

【社会保障サービスと情報アクセシビリティ⑦】

マイナポータル「ぴったりサービス」など、社会保障・福祉サービスへのアクセス向上に向けた取組みについて

主席研究員 前田 穰

社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の個人向けポータルサイトであるマイナポータルの試行運用が7月18日から行われている。

試行運用では、国や地方自治体が保有する自分に関する情報やその受け渡し履歴が確認できる機能の提供などと併せ、子育てサービスに関してプッシュ型のお知らせ機能や行政サービス検索・電子申請機能「ぴったりサービス」が提供されている（図1参照）。

この秋からは使い勝手の向上をはかりつつ本格稼働¹させ、順次対象サービスを拡大させる予定である。

そこで、「ぴったりサービス」および、社会保障・福祉サービスへのアクセス向上に向けた地方自治体の取組みについてレポートしたい。

1. 「ぴったりサービス」の概要

マイナポータルのサービスは、基本的にはマイナンバーカードでログインしないと利用できないが、「ぴったりサービス」はログインしなくてもだれでも使えるサービスになっている。

「ぴったり検索」、「キーワード検索」、「一覧から検索」の3つの検索方法が提供されており、指定した地方自治体で利用できる子育て

図1 マイナポータル<ワンストップサービス>チラシ（抜粋）



出典：内閣官房 内閣府

てサービスを検索することができる。検索された結果から、サービス内容や手続き方法が分かるほか、続けて申請書類の作成・印刷や電子申請（別途、本人確認等の書類の提出が必要な場合がある）ができるようになっている。

具体的には「ぴったり検索」では、まず「妊娠・出産」や「子育て」などのカテゴリーを

1 試行開始から3か月程度を実データによる住民情報の連携テスト期間としており、問題がなければ10月か11月に本格稼働する見込みである。

選択し、そのカテゴリーのなかで知りたいこととして「必ず行う手続き」などの用意された項目を選択し、必要ならばさらに「妊娠したとき」、「子どもが生まれたとき」などの自分に該当する状況を選択するというステップで必要な手続きが絞られていく（図2参照）。

キーワード検索では、キーワードを含むサービスが地方自治体にあれば表示される。例えば神奈川県相模原市で「診察」とのキーワードで検索すると「妊娠の届出」の手続きが対象として出てくる。神奈川県横須賀市では「母子健康手帳の交付」となる。

ただし、「検診」では両市とも手続きがヒットしないなど、曖昧検索に対応していない。

プッシュ型の情報提供を行うお知らせ機能も試行運用が開始されており、本格稼働後はマイナンバーカードでログインすることで電子個人認証を行い、保育所の入所申請などがネットだけで完結できるようになる予定である（図1参照）。

しかし、マイナポータルで提供する子育てサービスの利用に関しては、以下の点に課題があるようだ。

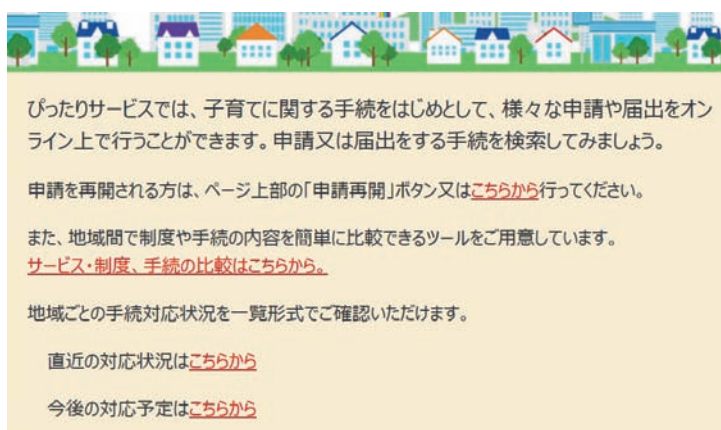
一つは、サービス提供の考え方や電子自治体化などの進捗具合によって、地方自治体ごとに利用できるサービスに差があることである。

現状では、地方自治体によって子育てサービスの手続きごとに「ぴったりサービス」に未対応、サービス検索・比較まで可能、手続様式の作成・印刷まで可能、電子申請が可能の4段階に対応が分かれている²。今後の対応予定³も異なっており、特に電子申請に

図2 ぴったりサービス 選択画面1 (ホーム画面より)



図3 ぴったりサービス 選択画面2 (ホーム画面より)



2 マイナポータルのトップページで、「あなたにぴったりのサービスがわかる」の「使ってみる」を選択>ぴったりサービスのページの「地域ごとの手続対応状況を一覧形式でご確認いただけます。」の「直近の対応状況はこちらから」を選択（図3参照）

3 前注と同じ「地域ごとの手続対応状況を一覧形式でご確認いただけます。」の「今後の対応予定はこちらから」を選択（図3参照）

については、全ての手続きで今後も実施しないとの地方自治体が散見される。

その理由は主に以下の三つに分かれており、簡単には実施するようになるとは思われないものとなっている。

- ① 利用者メリットがない、子育てサービスが電子申請にそぐわないこと

手続には面談などが必要であり電子申請だけでは済まないことや、窓口などで対面しながら対応した方がより利用者に適したサービスが提供できることなどが理由となっている。

- ② 費用に対して効果が小さいこと

子育て世代の人口が少なく、その世代のマイナンバーカードの普及率が低いなど利用者があまり見込めないことや、現状の対応で十分でありコストも低いと考えていることが挙げられている。

- ③ 財政的、人力的に対応できないこと

予算が組めない、対応する職員が確保できないとの回答になっている。

二つ目の課題としては、マイナポータルにログインできるまでの下準備としてマイナンバーカードの入手手続き以外にも、ある程度のITリテラシーが必要になることである。

パソコンで「ぴったりサービス」以外のプッシュ型通知サービスなどを利用するには、ソフトウェアのインストールが必要なことや、マイナンバーカード対応のICカードリーダーライタの購入、設定などの他にも、OSやブラウザなどの要件をクリアする必要がある。

この点に関しては、この秋の本格稼働時から、パソコンやスマホ用のアプリをインストールするだけで利用できるようになる予定となっており、マイナンバーカードを読めるスマートフォンを使えば、スマートフォン単体で利用できるようである。また、LINE(株)と提携し⁴「LINE」アプリからマイナポータルにつながるようにするなど、アクセシビリティの改善が図られる予定もある。

これらの改善を前提としても、利用を開始するまでに求められる知識や手間と、利用メリットとのバランスが問われるものと思われる。

2. 地方自治体の独自の取組みなど

Twitter、Facebook、LINEなどのSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)のアカウントを設定して、それぞれの機能の特徴を踏まえた行政情報や災害情報を、住民に伝わるように工夫して発信している地方自治体が数多くある。その中には「LINE」アプリの対話型の機能や、さらにはAIを使って本人に適したサービスを提供しようという取り組みが進んでいるので概要を紹介したい。

まず、2016年8月2日に(株)LINEと「シブヤ・ソーシャル・アクション・パートナー協定」⁵を締結した東京都渋谷区では、その一環として「LINE公式アカウント」サービスの「LINEビジネスコネクト」によって、ユーザーに対して最適なタイミングで最適な情報を提供できるOne to Oneの子育て支援サービスを2017年2月15日から開始している⁶。

4 2017年6月15日LINE(株)発表「内閣府とのマイナポータル連携に関する協定締結のお知らせ」より

5 行政サービスの情報配信、オンライン予約や支払いのほか、区内の小中学生を対象としたリテラシー教育の実施、シェアリングサービスの実現、ITを活用した区役所職員のワークスタイルの変革、人材開発や研修プログラムによる人的交流となっている。

6 渋谷区トップページ>区政情報>広報>報道>「渋谷区はLINEを活用したOne to Oneの子育て支援サービスを開始します」参照。One to Oneとは1対1という意味で、個人との対応関係を現す用語としてマーケティングやコミュニケーションで使われている。

また、LINE公式アカウントでは、「LINEビジネスコネクト」以外に「プロモーションスタンプ」、「フリーコイン」、「LIVE CAST機能」などが利用可能。

利用者が登録した妊婦・出産・子育てなどの情報に応じて最適な情報がプッシュ型で通知され、自ら問い合わせたり検索したりすることなく情報入手ができるサービスとなっている。現在の通知対象は子育てに関するものとして、子どもの予防接種や健診に関する情報、子育てひろばや保育園など保育サービスに関する情報などであるが、「ぴったりサービス」と同様に子育て分野以外にも拡大していく予定である。

さらに、渋谷区では「渋谷区LINE公式アカウント」によるOne to One情報通知の新たな機能として、AIによる自動応答サービスの実証試験を開始したことを2017年8月9日に公表している。「渋谷区LINE公式アカウント」のトーク画面でAIと会話（チャット）を繰り返すことで、曖昧な知識でも利用者に適したサービスに到達できるようにする試みである。

子育てに関しては、このようなAIを活用した問い合わせへの自動応答サービスの実証試験が、(株)三菱総合研究所によって2016年9月に行われている⁷。

同研究所が川崎市、掛川市の協力を得て行なったこの実証試験では、24時間いつでも使える、必要な情報にアクセスしやすくなるなどのメリットが評価され、試験参加者の約9割がサービス継続を求める結果となっている。また、子育て以外でも使えると良いとの要望が5割を超えるとともに、AIの活用が行政サービスの標準化の動機付けにもなるようである⁸。

その他にも、スマホアプリ等で行政情報を提供する取組みが進んでいる。例えば神奈川

県では母子健康情報や予防接種などのスケジュールがスマホを通じて管理できる「電子母子手帳アプリ」の活用を2016年9月6日から8市町で開始している⁹。また、「マチイロ」、「子育てタウン」、家計簿アプリ「Zaim」での「わたしの給付金」など、行政情報のオープンデータを活用して分かり易く情報提供する民間サービスも出てきている。

3. おわりに

子育てを中心として、マイナポータルの「ぴったりサービス」をはじめ、個々に合った社会保障・福祉サービスが提供される仕組みづくりが進んできている。

東京都渋谷区の取り組みなどのように、身近で手軽なスマートフォンを活用し、LINEによる情報提供と対話型AIによる問い合わせ対応を組み合わせることによって、利用者側が尋ねる内容が曖昧でも答えが得られる環境が整えば、より広範囲な社会保障・福祉サービス分野への展開もしやすいのではないかと感じた。

一方でマイナポータルは、行政情報基盤を通じた情報連携や公的個人認証機能を使ったオンライン申請を図る分だけ手続きが煩雑で、利用までのハードルが高くなっている。

こうした条件を克服しマイナポータルが利用されるサービスとして定着するためには、サービス検索や申請手続のサポートへのAI活用などによって利用価値を高めることが必要であろう。また、AIの活用には地方自治体の業務整理や電子化を促す効果が期待されるため、地方自治体ごとで違うサービスの縮小にもつながるのではなかろうか。

7 株式会社三菱総合研究所ホーム>ニュース>ニュースリリース>そのほか>2016「AIで役所の業務を効率化 国内初！対話型AIによる自治体向け問い合わせ対応サービス「AIスタッフ」(仮称)の試行・実証について」

8 ホーム>ニュース>セミナー・イベント>その他のセミナー・イベント>2017.06.05【三菱総研セミナー】自治体におけるAI活用を考える～「行政情報標準化・AI活用研究会」の設立～>当日資料および参考URLの「AIによる問い合わせ対応サービスについて」より

9 神奈川県庁ホーム>健康・福祉・子育て>心身の健康>健康づくり・食育>ヘルスケアICTの推進>MYMEーBYOカルテと連携した電子母子手帳の取組みを進めています！