

平成 27 年度 地域づくり海外調査研究事業調査報告書

## ICT 行政による住みよいまちづくり

～新しい情報発信の手法～

調査地：ストックホルム市

調査日：平成 27 年 5 月 18 日～19 日

平成 27 年 8 月

一般財団法人 地域活性化センター

振興部 地域づくり情報課

仲野 弘修

空白ページ

## 目次

1. 概要.....	1
2. スtockホルム市の取組み.....	2
(1) e-サービス.....	2
(2) オープンデータ.....	3
[実例Ⅰ] 高齢者ケアにおける e-サービス.....	4
[実例Ⅱ] 福祉事務所における e-サービス.....	5
3. 住みよいまちづくりと新しい情報発信の手法.....	7
(1) スtockホルム市の調査からの考察.....	7
(2) 越前市を住みやすく.....	7
(3) 具体的な取組み.....	8

<その他>

### ■日程・テーマ・対応者

5/18 10:00～11:00

e-サービス (2. 1)

Jacob Krokstedt

オープンデータ (2. 2)

Jacob Krokstedt

5/18 11:00～12:00

高齢者ケアにおける e-サービス (実例Ⅰ)

Katarina Johansson Tutturen

5/19 14:00～15:00

福祉事務所における e-サービス (実例Ⅱ)

Alexandra Göransson

## 1. 概要

スウェーデンをはじめ北欧の情報政策は高い評価を受けている。本調査は首都ストックホルム市を調査地とした。約75万人いるストックホルム市の人口は現在も増加しており、移民による社会増がその主要因になっている。この人口が増加する状況下で、行政はどのような住民サービスを提供すべきかが課題となっている。

本調査では、ストックホルム市のICTを活用した高齢者ケアや福祉事務所におけるeサービス、オープンデータを利活用した住民サービスなど、高福祉社会の形成と地域への効果の視察を行った。また、住みよいまちづくりのためにICT行政として何ができるのか、また新しい情報発信にはどのような手法があるのかということを考察した。

ストックホルム市のeサービスを推進する目的は「選択の自由」と「予算の削減」とがある。事例Ⅰの高齢者ケアにおけるeサービスには、行政のみならず私的な団体が提供する介護施設のサービスを比較できるサイトがある。そのサイトでは利用者が自身に合うサービスを利用できる施設を選択することができる。ここに住民の選択の自由がある。事例Ⅱの福祉事務所におけるeサービスでは、家庭の問題に対して匿名で相談できるサイトがある。特に利用者目線を重視し、一つのサービスの中にいろいろな機能がパッケージされている。また、オープンデータを利活用した住民サービスでは、官民連携によるサービスの提供と経済の活性化を主目的で実施している。

ここから上記の考察を行い、最後に具体的に実施したスマートフォン用サイト構築の内容を報告する。



### オープンデータ

政府において、オープンデータとは、「機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」であり「人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの」のことを言う。  
[総務省HPより]

## 2. スtockホルム市の取組み

### (1) e-サービス

#### <選択の自由と予算の削減>

e-サービスとはインターネットを介して行うサービスのことで、市民に手紙を送るとか電話をするなどの行為の代替手段である。e-サービスは、誰でも、いつでも、どこからでも市へのコンタクトを可能にするものである。ストックホルム市がこの e-サービスを推進する目的には、選択の自由と予算の削減とがある。

#### ・「選択の自由」

ストックホルム市では、e-サービスによる市民の選択の自由を常に考えている。例えば、事例 I にあるように民間の介護施設を自分の状況や環境に応じて選択できるようなシステムがあげられる。

ここで行政は、e-サービスを提供する際に、市民の視点から何を欲しているかを考える必要がある。市民が欲しているサービス、市民が潜在的に欲していると考えられるサービスを市民の視点から構築する必要がある。これを実現するために、情報部門ではなく各部門が、その利用者である市民の意見を取り入れて e-サービスを構築している。

#### ・「予算の削減」

ストックホルム市の行政手続きにおいても、全プロセスの自動化を人件費削減の対処法としている。また、職員数を増やすことができない中、e-サービスによる効率化を図ることで人口増加に対応できるようにしている。

ここで注意すべき点は、電子化にしたら最後まで電子化を行い、徹底的に業務の自動化・効率化を図ることである。スウェーデンにおいてストックホルム市以外の自治体では、この「全てのプロセスを最後まで電子化すること」が徹底できているところが少ないという。例えば、入力フォームは電子化されていても、その後は紙や電話などを利用しないと最後まで手続きが完了しないことがある。

以上のようにシステムを構築するとき重要なことは、市民にとってのメリットである選択の自由と、行政にとってのメリットである予算の削減という二重の利益である。

#### <タブレットの可能性>

近年の動向として、ストックホルム市役所へのコンタクト方法は、Web サイトが最多、次に電話、窓口、Eメールの順となっている。そして Web サイトへのコンタクトにはタブレット利用する人が増加傾向にあることが分かっている。そこで、ストックホルム市でもタブレットに対応する Web サイト構築を現在進めている。

#### 情報プラットフォーム

e-サービスを構築する際、情報部門は情報プラットフォームを提供しているだけで、そのプラットフォームを利用するのは各部門である。そのプラットフォームはデザイン構造が統一されている。ログイン情報（ID、パスワード）も同一のものを使っているので、異なる部署間でも同一の個人認証が使える。また過去の電子サービスを移管し、このプラットフォーム上で再利用することもできる。

#### 例) 駐車場の利用申請

新たに駐車場を借りようとした場合、その利用には、車を持っているか、その通りに住んでいるか、の条件のみが判断基準である。情報部門にその情報を電子申請すれば、全てのプロセスが自動化され、窓口に向くことなく駐車場が利用できるようになる。

#### タブレットの可能性

タブレットやスマートフォンはPCに比べて掲載できる情報量とその領域が少ないが、逆にシンプルな構造のため、利用者にとって分かりやすい構成になるというメリットがある。このメリットを活かした住民サービス向上のための情報発信は、今の行政に求められている。

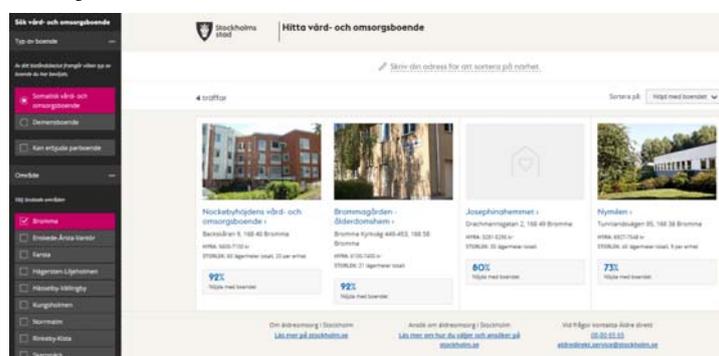


## 【実例 I】高齢者ケアにおける e-サービス

ストックホルム市における 65 歳以上の人口は約 13 万人(総人口の 14%) あり、年々増加している。その 2 割にあたる 26,000 人が高齢者ケアを受け、年間 8 億ユーロを投入している。公的機関は約 4 割、残り 6 割が私的の非営利団体や民間団体が介護事業を行っている。

ストックホルム市では、以前、その民間業者がどんなサービスを実施しているのか検索できるサイトを用意していた。しかしそのサイトを使った検索は使い勝手が良いものではなく、利用言語や個人属性による抽出機能、モバイル対応などの新たな需要もあった。そこで政治主導で 2014 年に予算計上され (300 万 SEK)、常に最新の関連情報を含むサービスを比較できるサイトになるようリニューアルしている。

<http://www.stockholm.se/jamfor>



この検索比較サイトは、介護施設を簡単に比較できる e-サービスの一つである。抽出機能には”言語、文化、身体障がい/認知症の有無、高齢者夫婦が二人同時に入れるか”などを追加して絞り込みの精度を上げた。以前、コールセンターでは中立的な立場が求められ、特定の業者を勧めることができなかった。この比較サイトを導入したことにより、利用者は”自身に合うサービスを提供する施設”を抽出して良い選択ができるようになった。ここで重要なことは、e-サービスを導入したことにより市民が「選択の自由」を手に入れたことである。

また、ストックホルム市にはこのシステムとは別に「オンライン介護日記」というシステムがある。高齢者がどのようなサービスを受けているかを本人や家族、親せきなどが確認できるシステムである。これにより例えば、在宅介護中の本人の様子を離れた家族が確認できるようになった。介護を行う者が本人の介護情報(実施活動、食事などの介護記録や今後の計画)を掲載し、本人及び本人が許可した人は、国民 ID を利用して閲覧することができる。デイケアセンターや介護施設でも利用されているが、その業者に対して利用を義務付けていない。

### 比較サイトの汎用性

高齢者ケアだけでなく幼稚園や高校の比較もできる。

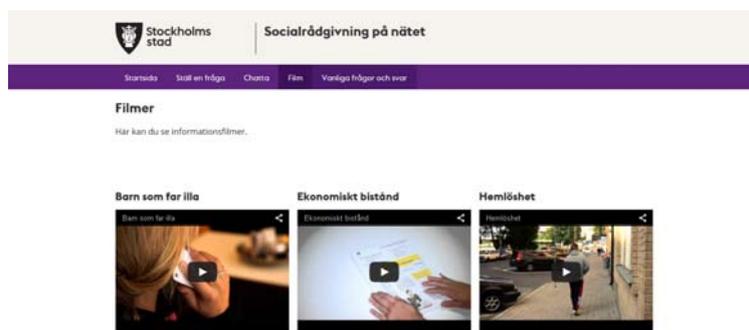
### 情報は誰のものか?

このオンライン介護日記では「情報は誰のものか」について考えさせられる。「本人の情報はその本人が確認できる」とは「情報は住民一人一人のもの」ということである。マイナンバーや国民 ID でも議論すべき重要な問いである。

## 【実例Ⅱ】福祉事務所における e-サービス

福祉事務所の新しい e-サービスは 2013 年 5 月に始まった。この e-サービスは「市民が社会福祉へのアクセスを容易にする」ことを目的としている。児童虐待や財政支援、家庭内暴力など問題を抱えている市民のために、市はこのサイトを提供している。「メッセージ」「チャット」「動画」「よくある質問(FAQ)」など、市民は福祉事務所へ新しいコンタクトの方法を手に入れることができた。この e-サービスは市民の選択の自由を広げることに重点を置いている。また、このシステムの特徴は匿名で自分の状況を説明できることである。これにより利用者の裾野が広がっている。

<https://iservice.stockholm.se/open/SocPaNatet/Pages/StartPageOpen.aspx>



<システム機能>

### 1. 「メッセージ」

一般的なサイトでは自分の個人情報を書いてメッセージを送るが、このサイトでは匿名でも質問することができる。メールアドレスすら明かさなくても質問ができるということは本人にとって非常に重要なことである。回答を確認する方法は、質問時の暗証番号を控えておき数日後にその暗証番号を入力すれば、自分だけが見ることができる。市では 48 時間以内に回答することを保証している。

### 2. 「チャット」

市の担当職員とチャットできる機能で、メールアドレスや名前を書かずに匿名で市の担当者と直接オンラインでチャットをすることができる。「生活保護の受け方を教えてほしい」などよくある質問も多いが、その場合には定型の答えが用意されている。このような事務手続きの場合ではなく、もっと繊細な情報を扱わなくてはならない相談があった場合は、さらに専門性の高いスタッフが回答している。もっと急を要するような、今虐待されている場合は、何時間も待ってられないので、ホットラインで 24 時間電話対応するスタッフが待機している。

### 3. 「動画」

3 分程度で「近所の子どもが虐待されているような気がする」という疑いを持ったとき、あなたは何かができますか」という問いかけの動画や、「あなたは福祉事務所でどんなサービスや援助を受けることができますか」という福祉事務所を知ってもらうための動画などが用意されている。

#### フォーカスグループ

プロジェクト開発時には市民のフォーカスグループを立ち上げている。多様なユーザーに参加してもらい、機能やデザインについて話し合う場になっている。

#### 運用時の「ラッシュアップ」

システム運用時には、ポップアップアンケートでシステムの速度や操作性を Web 上のアンケートで収集している。また、Web サイト内の動きを分析することで、少ないクリック数で人々が求めている情報に到達できるように改良して

#### 4. 「よくある質問(FAQ)」

市民がよく聞いてくる質問に対して、ここを見れば答えが得られるというものになっている。目的の一つに、手続きに関する質問の電話を減らすことがあるが、よくある質問を常にアップデートすることで、ユーザーに対してより良いサービスを提供できるような情報を流すことができ、お互いの信頼関係の構築につながっている。

##### <広報の手段>

この福祉事務所やe-サービスを多くの市民に知ってもらうためには、公共交通機関のような誰の目にもつくようなところで、ポスターを貼りキャンペーンを行うことが非常に有効である。重要なことは、このキャンペーンは一回やれば終わりというわけではなく、定期的に「私たちが助けてあげられるのですよ」ということを情報発信することで一人でも多くの市民に知ってもらうことである。

##### <モバイル対応>

Web サイトをモバイル対応させたときに利用者数が増加した。理由はポスターから直接アクセスしたときに利用者目線で入力しやすくしていたからだと考えている。ソーシャルサービスに関しては専門家だが、ITの専門家ではないので、常にいろんな実験を繰り返してその経験から学んでいる。

##### <他の自治体への展開>

このような一つのサービスの中にいろいろな機能があるサイトを開始した自治体というのはスウェーデンにおいて初めてになるので、国内から注目を集めている。特に、ストックホルム県内の自治体からは、県共通のシステムとして利用したいという要望がある。共通化で大切な点は、相談事項が入ってきたときに、正しい部署や担当者に繋ぐということである。自治体ごとに、質問に適切に答えることができる人に繋ぐ仕組みづくりが重要である。また、スウェーデンの情報保護法や秘密漏洩を防ぐための法律に、その自治体に入ってきた情報を他の自治体に流してはいけないことがある。ベースとなるシステムはストックホルム市が提供しているが、自治体ごとの情報管理能力が重要になっている。

##### 利用者目線

このような分野のサービスには、事務局中心ではなく利用者中心の考え方、特にユーザーの視点を重視する必要がある。電話やインターネットでコンタクトをとる市民にとって、どういったものが使いやすいのかである。シンプルなデザインの中にも必要な機能を持たせる必要がある。システム構築の際にも、専門家であるソーシャルワーカーに参加してもらい繊細な情報をどう扱えばいいかの意見を取り入れている。



右から2番目の人物が Alexandra Göransson 氏  
福祉事務所の部門責任者 (Department manager)  
City of Stockholm  
Social services administration

### 3. 住みよいまちづくりと新しい情報発信の手法

#### (1) ストックホルム市の調査からの考察

ストックホルム市の調査で見えてきたことは、e-サービスそのものの質のみならずストックホルム市と市民との信頼関係である。統計的に相関があるとは断定できないが、実感として、市民自身の情報をどこまで行政に任せるのかという点で、プライベートな情報にしても非常に信頼度が高いと感じた。

このプライベートな情報をどこまで市に信頼して任すことができるのかと、どこまで住民サービスの奥行きを広げることができるのかとは、無関係では無いと考える。市の担当者によると「市民に対して市に透明性はあるか？」とアンケートを取った際、透明性がないと答えた人は一人もいなかった」という結果はその現れであろう。また、先述の福祉事務所におけるe-サービスでも、行政と市民の信頼関係をシステムの基礎に置いていることが伺える。このように本当の意味での住民サービスの向上と住みやすいまちづくりには、住民と行政との信頼関係が土台にあって実現できるものと考えることができる。

#### (2) 越前市を住みやすく

ここで私自身の出向元である越前市での取り組みを振り返る。私の行政職員「公」としてのテーマは「越前市を住みやすく」である。これは「私」であっても同じ思いを持っている。オープンデータを利活用した場合は、「アプリで越前市を住みやすく」となる。

以前に環境政策課という部署に所属していたとき「このゴミ、何ゴミですか?」「ゴミの捨てる日がいつだったか教えて」というゴミに関する問い合わせが毎日のように寄せられていた。この声に直接答えることができなかつたかと考えていたところ、オープンデータが目にとまった。実験的な意味で「ゴミ分別一覧のデータ」を公開し、地域の仲間から意見やアドバイスをもらいながら一つのWebアプリケーションを完成させた。

詳細は下記参照先に譲るが、完成までには多くの地域の人々の参加があった。アプリの原型を自分の周りの人に使ってもらったり、Facebookでアプリを紹介して感想を聞いたりした。地元のデザイナーやプログラマーからも提案や協力をしてくれる人も出てきた。このように作り手と利用者でブラッシュアップを行った。またゴミ分別の次に問い合わせの多い「町内別ゴミ収集日」のアプリを実装させたり、他の自治体でも使えるようにシンプルなコードに作り直したりするなど、まちの問題解決に「私」として加わることになった。このプロセスを通して地域の困りごとをアプリで解決するという新しいまちづくりの形の可能性に触れることができた。

<http://www4.ttn.ne.jp/~flowerhana/gomiindex.html>



#### ゴミ分別アプリ

自治体ごとに異なるゴミ分別方法を検索できるWebアプリケーション。Excelでゴミ分別一覧を作成し、HTMLを一部変更することで開発できる。2015年8月現在14自治体に広がる。

越前市の取り組みでは、行政と地域住民とが地域の困りごとの共有と地域の現状把握を通してアイデアを出し合い具現化するプロセスに焦点を当てた。その理由は、この対話から具現化するまでのプロセスを通して、多様な人財から新しいまちづくり形成の可能性を感じたからである。

事例Ⅱで紹介したフォーカスグループは、事例Ⅰでも用いられていた手法である。市の担当者によると、この手法は一般的で、行政がサービスを構築する際、市民が使いやすい制度やシステムになるようフォーカスグループを立ち上げて、市民との対話の場づくりをしていることだ。このグループは多様な市民（権力のある人だけではなく、子どもがいる一般的な親や、店舗経営者など）で構成している。この住民と行政との対話の場づくりによって、使いやすい制度やシステムになるように構築している。

以上により、住民サービスの向上と住みよいまちづくりのためには、多様な人財が参加した対話の場づくりが重要な役割を果たしていることが分かる。そして対話の先に、住民にとって必要なサービスが形成されることができると考えられる。この過程において重要なことは「情報は誰のものか？」と問いかけることである。行政が情報を抱え込むのではなく、公共の情報はオープンデータとして公開し、個人に帰属する情報は個人に返すことにより行政の透明性・信頼性を高めるとともに、住民サービスの向上と住みよいまちづくりのために情報を利活用することが大切だと考える。

### (3) 具体的な取り組み

以上はストックホルム市の現地調査からの考察であったが、ここからは地域活性化センターで具体的に取り組んだことを紹介する。

地域活性化センターの事業三本柱は「情報の提供と調査・研究」「ひとづくりと研修・交流」「まちづくりへの助成などの支援」である。この3つ目の支援事業の一つに「日本橋イベントスペースの提供」がある。この事業の目的は、地方公共団体などが地域産品、観光資源、地域イベントなどの情報を首都圏で発信し、消費者ニーズを把握できるよう、東京駅から近い日本橋プラザビル前広場をイベントスペースとして提供することである。

この目的を実現するために、地域活性化センターが出店する地方公共団体のさまざまな情報を積極的に発信し、より地域の活性化につなげていく必要があると考えている。その情報発信の手段の一つとして、スマートフォンを利用している人をターゲットとした専用サイトの構築を試みることにする。ここでは地域活性化センターの何人かの職員とともに、ストックホルム市で調査した内容を共有しながら構築していくこととする。

#### <スマートフォン用サイトの構築>

この日本橋イベントスペースのスマートフォン用サイト構築の構想の起点は、第2章の実例Ⅱ「福祉事務所におけるe-サービス」で「福祉事業と



いう一事業をストックホルム市の Web サイト上の一メニューとして掲載するのではなく、福祉事業という一事業のサイトをパッケージにして情報発信すること及び「Web サイトをモバイル対応した時に利用者が増加した」ことにある。

日本橋イベントスペースを選択したのは、「次のイベントスペースはいつあるのか」「どのような自治体がどんな特産品を出店予定なのか」などの声に答えることができる検索ツールの必要性を感じていたからである。2015年8月現在では前頁のような構成をしている日本橋イベントスペースの Web サイトをモバイル対応になるように試みた。

### <スマートフォン用サイトの具体的な内容>

日本橋イベントスペースのスマートフォン用サイトの内容と特徴は次のとおりである。

<http://www.chikatsu.jcrd.jp/app/eventspace/index.html>



- ホーム：日本橋イベントスペースの紹介、今後直近にある出店団体とその内容、問い合わせ先、年間スケジュールのダウンロード、地域活性化センターHP へのリンク等
- 検索：各月の出店団体一覧とその内容の検索、当年度及び本日以降の一覧への切り替え可
- 出店者様へ：募集及び実施時の提出書類、当日のアドバイス等
- FAQ（よくあるご質問）：お客様及び出店者様からよく寄せられる質問の一覧

これで完成ではなく、随時多くの方の意見を取り入れながらより良い情報発信の手法を研究し、改良する予定である。

**仕組み**  
Excel でイベントスペースの日程表を作成する。そこには出店概要や出店予定品、掲載する写真の名前を入力する。このデータを XML 形式でエクスポートし、Web サーバにアップロードすれば、データを自動で読み込んで表示する仕組みになっている。  
※このスマートフォン用サイトを保守管理する際、複雑で多くの工程を必要とするのでは継続性が保てない。限られた職員で簡易に更新できる仕組みを構築した。

**特徴**  
○全体：画面遷移を極力減らし、階層を浅くすることでユーザーにとってシンプルな画面構成になるよう努めた。  
○ホーム：今日から一番近いイベントスペースを自動で表示させる。  
○検索：ページを開いた際、当月が自動設定されるように作成している。今日から何日後(前)のイベントスペースかを一覧で確認できる。