令和４年１２月１５日
三田市

「デジタル ID と連携したポータルサイトの技術検証」の結果報告について

１　背景

本市は、令和 4 年 4 月にさんだ里山スマートシティ構想を策定し、デジタル技術の活用やデータ利活用により様々な課題を解決することで、「市民一人ひとりが幸せを実感しながら住み続けられる三田」を目指しています。この中で、市役所のスマート化として「デジタル時代に相応しい市役所になる」を掲げ、「デジタルを活用した利便性の高い行政サービスの提供」と「情報が分かりやすく届くように発信する体制の構築」を取り組みの柱にしています。

取り組みの 1 つとして、市公式ホームページを、個々の市民等にとって「より分かりやすく、より使いやすいサービス」にすることを目指しています。一般的に自治体のホームページは「誰一人取り残すことなく、誰もが同じように情報を得られ、利用できること」が求められていることから、全てのページが同じような構造になっています。一方で行政の取扱業務は広範囲におよび情報量も多いため、同じような構造でなく利用者の属性や閲覧履歴等に基づいた情報発信も求められています。

２　取り組み

市民等に対して個々が必要とする情報を分かりやすく届けるためには、デジタル技術を活用しながら、利用者の目線で利便性の高い仕組みを採用していくことが重要です。しかし、行政分野において先進事例が多くありません。そのため多くの民間企業で、個別最適な情報発信を行うために利用されている「顧客体験(CX)向上プラットフォーム*1」を提供する株式会社プレイド（東京都中央区）との間で『三田市と株式会社プレイドとのデータ利活用による利便性の高い行政サービス創出の推進に関する連携協定』を締結し、同社の他民間企業複数社と連携しながら下記の 2 つの実証に着手しました。

①市ホームページにおける個別最適な情報発信の実証
・上記①の技術実証の実施体制：本市と株式会社プレイド
②デジタル ID*2 と連携したポータルサイト*3 の技術実証
・上記②の技術実証の実施体制：本市と株式会社プレイドの他、令和３年３月に本市とマイナンバーカードの普及と利活用の推進に関する連携協定を締結した xID 株式会社（東京都千代田区）及び、さんだ里山スマートシティ官民共創プラットフォーム共創会員である株式会社スカラコミュニケーションズ（東京都渋谷区）を含む計４者で実施。

本報告では、上記②の取り組みである「デジタル ID と連携したポータルサイトの技術実証」を取りまとめました。

３　技術実証の概要

- マイナンバーカードの公的個人認証により生成したデジタル ID（xID アプリ、市のオンライン手続きの本人確認のために使用、以下「デジタル ID」という。）と、xID アプリとの連携が可能な「クラウド・プラットフォーム（スカラコミュニケーションズ社・マイクロサービスプラットフォーム GEAR-S）」及び「顧客体験(CX)プ

ラットフォーム（プレイド社・KARTE）」を活用し、子育てポータルサイトを仮構築

- 子育てポータルサイトを介して、参加者である市職員の本人同意の下、デジタル ID により取得した住所情報等*4 と「CX プラットフォーム（KARTE）」を連携
- 加えて、CX プラットフォーム（KARTE）の機能を活用して、（参加者の本人同意の下）属性情報*5 も取得
- 以上の取得した情報を基に、「CX プラットフォーム（KARTE）」を活用して個別最適な情報発信に関するアクションを実行。その結果を分析することで、個別最適な情報発信の有効性及び課題の抽出を検証するもの

4　期間

- 令和 4 年 8 月 1 日～8 月 31 日

5　仮構築した子育てポータルサイト上で実施した技術実証の例（抜粋）

技術実証①　子育てポータルサイト上でデジタル ID により取得した住所情報等と CX プラットフォーム（KARTE）を連携

実際の施策イメージ画像（一部抜粋）：

子育てポータルサイト上でデジタル ID により KARTE との連携を実行

上記連携を実行後の子育てポータルサイトのログイン後ページ

技術実証②　子育てポータルサイト来訪者に対し、CX プラットフォームのアンケート機能を用いて「お子様年齢アンケート」を実施（市職員が来訪者となって検証）

実際の施策イメージ画像（ポータルサイトログイン後ページより一部抜粋）：

技術実証③　技術実証①で取得した情報（住所情報・属性情報）と技術実証②のアンケート回答結果に応じて子育てポータルサイト上に表示する「おすすめ情報」の表示情報を変更

＜変更される表示情報の例＞
・（来訪者全員）居住地域の近隣病院
・（来訪者全員）居住地域の近隣公園施設等（お出かけマップ）
・（妊娠～出産と回答した方向け）出産届出の案内

実際の施策イメージ画像（ポータルサイトログイン後の各ページ一部抜粋）：

居住地域に基づいた近隣病院（情報出し分け）

居住地域に基づいた近隣公園施設等（お出かけマップ）

けやき台エリア近くの公園施設等（おでかけマップ）

駅前町エリア近くの公園施設等（おでかけマップ）

妊娠届出の案内

「妊娠～出産」と回答した方に対して、妊娠届の提出が必要なこと＋対応可能な手続（窓口/オンライン）の案内を行う

6　参加者の声（本技術実証の参加者は全て市職員）

- 実際にポータルサイト上でデジタル ID と顧客体験(CX)向上プラットフォームを活用することで、サイトの来訪者によって情報を出し分ける技術について体験することができた。これらの技術について、物理的なモノがあるわけではないため、何ができるのかが分かりにくかったが、実際に体験することでどのような技術かを知ることができた。
- 実装する場合は「使いたくなるポータルサイト」を目指して、サービスデザイン思考の観点からサイトまでの流入経路を意識したユーザーインターフェイス*6 の設計を行うとともに、「誰に対して」「どのような情報を」「どのタイミングで」「どのようにして」発信するか、シナリオの検討が重要であると感じた。

7　情報の取扱いについて

- デジタル ID により取得した住所情報等について
  - 今回の技術実証においては、本実証のために仮構築した子育てポータルサイトを介して、本技術実証の参加者（市職員）を対象に、デジタル ID により取得した住所情報等を連携し、技術実証に必要な範囲に限定して活用し、個々人への最適な情報の出し分けを実施した。
    （連携した情報内容及び連携構築に関連する情報については、本技術実証終了後、全て削除済）
  - 一方で、今後デジタル ID により取得した住所情報等をどのように活用すれば市民の方々に有益な価値を実感いただけるのかについては、中長期に渡った検討の必要性を認識した。
- CX プラットフォームの機能により取得した属性情報について
  - 今回の技術実証においては、ポータルサイト上に CX プラットフォームからアンケート（例えば、お子様の年齢区分など）を実施し、そのアンケート

結果を活用した形で個々人への最適な情報の出し分けを実施した。
    - 一方で、今後属性情報をどのように活用すれば市民の方々に有益な価値を実感いただけるのかについては、中長期に渡った検討の必要性を認識した。

８　技術実証の結果分析

- 利用者体験の視点での効果
    - CX プラットフォームのアンケート機能等を活用することでポータルサイト来訪者（技術実証の参加者）一人一人がどのような情報を探しに来ているのかを把握した上で、一人一人が必要としている情報の個別最適化を実現することができた。
    - 従来は必要な情報を探す必要があったが、お子様の年齢に照らし最適な情報を提供することで簡単に必要な情報に辿り着くことができることが確認できた。
    - デジタル ID により取得した住所情報等が連携されることで、（CX プラットフォームのアンケート機能等による）質問数が少なくなることや、連携住所情報等に基づく個別最適な情報案内をしてもらえたことで、利用者視点での連携住所情報等を活用する利便性を感じることができた。
- 行政サービス提供者（市）の視点での効果
    - CX プラットフォームで実現できる施策の可能性を感じたことで、市民目線での情報提供を行う必要性を改めて確認することができた。
- 行政サービス提供者（市）の視点での今後検討を要する点
    - CX プラットフォームを実際に庁内で運用する際には、具体的な運用ルールの策定や実際の操作手順に関する手引き・マニュアル等の用意が必要だと感じた。
    - デジタル ID により取得した住所情報等との連携については、上述の利便性を感じた一方で、４情報（住所、氏名、生年月日、性別）の全てが連携される仕様となっていることに対して、情報管理上の懸念などが利用者視点では生じるのではないかと感じた。
      　この点に関し、デジタル ID により取得した住所情報等との連携情報を活用して個別最適な情報発信を行うためには、マイナンバーカードの公的個人認証に係る情報の外部連携の際に、当該連携先に提供する情報の範囲を当該連携先が活用するに必要な範囲に限定されることが望ましい。
    - 今回、子育て支援をテーマとしたホームページの個別最適化を実施したが、今後は他のテーマについて順次個別最適化の可能性を実証することも検討していきたい。

９　今後の取り組みについて

- マイナンバーカードの公的個人認証により生成したデジタル ID との連携による個別最適な情報発信に関する取り組みについては、今回の実証成果や今後検討すべき事項をもとに、必要な検討を行って参ります。
- なお、冒頭記載の通り、『三田市と株式会社プレイドとのデータ利活用による利便性の高い行政サービス創出の推進に関する連携協定書』に基づくプレイド社との実証につきましては、今回ご報告の事項の他、「①市ホームページにおける個別最適な情報発信の実証」についても、別途ご報告させていただく予定です。

＜用語集＞

*1 顧客体験(CX)向上プラットフォーム	サイトやアプリの訪問者の行動等をリアルタイムに解析し、一人ひとりに合わせた利用体験の提供を可能にする仕組みです。本実証では、株式会社プレイドのサービス「KARTE(カルテ)」を意味します。
*2 デジタル ID	デジタル ID は、自分の身元を証明する電子版の運転免許証やパスポートのようなものです。本実証では、xID 株式会社のサービス「xID」アプリで生成される ID を言います。
*3 ポータルサイト	ポータルサイトはインターネットを利用して目的の情報に行き着くため、閲覧者が最初にアクセスする入口の役割をもったウェブサイトのことです。
*4 住所情報等	マイナンバーカードの公的個人認証を活用して取得できる、氏名、生年月日、住所、性別の情報を言います。
*5 属性情報	顧客体験(CX)向上プラットフォームの活用により取得できる、ウェブサイトの訪問者に対するアンケートの実施結果や、ウェブサイト上の行動情報等を言います。
*6 ユーザーインターフェイス	サービスや製品と利用者の接点の仕組みを表す言葉です。例えばウェブサイトやアプリなど、ユーザーとの接点となるものです。

＜問い合わせ先＞
三田市 総合政策部 未来戦略室 スマートシティ推進課
電話：079-559-5096（直通）
メール：smartcity#city.sanda.lg.jp
※@を#に置き換えています