

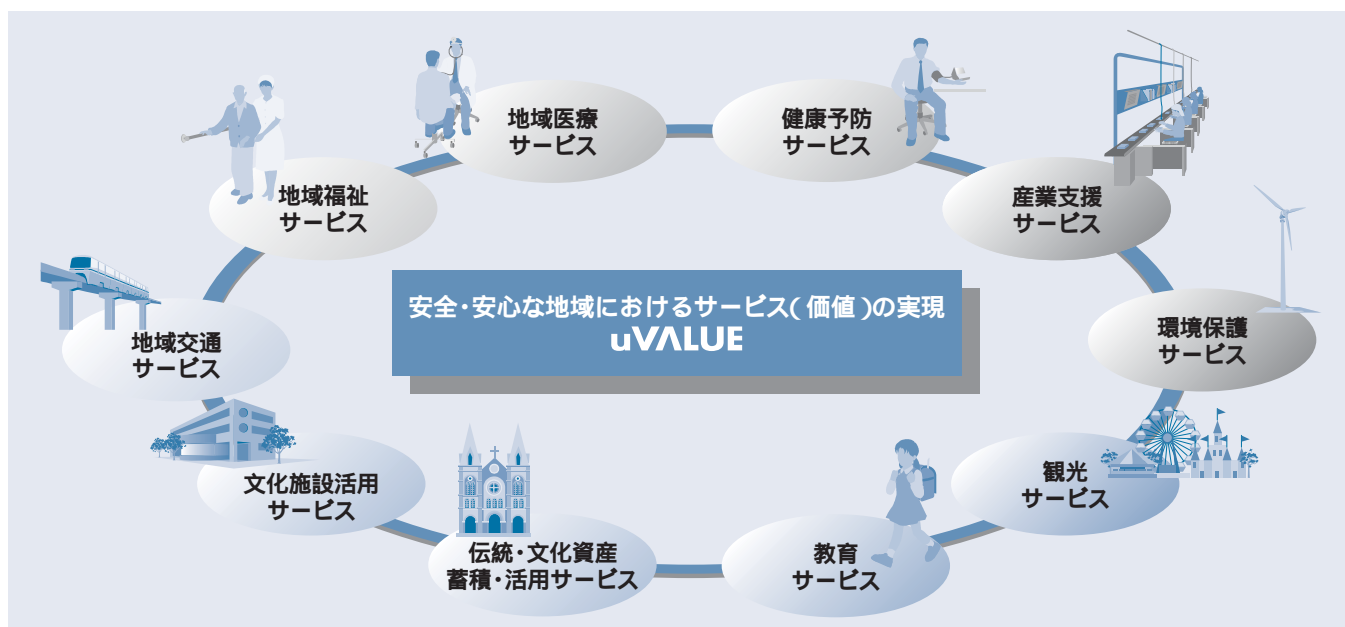
「元気・安心・感動・便利」を支える 次世代公共サービス

Next-Generation Public Services for "Energetic, Worry-Free, Exciting and More Convenient" Society

豊島 久 Hisashi Toyoshima
宮本 重美 Shigemi Miyamoto

藤田 昭 Akira Fujita
西本 恭子 Kyōko Nishimoto

熊谷 雪子 Yukiko Kumagai



次期公共(地域)サービスの展開分野

公共・公益の達成を目標とする公共サービス分野では、今後、地域ごと、テーマごとの状況に則した具体性をもって、現状のサービスレベル以上に踏み込んだ取り組みが求められる。

公共・公益の達成を目標とする公共サービス分野のIT化は、e-Japan戦略を一つの柱として推進されてきた。e-Japan戦略全体では、IT基盤の整備について世界最先端となった反面、利活用や普及の面では、課題が残される状況にあるとされている。今後は、新たに顕在化した課題などを勘案したうえで、新しいIT国家戦略が2006年にかけて発表される予定である。

公共サービス分野は、長期的に「豊かな公、小さな官」を目指す方向であり、例えば安全・安心などのテーマに

ついては、官民の分担を含めて枠組みを見直しつつ、取り組みを推進していくことが求められる。また、ネットワークの広がりや新たなセキュリティ課題の発生などを受けて、既存IT化領域を含め、そのあり方についてもさまざまな視点から変化が求められている。

日立製作所は、社会基盤の構築に長年携ってきた実績と総合力を生かしたうえで、今後も次世代のITのあり方を見据えた先見性のあるソリューションを継続的に提案していく。

1 はじめに

ここ数年、官庁・自治体を中心とした公共サービス分野のIT(Information Technology)化は、国が策定したIT戦略(e-Japan戦略、e-Japan戦略II)を大きな方向性の要素として取り入れつつ進展が図られてきた。2005年は、このIT戦略で「世界最先端のIT国家になる」とした目標の達成状況を見る節目の年にあたる。さらに2006年にかけては、新しいIT国家戦略が発表される予

定になっている。今後の公共サービス分野のIT化にあたっては、これまでの成果を踏まえたうえで、新しいIT戦略に沿った展開を図ることが求められる。新しいIT戦略の詳細はまだ明らかではない。しかし、少子高齢化などの社会状況を踏まえつつ、既存社会システムの着実な稼働と「日本21世紀ビジョン」などに掲げられた目標への適合推進を図ることになると考えられる。

ここでは、次世代公共サービスに求められる方向性について述べる。

2 これまでのIT戦略成果

e-Japan戦略の出発点は、IT基盤整備の遅れがわが国の国際競争力に影響を及ぼしているということにあった。しかし、今では、基盤整備については出発点の目標をほぼ達成しつつあり、世界の先進国になっている(図1参照)。

しかし、利活用は、まだ十分に進んでいるとは言えない。例えば、電子政府では、96%の申請・届け出手続きのオンライン化整備が完了した一方で、利用率は必ずしも高くなく、生活の中にさらに定着するよう改善を図っていく必要がある。IT戦略の恩恵は、総じて国民生活の観点ではまだ実感の域に達していない。

さらに、社会環境の質・量両面での変化が、新たな重要課題を顕在化させている。その代表的なものは、企業や地域の競争力低下、社会システムへの信頼の揺らぎ、社会としての新しい夢の喪失などである。

今後のIT戦略では、このような課題解決も重要なテーマとして比重を増していき、これへの対応が公共サービスでも求められる(図2参照)。

3 次期公共サービスの進むべき方向性

日立製作所は、以下の各点が今後のIT戦略の重点事項になると考える。

- (1) 利便性向上・情報活用高度化などを目指す利用者環境のコピキタス化
- (2) コラボレーションの創出など、IT活用によって新たに得られる価値の追求(例えば日本21世紀ビジョンなどで言う豊かな公、確立に向けた取り組みなど)
- (3) 根本的社会課題への取り組み(安全・安心、産業競争力、地域社会の活性化など)

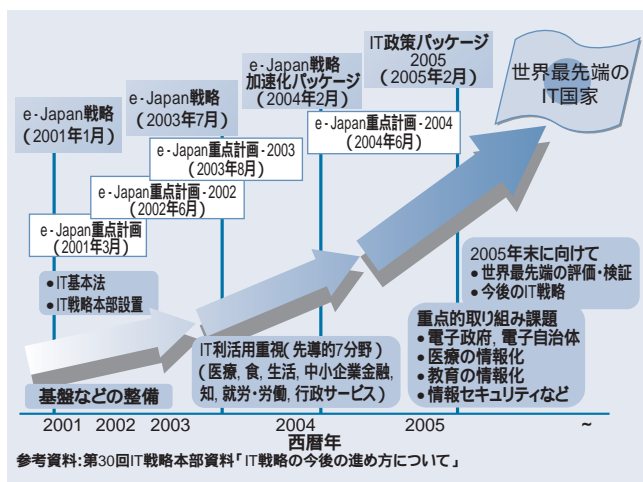


図1 国の新しいIT戦略に沿った展開
これまでのIT戦略では各フェーズで、その時点に応じた重点テーマに対処してきた。今後は、世界最先端であり続けるためのIT戦略が求められる。

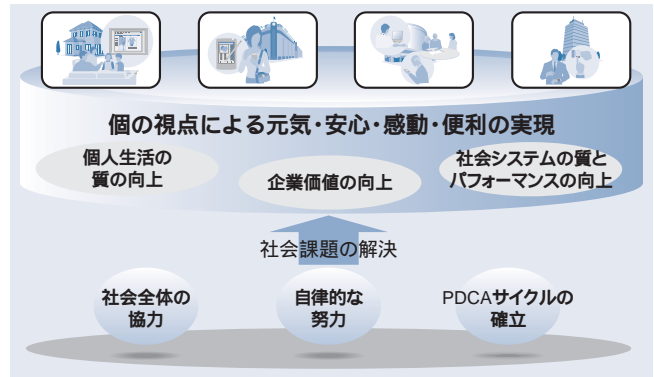


図2 公共サービスに求められる課題解決への対応
企業や地域の競争力低下、社会システムへの信頼の揺らぎ、社会としての新しい夢の喪失など、公共サービスにも社会課題への対処が求められる。

- (4) 既整備IT資産の有効活用推進
- (5) IT化進展によって生じる影への対処(セキュリティ、IT資産配備の適正化、ソフトウェア危機など)

特に公共サービス分野では、(4)と(5)への対応が必要なフェーズにあり、今後は(3)への対応も併せて推進していく必要がある。推進にあたっては、既存システムも視野に含めて取り組まなければならない。

また、関連する人が多く、複雑な課題の多い公共サービス分野の課題対処では、(2)と(3)のような目標のもと、長期にわたって改善・解決を図る多様な取り組みが求められる。政策動向などとIT活用を柔軟に組み合わせつつ取り組むことが必須であり、IT活用の根本的方法・枠組みなどの再構築も必要となる可能性が高い。

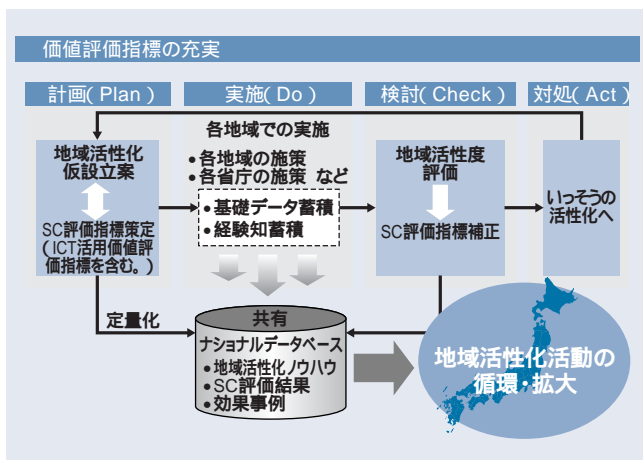
そのため、日立製作所は、これらの取り組みを、根底となる評価指標の構築・設定をベースとして展開することが有効であると考え、その評価指標として、ソーシャルキャピタルの活用を検討している。

ソーシャルキャピタルは、信頼や人と人のネットワークなどの目に見えない有用な社会資産を指す。ソーシャルキャピタル指標化にあたっては、課題解決を図るための指標の測り方、課題解決への指標の影響度合いの見極め、ITシステムと課題解決の関係評価など、整理すべき課題が残されており、地域活性化などの社会実験を繰り返す必要がある。

ソーシャルキャピタル活用に向けた取り組み提案の例を図3に示す。

4 日立製作所が提案するソリューション

日立製作所の現行から今後へ向けたソリューション開発の取り組み例を、前記IT戦略取り組み方向性を含めて整理したものを以下に示す。なお、利便性向上・情報活用高度化などを旨とする利用者環境のコピキタス化は、全体に含まれる。



注:略語説明 SC(Social Capital), ICT(Information and Communication Technology)

図3 ソーシャルキャピタル確立に向けた社会実験の取り組み案
 ソーシャルキャピタル評価指標を用いた評価モデルを立て、地域活性化などの実験を繰り返す。結果評価と評価モデルの見直しや、事例などのノウハウを蓄積する。

(1) IT化進展によって生じる影へ対処する「公共向けセキュアソリューション」

ITシステムの重要性が高まるにしたがい、情報漏えい防止などの重要性がいっそう高まっている。官公庁や自治体のセキュリティ対策業務モデル化により、セキュアなシステム構築を目指す。

(2) 既整備IT資産の有効活用を推進する「電子自治体共通基盤ソリューション」

電子自治体の共通基盤化を進め、業務システムのウェブサービス化とアンストップサービス化などを目指す。

(3) 根本的社会課題へ取り組む「医療制度改革の流れを支援するITソリューション」

個々の医療現場、地域医療連携など医療の良質化とともに、医療保険制度との連動により、医療制度全体の維持・発展を目指す。

(4) コラボレーションの創出など、IT活用によって新たに得られる価値を追求する「IT Solution for Campus」

大学における事務分野、教育研究分野、ナレッジマネジメント分野のシステム連携、情報の一元化を図り、システム価値の向上を目指す。

「IT化進展によって生じる影へ対処する」ことを含め、「根本的社会課題への取り組み」事例として、地域の安全・安心への取り組みについて次章に述べる。

5 地域の安全・安心

5.1 安全・安心な地域のためのIT

近年、地震や台風などの自然災害、子どもを狙った犯罪、ネットワーク社会での個人情報の漏えいなど、生活を脅かす危険や脅威が増加傾向にある。総務省が昨年「2010年に向けて日本社会が取り組むべきテーマ」につ

いてアンケートを実施したところ、安全・安心な生活環境の実現がトップにあげられた。一方、国の施策でも、2005年2月の「IT政策パッケージ2005」では、「生活における安全・安心の確保 災害時におけるITの活用促進」、「情報セキュリティ・個人情報保護」といった安全・安心にかかわる施策に重点が置かれている。

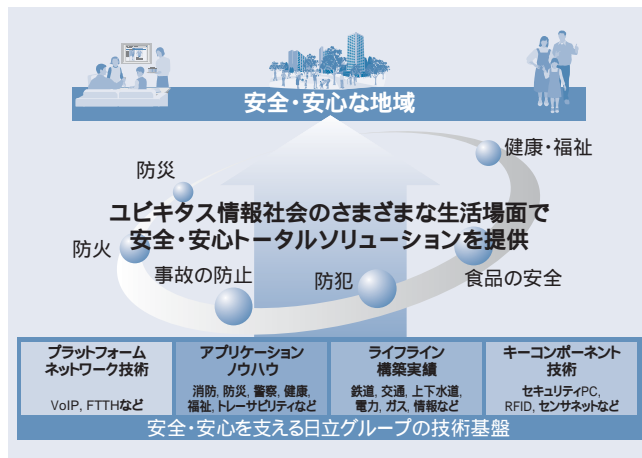
このような動きを受けて、各自治体にも安全・安心に対する施策が求められている。ITを利活用したもので、災害・犯罪などへの対策があげられる。また、ITの利活用では、さまざまな情報を扱うことになり、住民の個人情報漏えい対策など、新たな脅威を与えないための施策も必須となる。

日立製作所は、これまで提供してきた防犯・防災、福祉などに関するアプリケーションやライフライン構築実績に基づき、地域の安全・安心を実現するさまざまなソリューションを提案している。その中から、地域の安全・安心のための防犯・防災ソリューションについて以下に述べる(図4参照)。

5.2 防犯ソリューション

防犯分野でのITの応用としては、「人の目の補完」、「不審者の発見・通報」、「SOS発信」などがあげられる。

「子供見守りシステム」では、日立グループの超小型ICタグ「ミューチップ」を活用し、児童が登下校する際に、防犯ブザーや帽子、キーホルダーなどに貼り付けたICタグを校門の読み取り装置にかざすことにより、保護者の携帯電話などへ詳細情報をメール配信する。「ミューチップ」には数字のID(Identification)だけが格納されているため、紛失や盗難時のセキュリティ対策にも対応している。さらに、災害時には避難所の読み取り装置にかざすことにより、保護者へ避難情報を配信する。



注:略語説明 VoIP(Voice over Internet Protocol), FTTH(Fiber to the Home)
 PC(Personal Computer), RFID(Radio-Frequency Identification)

図4 安全・安心を支える日立グループの基盤技術の概要
 日立グループの総合力、先端技術と豊富な製品を活用し、ユビキタス情報社会のさまざまな場面で安全・安心トータルソリューションを提供していく。

また、「スマート防犯灯」は、防犯カメラ・緊急通報装置を内蔵した低空間型照明ポールであり、暗がりの解消のほか、防犯カメラによる犯罪抑止と通報装置による発生時の早期解決で、昼夜を問わず、町の安全・安心を見守る。

5.3 防災ソリューション

地震や台風などの自然災害時には、自治体の防災センターは、気象情報提供者からの注意報や警報などの情報収集、災害現場との情報交換、避難所、消防本部、ライフライン関連企業など、さまざまな部門とのスムーズな連携が求められる。そのためにも、ふだんからの危機管理や災害発生時の迅速な初動体制と、的確な連携による復旧・復興対策が求められる。防災でITが活用できるのは、「何が起きているのか」、「何を実施しなければならないのか」、「どのように対策を実施するのか」といった災害対策の支援である。日立製作所は、平常時、初動期、応急対策期、復旧・復興期といった時間軸ごとに求められるシステムやソリューションをトータルに提供し、災害に強い町づくりを支援する。例えば、平常時では、防災訓練と防災基盤を整備するための、防災訓練支援システムや危険箇所管理システム、初動期では、職員の安否確認を行い、宿直者対応や初動体制までを確立するための職員召集システムや、土砂災害・水防情報システム、応急対策期では、被害情報の全体把握と応急体制を確立するための被害情報収集システムや防災地理情報システム、復旧・復興期では、被災者の生活に対しての補給や維持網を確立するための避難所管理・安否情報管理システムなどがある。

5.4 豊かで活力ある地域社会の実現を目指して

豊かで活力ある地域社会の実現には、このような防犯・防災などの対策とともに、自治体を核とした、医療や福祉、産業振興、環境保護、文化などの幅広い分野を連携させた広域サービスの実現が不可欠となる。日立製作所は、これらの幅広い分野にわたるソリューションを提案し、さらに豊かで活力ある地域社会の実現に向けて取り組んでいく。

一方、今後のITシステムは、諸々の社会活動や他システムとの連携性を高めるなど、これまで主体であった内部事務改善などの一組織に閉じたシステムと比べて、システム構築から維持・運営の方法・評価指標の設定まで、さまざまな点で新たなくふうが求められる。また、IT自体が、一産業領域として地域産業などのあり方に関連する側面を持ち、そのような場合に応じてダイナミックにスキームを描く柔軟性が必要になる。

日々の課題などに対処しながら住民記録などの既存社会基盤を安定的に稼働、維持していくことを前提として、今後のITシステムに携わる者には、前記のような変化を的確にとらえて先導的ソリューションを提案していくことが求められる。変化に対して柔軟性を持ちつつ、安定した公共サービス提供を支えることが次世代公共ソリューションの要件である。

日立製作所は、今後、このようなソリューションを提案し、次世代公共サービス分野に取り組んでいく考えである。

執筆者紹介



豊島 久

1977年日立製作所入社、情報・通信グループ 公共システム営業統括本部 所属
現在、公共サービス領域の事業企画に従事
E-mail: hisashi.toyoshima.pt@hitachi.com



宮本 重美

1986年日立製作所入社、情報・通信グループ 公共システム事業部 全国公共システム本部 全国公共システム統括部 所属
現在、地域を中心とした電子自治体ソリューションの企画、取りまとめに従事
E-mail: shigemami.miyamoto.fq@hitachi.com



藤田 昭

2001年株式会社日立総合計画研究所入社、新社会システムグループ 所属
現在、電子政府・自治体に関する調査、研究などに従事
E-mail: akira.fujita.jf@hitachi.com



西本 恭子

1993年日立製作所入社、情報・通信グループ 公共システム事業部 全国公共システム本部 全国公共システム統括部 所属
現在、地域を中心とした電子自治体ソリューションの企画に従事
E-mail: kyoko.nishimoto.rp@hitachi.com



熊谷 雪子

1989年日立製作所入社、情報・通信グループ 公共システム営業統括本部 総合企画部 所属
現在、公共サービス領域の市場調査と事業企画に従事
E-mail: yukiko.kumagai.bc@hitachi.com

6 おわりに

ここでは、次世代公共サービスに対する日立製作所の取り組みについて述べた。

地方分権化の進展などを背景として、公共サービス領域の背景となる社会システム自体が大きな変革期に入っている。それに合わせ、公共サービスも、公共性・公益性の考え方を中心にして変容していくことになる。