

別添資料3

ユビキタスネット社会における新たな地域ICTサービスの実現に関する調査事業
～官民連携による新たな観光情報提供サービス～

課題解決策および懸案解消策一覧

2007年3月

株式会社NTTデータ

1. 課題ならびに懸案の考え方



本調査では、松本市の現時点での観光情報提供サービスに係る「課題」と、それを解決するための新観光ICTサービス※を実現する際の「懸案」とを、それぞれ整理した上で、解決策を検討した

項目	内容
課題	松本市における観光情報提供サービスに係る現時点での課題は大きく分けて2種類存在する ①利用者の利便性への配慮 サービスの利用者(観光者及び観光情報提供者)から見て利便性の高いものとしなければならない。 ②トータルとして質の高い観光情報の提供 個々の観光情報の提供者が自発的かつ意欲的に観光情報を提供することにより、トータルとして質の高い観光情報提供サービスを実現させる必要がある
懸案	松本市において、新観光ICTサービスを実現する上での懸案は大きく分けて4種類存在する ①Webサービスを初めとする技術面での懸案 ②新観光ICTサービスを実現するシステム構築面での懸案 ③継続的なサービス運営面での懸案 ④全般に係る法制度面での懸案

※本調査では、官民連携による新たな観光情報等提供サービスを、「新観光ICTサービス」と呼称する

2. 課題および課題解決策一覧



観光ICTサービスモデルの松本市への適用は、課題のうち「利用者の利便性への配慮」に対しては極めて有効であると共に、もう1つの課題「トータルとして質の高い観光情報の提供」に対しても、課題解決のための諸施策と組み合わせることにより高い有効性を示すと推察できる

No	分類	課題	内容	解決策
1	利用者の利便性への配慮	携帯電話コンテンツの充実	観光情報コンテンツを、携帯電話でも違和感なく見られるようにする	移動中でも携帯電話で充実した観光情報を確認できる
2		コンテンツのアップロードの簡易化	ITリテラシの低い利用者でも情報提供できるような仕組みが必要となる	Webサービスによる動的連携および「マルチデバイス・シングルソース」の実現により、簡易化が可能
3		観光案内をする地元市民による利用	観光者だけではなく、観光案内をする地元の市民が観光先の情報を入手するために使用できるようにする	「観光情報統合AP」により、地元市民がおもてなしに用いることができる
4		WYSIWYGの実現	PCの画面上に表示されている地図情報は、レイアウトを崩すことなく、プリントアウトできるようにする	WYSIWYGを考慮したユーザインターフェースやWebブラウザの最新機能により実現
5		デジタルデバイドへの配慮	低速度回線でも一定以上の快適さを確保する	デジタルデバイドを考慮したユーザインターフェースにより実現
6		コンテンツの表現力の向上	松本市公式HPで用いているCMSは表現力に限界があるため、一部原課からは不満の声がある	地図、カレンダー、観光地点情報（画像含む）を組み合わせることにより表現力を向上できる
7		アクセシビリティへの配慮	高齢者でも使いやすい仕掛けを実現する	各種規程・ガイドラインに基づいたユーザインターフェースにより実現
8	トータルとして質の高い観光情報の提供	情報量の格差是正	各部署のITリテラシによって情報量に差がでてしまう	新観光ICTサービスの実現および既存業務の改善により実現
9		適切な更新頻度	コンテンツが適切に更新されるようにする	
10		組織をまたいだ観光情報の活用	各部署が独自に蓄えた観光情報（画像、動画等）が、部門をまたがって利用されていない	新観光ICTサービスモデルの観光情報の動的連携により推進が可能
11		外部情報提供者へのインセンティブ設計	今後、農家、地域バス会社や地域バス会社から観光情報を継続的に提供してもらうための仕掛けを実現する	民間サービスとの動的連携および広告モデルの導入等により、外部の情報提供者に負荷をかけずに情報提供をうけることができる
12		観光事業者による自発的なホスピタリティの醸成	民間の観光事業者が、官にたよらず、自発的にホスピタリティ精神を醸成できるようになる	新観光ICTサービスの実現および観光事業者同士のコミュニケーション促進により深化が図れる

3. 懸案および懸案解消策一覧(1/3)



新観光ICTサービスを実現するに際しての懸案および懸案解消策に関しては、XMLおよびWebサービスに関する専門的な知見を持つXMLコンソーシアムが参画するモデル検討委員会において、その方向性を見出すことができた

No	分類	懸案	内容	解消策
1	技術面での懸案	ICTサービス間の規約の整備方針	通信プロトコル、通信データのメタ情報の定義、インターフェース仕様といった、ICTサービスに係る規約を、効率的なサービス連携のために予め整備する必要がある	業界で標準的に用いられている規約を採用する 複数存在する場合は、どれか一つにあえて絞らずにそれぞれについての規約を整備する
2		サービス検索及び選択のための仕掛けづくり	外部の組織が提供しているサービスを用いる際に、容易かつ低コストで必要なWebサービスを検索及び選択できる何らかの仕掛けを検討する必要がある	観光分野において今後政府機関や関連団体によるリポジトリが実現した際には、それを積極的に活用していくことが望ましい
3		新まつもと物語（既存の観光ポータルサイト）との連携	松本市の観光戦略及びICT戦略との整合性を保つために「新まつもと物語」との連携を前提とする必要がある	利用者からは「新まつもと物語」で観光情報をやりとりしているようにする一方で、内部の観光情報提供サービスの管理は新観光ICTサービスモデルとして行い、松本市の観光情報の動的な連携を実現する
4		複数のデバイスへの対応	PC、携帯電話以外にも、カーナビ、PDA、携帯用ゲーム機といった多数の利用者が想定されるデバイスへの対応も必要となる	人手で複数デバイス向けのユーザインターフェースを作成・維持する方針をとりながら、観光情報提供者のアップロードはあくまで1箇所だけとする（＝マルチデバイス・シングルソース）仕組みを実現する
5		セキュリティに関する懸案	以下の懸案にそれぞれ対応する必要がある ①機密情報の管理 ②悪意を持つ利用者への対応 ③サービス連携に際しての認証	①内部の機密情報については、暗号化（データ及び通信経路）を施す。外部組織のサービスについては、直接利用者とサービス提供元との間で機密情報をやり取りさせる ②フィルタリング機能を設けると共に、掲載可否を判断するプロセスを加える ③接続先ごとのIDとパスワードを適切に管理する規定等、運用でリスクを低減させる

3. 懸案および懸案解消策一覧(2/3)



(前頁の続き)

No	分類	懸案	内容	解消策
6	システム構築面での懸案	フロントエンドレイヤの実装範囲	デバイスの多様性や、レスポンス及びセキュリティ考慮すると、JavaScriptだけでは要件を満たすことが困難であることが想定される	APサーバを設置した上、Servlet等によりフロントエンドレイヤのアプリケーションを実装するといった方針を採用することにより、他の自治体がサービスをより容易に構築できるようになる
7		Webサービスラップの構築範囲	外部組織がWebサービス以外の形（例えばCSVファイルをFTPで送信する等）でサービスを提供している場合は、新観光ICTサービスモデルの運営主体側でWebサービスラップを構築する必要がある	外部サービス群提供元（松本市各部署または外部組織）に働きかけて、極力Webサービスによるサービス提供を実現してもらう方針をとる
8		プラットフォーム共通機能の範囲	例えばデータの暗号化・復号やデータの保存といったプラットフォーム上の共通的な機能を観光情報提供プラットフォームで実現する必要がある	PF上に共通サービスを設けて、複数のサービスが利用する形態にするとセキュリティホールとなるリスクが極めて高いため、各サービス個別に必要なに応じて共通的な機能を装備させるといった方針をとる
9		システムの構築体制	システム構築における役割（ロール）を想定した上で、どのステークホルダー（松本市の部署、新まつもと物語プロジェクト、観光協会、商工会議所等）が担当するかを決めなければならない	システム構築プロジェクトの運営は、松本市総務部 情報政策課が主管となり、新まつもと物語との連携やコンテンツ提供に関する調整は松本市 商工観光部 観光温泉課を中心に行う。民間団体・ボランティア・市民は、利用者側・外部サービス提供側としてシステム構築の企画段階から参画する
10		システムの維持（保守・運用）	システムの維持（保守・運用）についても役割を想定した上で、どのステークホルダー（松本市の部署、新まつもと物語プロジェクト、観光協会、商工会議所等）が担当するかを明確にする必要がある	システム維持（保守・運用）段階では、新観光ICTサービスのプラットフォーム部分の運用・保守と外部サービスとの接続が作業の中心となる。本作業の主体としては松本商工会議所とITベンダが想定される

3. 懸案および懸案解消策一覧(3/3)



(前頁の続き)

No		懸案	内容	解消策
11	サービス運営面での懸案	運営形態の明確化	運営における役割をどのステークホルダーが担当するかを明確にする必要がある。また、次第に民間の組織に役割を委ねるといったように、時間の経過と共に役割の担当を変えていくことも検討する必要がある	松本市が既に着手している官民連携スキームを用いると長期的な運営が成り立つ可能性が高い。具体的には初期段階では松本市が主体となるが、段階的に民間の役割を増やしていく
12		観光情報提供者の確保	松本市職員や「新まつもと物語」プロジェクトメンバー以外の観光情報提供者を確保するための方策を決める必要がある。具体的には観光情報提供者が情報提供するためのインセンティブを検討した上で決定する	観光情報提供者へのインセンティブを実現するための方針としては、以下の2つが考えられる ①観光情報提供者への直接対価支払い ②広告モデルの導入
13		サービスの継続性の確保	新観光ICTサービスを育成するための前提として、個々のサービス、特に外部組織から提供されるサービスの継続性を確保する必要がある	サービス提供元の外部組織に最低限のサービス継続年限を規定してもらう方針をとる。そのためには政府機関または関連団体によるWebサービスライブラリに登録してもらうことも考えられる
14	法制度面での懸案	運営団体の契約締結能力(法人格)	外部組織によるサービスを用いる場合は、一般的にはサービス提供元との間で契約を締結する必要がある。従って、観光情報提供サービスを運営する団体は、社団法人やNPO法人格といった法人とする必要がある	松本市の観光戦略及びICT戦略を考慮すると当初は松本市が主体となるが、将来的には松本商工会議所または松本観光協会が平成20年度以降に社団法人化した団体に移管する方針が考えられる
14		知的財産権の取扱いについて(外部サービスに関連して)	外部組織によるサービスを活用する際の知的財産権(著作権、特許権等)について、サービス提供元と観光情報提供サービスを運営する団体との間で締結する契約によって取り決める必要がある	利用時にサービスを提供する団体の名称やサービス関連の商標名の表示を義務付ける規約となっても、官民連携を謳ったブランド戦略や、またサービスの責任分解点の明確を考慮すると、特に問題はないと思われる
15		個人情報の取扱いについて	利用者の個人情報(氏名、住所、連絡先等)の、運営する団体内部での取扱いや、外部サービスに個人情報を渡す際の取扱いについての検討が必要となる	個人情報保護法、運営主体が策定した個人情報取扱いに関するルール等に従って行うものとする