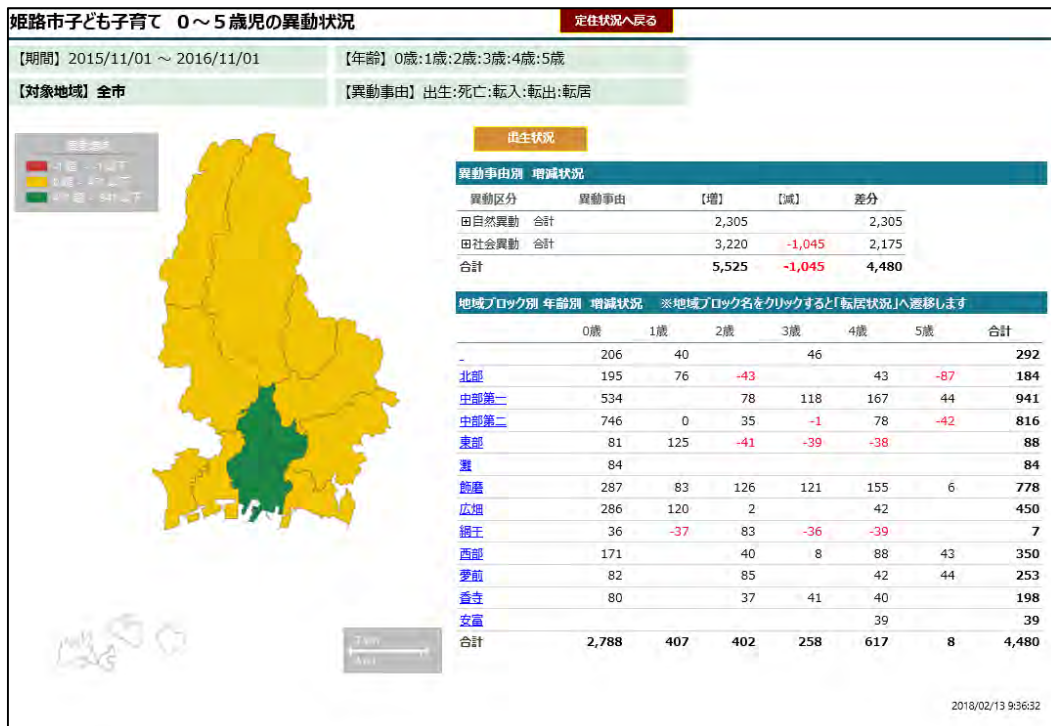


図 3-8 分析画面のイメージ（データはサンプル）



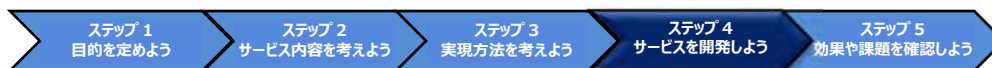
姫路市 教育・保育施設利用状況【概要】												
◆施設分類												
分類	定員				利用児童数				定員充足率			
	1号	2号	3号	計	1号	2号	3号	計	1号	2号	3号	計
こども園	2,298	3,166	1,577	7,041	2,820	0	1,758	4,578	122.7%	0.0%	111.5%	65.0%
公立幼稚園	1,435	0	0	1,435	1,923	31	1,311	3,265	134.0%	+∞	+∞	* 227.5%
保育園	404	923	633	1,960	1,490	0	980	2,470	368.8%	0.0%	154.8%	* 126.0%
保育所	0	3,450	1,994	5,444	3,332	74	2,233	5,639	+∞	2.1%	112.0%	* 103.6%
合計	4,137	7,539	4,204	15,880	9,565	105	6,282	15,952	231.2%	1.4%	149.4%	100.5%

◆地域ブロック別												
地域ブロック	定員				利用児童数				定員充足率			
	1号	2号	3号	計	1号	2号	3号	計	1号	2号	3号	計
安富	0	105	35	140	48	11	41	100	+∞	10.5%	117.1%	71.4%
家島	70	0	0	70	147	0	103	250	210.0%	NaN (非数値)	+∞	* 357.1%
広畑	274	870	412	1,556	914	0	543	1,457	333.6%	0.0%	131.8%	93.6%
香寺	215	222	133	570	264	0	196	460	122.8%	0.0%	147.4%	80.7%
飾磨	513	948	510	1,971	1,158	0	712	1,870	225.7%	0.0%	139.6%	94.9%
西部	280	712	368	1,360	705	0	472	1,177	251.8%	0.0%	128.3%	86.5%
中部第一	315	670	415	1,400	973	31	645	1,649	308.9%	4.6%	155.4%	* 117.8%
中部第二	733	951	641	2,325	1,617	0	1,009	2,626	220.6%	0.0%	157.4%	* 112.9%
東部	290	718	347	1,355	977	52	700	1,729	336.9%	7.2%	201.7%	* 127.6%
灘	338	574	342	1,254	652	11	441	1,104	192.9%	1.9%	128.9%	88.0%
北部	616	805	419	1,840	1,053	0	654	1,707	170.9%	0.0%	156.1%	92.8%
夢前	130	154	86	370	236	0	186	422	181.5%	0.0%	216.3%	* 114.1%
網干	363	810	496	1,669	821	0	580	1,401	226.2%	0.0%	116.9%	83.9%
合計	4,137	7,539	4,204	15,880	9,565	105	6,282	15,952	231.2%	1.4%	149.4%	100.5%

図 3-9 分析画面のイメージ（データはサンプル）

表 3-17 姫路市実証で子育てに加えて準備した住民異動状況等のレポート

No.	分析レポート	No.	分析レポート
1	人口状況	19	転入状況詳細
2	人口詳細	20	転入状況経年
3	人口メッシュ地図 1km	21	転入状況詳細市区町村
4	人口メッシュ地図 500m	22	転入状況都道府県年齢階級
5	人口メッシュ地図 250m	23	転入状況年齢階級
6	年齢階層別表	24	転出状況
7	異動状況	25	転出状況都道府県
8	異動詳細	26	転出状況詳細
9	経年異動状況詳細	27	転出状況経年
10	経年異動状況詳細_異動件数	28	転出状況詳細市区町村
11	経年異動状況詳細_増減件数	29	転出状況年齢階級
12	エリア地図異動状況詳細	30	転居（入）状況



No.	分析レポート	No.	分析レポート
13	経年異動状況詳細_月別増減件数	31	転居（出）状況
14	経年異動状況詳細_月別増減件数 _女性	32	転居（入）詳細
15	経年異動状況詳細_月別増減件数 _男性	33	転居（出）詳細
16	経年異動状況詳細_経年	34	基準年月時点の世帯状況
17	転入状況	35	世帯構成毎の世帯件数の比較（2つの 基準年月時点）
18	転入状況都道府県	36	世帯構成毎の世帯件数の推移（5年 間）

千葉市の実証では、千葉市が保有する庁内の業務システムと民間クラウドサービス等の外部環境を連携させたデータ利活用基盤を構築しました。これは、自治体情報システム強靱性向上モデルに対応した構成となっています。

データ利活用共通基盤に収集し加工されたデータに基づき、住民のニーズ・属性に応じた住民サービスを提供します。住民サービス提供機能は次表に示すとおりです。民間クラウドサービスのモバイルアプリ構築プラットフォーム上に、ユースケースに基づいた住民のニーズ・属性に応じた住民サービスを提供する市民ポータルアプリを構築しました。

なお、姫路市、千葉市の実証サービスの詳細は、第4章（p.50）をご参照ください。

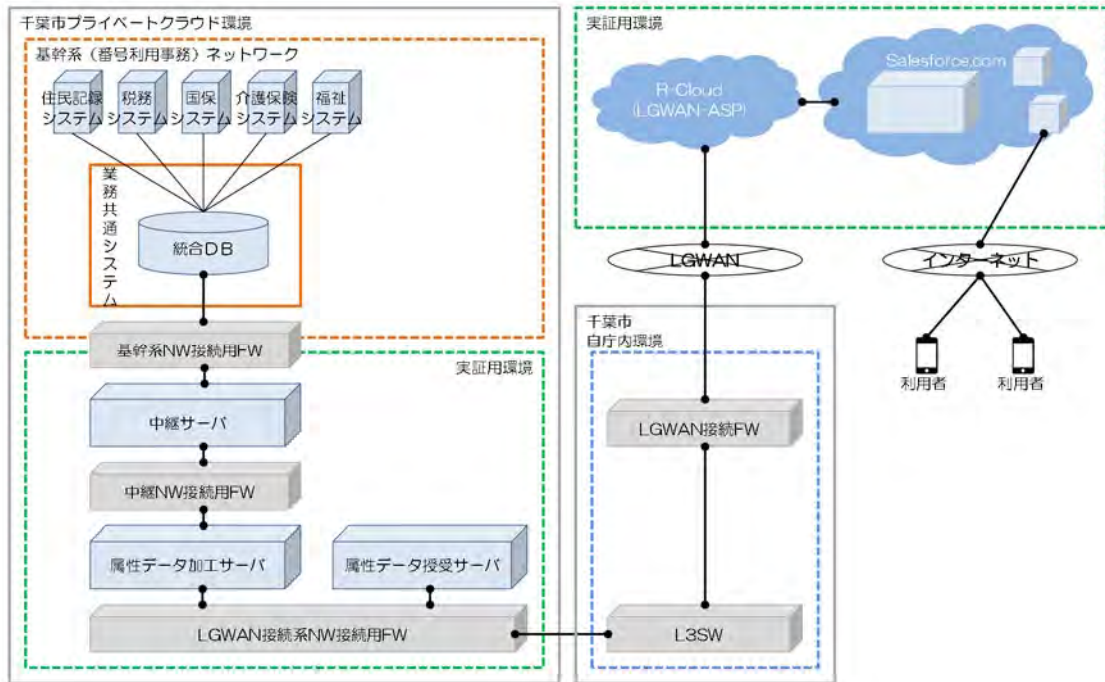
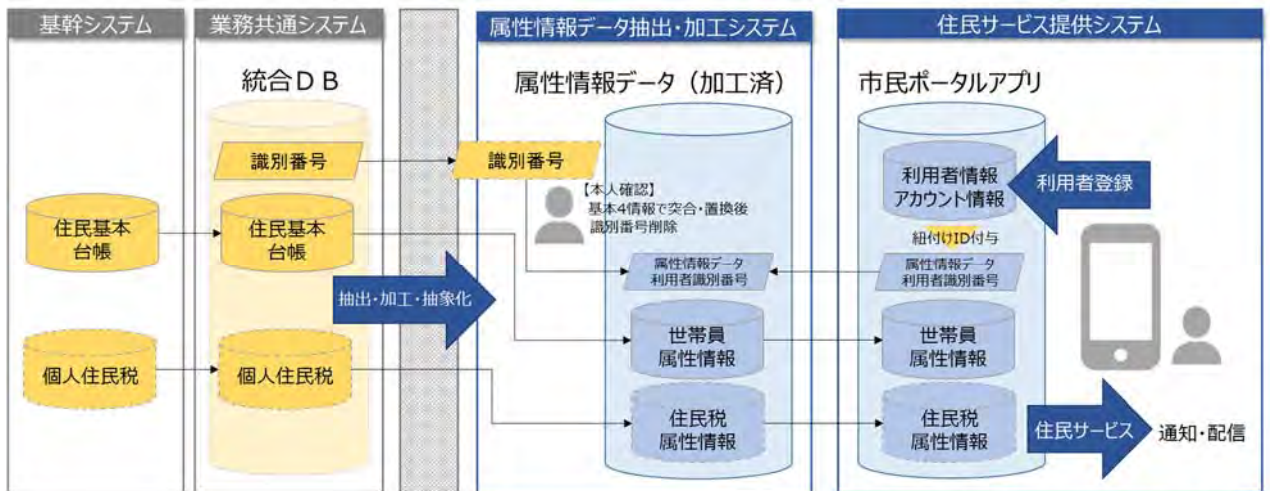


図 3-10 実証環境のネットワーク・機器構成図



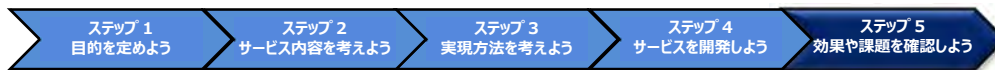
※個人住民税はユースケース3（机上検討）であり、実証システム検証対象外

図 3-11 データ利活用基盤内のデータ取得・生成フロー



表 3-18 住民サービス提供機能の概要

機能名	機能概要
属性情報データ（加工済）取得	ネットワークプロトコルである SOAP 又は REST のメッセージを受け付け、認証及び属性情報データ（加工済）を取得し、民間クラウドサービス側の DB（データベース）に取り込む。
利用者情報管理	個人の属性情報データと市民ポータルアプリの利用者情報（本人同意に基づく属性情報データ）を共通的な ID により紐付ける。
プッシュ通知サービス	個人の属性情報データと市民ポータルアプリの利用者情報から通知内容に合致する属性の条件で絞り込み、市民ポータルアプリに対してお知らせ配信する。（住民情報に基づく個人宛通知、市民が登録した興味分野に関わる制度情報、イベント情報等）
プッシュ通知配信サービス	個人の属性情報データと市民ポータルアプリの利用者情報から、属性情報に応じた情報コンテンツを配信・表示する。
外部サービス連携	属性情報に応じた情報コンテンツにおける、手続・届出に関する他サービスへの連携、誘導（URL リンク等）を行う。



ステップ5：効果や課題を確認しよう

ステップ4（p.35）で開発・導入したサービスが軌道に乗ったら、ステップ1（p.13）で設定した目的に対し、十分な効果が得られたかどうかを検証しましょう。また、開発・導入過程で生じた課題と対応策を整理して、今後の検討に活用しましょう。

例えば、今回の実証では、千葉市、姫路市ともに、下記のような効果が得られました。

表 3-19 実証から得られた効果

事例	効果
千葉市	<ul style="list-style-type: none"> ・部署横断的な情報発信による認知度向上 ・既存業務システムの限界を超える情報提供 ・個人情報の提供に係る法規制への対応策の明確化
姫路市	<ul style="list-style-type: none"> ・分析に要する時間の圧倒的な短縮（数時間から数分に） ・詳細で正確な分析が可能になった ・これまで活用できなかったデータが活用可能になり分析の幅が広がった ・分析結果の質の向上 ・一部分析業務の定型化 ・個人情報リスク評価（プライバシー影響評価、PIA）によるデータ活用促進（詳細について付録3（p.134）参照）

また、実証を通して、以下のような課題が明らかになりました。これらの課題については、今後の各地方公共団体における取組や検討において整理・改善されていく見込みです。

表 3-20 実証で明らかになった課題

事例	課題
千葉市	<ul style="list-style-type: none"> ・本人からの申請前にプッシュ型で情報提供を行うサービスの位置づけの明確化 ・本人同意取得方法の簡略化（ペーパーレス化等） ・本人確認方法のデジタル化（公的個人認証の活用等） ・市民ポータルアプリの本格運用に向けた所管部署の決定 ・市民ポータルアプリ等で提供する情報やサービスの拡大に向けた検討
姫路市	<ul style="list-style-type: none"> ・行政職員が個人情報を活用する際の心理的萎縮の改善 ・広域圏（近隣地方公共団体等）にまたがって個人情報から統計を作成・分析する場合の団体ごとの個人情報保護条例の差異やセキュリティ確保 ・データ量が増えた場合、LGWAN 回線の帯域が逼迫しないか

実証担当者インタビュー：実証を振り返って

千葉市 総務局 情報経営部 業務改革推進課

一杉 昌泰さん（左）、田島 悠二さん（右）



— 今回、実証に参加した目的は何ですか

千葉市では、熊谷市長が3期目のマニフェストに掲げたビジョンのひとつである「市民に時間を返す」という目標のもと、市長以下、全庁を挙げて行政サービス改革に取り組んでいます。これまでも、住民が希望する分野やテーマの情報をメールなどで届けることで、web サイトで検索しなくても必要な情報を届ける取組等を行ってきました。

今回の実証については、2016 年度に構築したデータ活用基盤を有効利用できることや、個人情報の活用を含めた運用面まで検証できることから、千葉市として参加を決めました。

市長は民間企業出身なので、民間のサービス感覚を行政にも取り入れていきたいと考えています。「市民に時間を返す」というキーワードで、市役所の総合窓口化や ICT 化などを進めており、今回の取組もその一連の施策の中に位置づけられます。

— 期待した成果は得られましたか

市民にプッシュ型の情報サービスを提供する場合、何らかの形で個人情報を活用することになることが予想されるため、活用ルールや手順についての庁内検討や整理が必要と、漠然とは考えていました。今回の実証で、運用ルールや具体的な内容が整理できたことは大変よかったと思っています。中でも、行政が保有する情報を活用したアプリやサービスを開発する際に必要となる個人情報の特定や利用条件の整理、関係部署との調整やその結果を踏まえた運用ルールの確認など、具体的なイメージを持つことができたことはよかったと思います。クラウドサービスを活用する際の安全性の確保についても検証できました。

一方、今回は新たなアプリを作成して実証を行いました。今後は既存の SNS との連携の可能性

なども検討していきたいと思います。

また、子育て担当部署は好意的かつ前向きに取り組んでくれました。これまでも、プッシュ型の情報サービスをやりたいという意思は持っていましたが、具体的な方策まで検討はできていませんでした。今回の実証が良いきっかけになりました。

一 最も苦労した点は何ですか

個人情報管理部署は個人情報を保護することに力点を置くので、個人情報を活用したい部署と協議・調整する中で、どうしても見解が分かれる場合があります。市の中でも必ずしも個人情報を含むデータの活用ルールが明確になっているわけではなく、その都度、確認・協議が必要でした。

最終的な判断はデータ保有部署が行うことが多かったのですが、各部署における個人情報の活用ルールが明確化されているわけではなく、例えば、個人情報保護審議会にかける必要があるのかどうか、条例の目的外利用の解釈はどうか、本人同意なしで利用可能かどうかなど、データ保有部署がすぐに判断できないことも多くありました。今回のガイドブックで、チェックすべきポイントが明確になり、庁内で共有できます。

今回の実証では、関係部署との調整や、市民モニターの確保などに苦労しました。また、有識者検討会に出す資料の準備や、姫路市が行った実証と同じケースを千葉市で想定してワークシートを作成するのも苦労しました。子育て部署にワークシートの作成を依頼した際、姫路市が実証で取り組んだ、データに基づく保育施設の適正配置について、大変関心を持っていました。もっと具体的に説明できたら、より円滑に進んだかもしれません。

一 今後の展開について教えてください

まだ具体的に決まっているわけではありませんが、市民にプッシュ型で情報を提供する仕組みについて、市民ポータルだけでなく、SNS など様々な方法やパターンを試してみたいと思っています。2020年度に市民サービスとして提供を計画しているので、そこに向けて、市民アンケートなどで意見を聞いたり、子育てだけでなく、例えば防災関係や、給付金の支給漏れ防止など、様々な分野での活用を検討したりしていきたいと思っています。

今回の実証では、本人確認を対面で行いましたが、これは利用者にとってかなり面倒で、利用者を増やす際の障壁になります。今後の対策としては、例えば、マイナンバーカードの公的個人認証で代替するなど、オンラインで完結する仕組みを作っていく必要があると考えています。マイナンバーカードの普及がまだ進んでいないので、いかに普及させるかが鍵になります。

一 他の地方公共団体へのアドバイスがあれば

データ活用の意義や必要性について、原課の職員が自分で気づくのはなかなか難しいと思います。何か目指すべき方向性や、実現したいサービスがあって、その中で、どのように個人情報を含むデータを活用できるかを考えたほうが、理解しやすいのではないのでしょうか。千葉市の場合、プッシュ型の情報サービスで「市民に時間を返す」という、わかりやすい目標があったのがよかったと思います。

また、どの地方公共団体でも、原課の職員は通常業務が忙しくて、新しいことに取り組む余裕がないのではないかと思います。千葉市は、普段から新しいことに取り組んでいると、全国の地方公共団体から注目されていることもあり、今回の実証にも取り組みやすかったです。周りから見られる、注目されるということも、新しいことに取り組む上での職員のモチベーションになるのではないのでしょうか。

実証担当者インタビュー：実証を振り返って

姫路市 総務局 情報政策室 情報政策担当

原 秀樹さん（写真左）、岩澤 遥さん（写真右）



— 今回、実証に参加した目的は何ですか

姫路市では 2016 年度から、住民情報を用いてデータに基づいた政策立案や施策・事業の展開を支援する取組として、行政情報分析基盤の構築を始めました。人口減少や高齢化が進展する中、政策を立案する際には、人の動きを正確に捉えることが不可欠です。

姫路市は 2006 年 3 月に 1 市 4 町が合併しましたが、周辺 4 町には山間部や離島が含まれており、市街地主体の旧姫路市とは地理的条件や地域の特性などが異なります。また、姫路市では「多核連携型」のまちづくりを進めており、どのエリアにも同じサービスを提供するのではなく、地域特性を活かして互いに補完しあうためにも、データに基づく地域特性の把握が不可欠でした。まずは住基データからスタートして、住基以外のデータ活用へと拡大していくことを想定していました。

また姫路市では、住民情報システムのオープン化を進めており、異なるベンダーのパッケージソフト間で情報連携を効率的に行うための情報共通（連携）基盤を構築しました。この基盤の中核をなす統合データベースを利用して、データ分析を行うための行政情報分析基盤の構築に着手しました。地方公共団体では、各原課でアクセスやエクセルを使ってデータ分析をすることが多いと思います。しかしそれでは、データの入手・集計に多くの時間を要します。ノウハウが個人に依存することから担当者が異動になると使えなくなってしまうといった課題があります。また、情報セキュリティ上の課題もありました。行政情報分析基盤を活用することで、誰でも容易にかつ安全にデータ分析ができるようになり、データに基づく政策立案や業務改革がしやすくなるような環境整備を進めたいという中で、個人情報の取り扱いについても整理する必要がありました。ちょうどそのタイミングで今回の実証の話があり、参加しました。

市単位でのマクロな分析は RESAS で可能ですが、地域の特性を把握するためには、市内の地域

ブロックや小中学校区単位でのマイクロな分析が必要で、ここで分析基盤が役に立ちます。さらに将来的には、姫路市を中枢都市とする周辺の7市8町と構成する播磨圏域連携中枢都市圏レベルでのデータ分析ができればと考えています。姫路市が構築した行政情報分析基盤を周辺市町でも活用できれば、播磨圏域連携中枢都市圏レベルでのデータ分析ができ、西播磨地域の特性やその中での姫路市の状況が分かると考えています。

一 期待した成果は得られましたか

データ分析を行う原課にとっては、大きな成果があったと思います。これまでは職員がデータの入手から集計まですべて自分で行っており、多くの手間と時間を要していましたが、今では行政情報分析基盤により、必要な分析が一瞬でできるようになりました。操作も簡単なので、アクセスやエクセルの分析方法を覚える必要もありません。日常業務の中で負担を増やすことなく、データ分析ができるようになりました。

今回、実証で使った分析サービスは、LGWAN-ASP 上で提供されています。人手も予算も限られている小規模な地方公共団体でも、データ分析が可能になると思います。

情報部門にとっても、個人情報の取扱いルールが整理でき、ルールに則った分析基盤をつくることのできたのは大きな成果です。一方、個人情報を個人が特定できない形に加工し、統計的にデータを把握しようとする場合は、個人情報を含むデータの取扱いをやすくすることも実証の狙いのひとつでしたが、こちらは引き続き検討が必要です。

国も EBPM を推進していますが、個人情報が絡んでくると、データ活用のハードルがいきなり高くなります。今回の実証のようなデータ分析という観点で見ると、個人情報保護条例は地方公共団体ごとに微妙に運用が異なる場合があるので、政策分析における個人情報の取り扱いについて、国から一定の考え方が示されると、地方公共団体も EBPM に取組みやすくなると思います。

一 最も苦労した点は何ですか

前述のように、個人情報をそのまま活用するのではなく、個人が特定できないように抽象化した上で統計的に把握するために活用する場合は、個人情報を含むデータの入手・分析をもっと容易にしたいと考えていましたが、この点は今回の実証では実現できませんでした。

今回の実証の目的は、地方公共団体が保有する業務データを、庁内での政策分析という観点でもデータ活用が進んでいない現状があり、これを何とかしよう、活用を推進しようということだったと思います。姫路市は、行政情報分析基盤を活用してデータに基づく行政経営を行いたいと考えています。人口が急減する時代に入った今、データによる根拠なしに行政経営を続けていると、多くの地方公共団体で住民の福祉の大きな低下を招く恐れがあります。住民に説明できる行政経営を行うためにも、庁内でのデータ活用をしやすい環境を作りたいのですが、従来の制度や解釈のままでは、いくら ICT 化を

進めても、個人情報を含むデータはなかなか活用できません。また個人情報保護条例の適切な運用はもちろんのことですが、それだけでは情報セキュリティは確保されないので、技術面での安全対策を含め、データを安全に活用できる仕組みに変えていく必要があると思います。

また、個人情報を含むデータを活用する場合、ネガティブな面が強調されることが多いですが、活用しないことによるデメリットにも目を向ける必要があると思います。より多くの市民の公共の福祉に役立てるためのデータ活用を考えることも重要だと思っています。

— 今後の展開について教えてください

政策の立案や評価などにデータを活用する仕組みは、今後はベーシックな業務システムのひとつになるべきだと思います。今回活用した行政情報分析基盤では、データ分析を行う職員は個々の個人情報を見ることができないよう強固なセキュリティ対策を施すなど、安全面にも十分配慮しています。担当者の解釈次第で、地方公共団体内でのデータ活用の可否が左右されるのは、必ずしも合理的ではありません。

また前述のように、マクロ（全国）、ミクロ（小中学校区など）、広域（広域都市圏）といった様々なレベルで、容易にデータ分析できる環境が用意できれば、行政職員のデータ活用スキルも高まると思います。

姫路市が先例を作り、積極的に情報発信を行い、道筋をつけることで、他の地方公共団体も個人情報を含むデータ活用に取り組みやすくなれば良いと考えています。

— 他の地方公共団体へのアドバイスがあれば

セミナーなどで、姫路市のデータ分析基盤である行政情報分析基盤の話をするとうち、多くの地方公共団体が関心を持ってくれます。この場合、自前でシステムを構築するのではなく、LGWAN-ASP サービスとして利用できれば、小規模な地方公共団体でも利用できると思います。自治体規模に関係なく、限られた経営資源を効果的に活かすためにも、データに基づく行政経営が必要だと思っています。