

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(1/12)

■目次 ～ニュージーランド～

1. 基本調査

①基礎情報

②デジタルに関する組織及び施策等の概要

2. 重点調査分野(11テーマ)

11重点分野リサーチ状況

サービスデザイン/UIUX	★ デジタルデバイド	★ 共同利用・共同調達	○
データ利活用	○ 官民共創	- デジタル予算	★
行政サービスのデジタル化	○ 新技術 (AI、メタバース)	○ スマートシティ	-
サイバーセキュリティ	○ 人材育成・確保	-	-

★・・・都が特にベンチマークすべき事例あり、○・・・情報あり、－・・・情報なし

1-①基礎情報

国名	ニュージーランド
面積 (km)	270,534
人口 (万人)	504
首都	ウェリントン
主要言語	英語、マオリ語、手話
宗教	キリスト教36.5%、無宗教48.2%
GDP (10億米ドル)	243 ※IMF 22年10月時点
ランキング (電子政府)	4位（国連2022年）、2位（早稲田2022年）

元首	チャールズ三世国王陛下
議会	一院制(120名、任期3年)
政府	首相 ジャシンダ・アーダーン
政体	立憲君主制
主要産業	第1次産品(乳製品、肉類、木材・木製品、果実類、水産品、ワイン、羊毛類)
通貨	NZドル
国民文化	時差+3時間(サマータイム中は+4時間)
参考	ニュージーランド基礎データ(外務省)

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(2/12)

1 - ②デジタルに関する組織及び施策等の概要

	名称	概要	拠点	ソース・サイト
★ 組織	内務省 Digital Public Services	ニュージーランドのデジタル施策実行主体である政府機関。デジタル関連施策の情報を集約したポータルサイト「Digital.govt.nz」を運営。	ウェリントン	・ 公式ホームページ
組織	内務省 Government Information Services	ニュージーランドの情報施策実行主体である政府機関。政府データの公開を行うポータルサイト「data.govt.nz」を運営。	ウェリントン	・ 公式ホームページ
組織	New Zealand Government Procurement and Property	ニュージーランド政府調達のとりまとめである政府機関。	ウェリントン	・ 公式ホームページ
組織	Callaghan Innovation	企業・技術革新・雇用省の施策関係の事務を行う組織。スタートアップ支援等を実施。	オークランド、ウェリントン等	・ 公式ホームページ
組織	Cert NZ	企業・技術革新・雇用省の法定機関で、サイバーセキュリティ施策を行う組織。ニュージーランド人の行動実態からサイバーセキュリティを研究し、行動変容の指針を示した。	ウェリントン	・ 公式ホームページ

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(3/12)

1 - ②デジタルに関する組織及び施策等の概要

	名称	概要	拠点	ソース・サイト
組織	Westpac NZ Government Innovation Fund	オーストラリアのwestpack銀行と、NZ政府が共同で出資してできたファンド。各所行政組織の課題解決のため、共同事業、直接投資を実施。	ウェリントン	・ 公式ホームページ
★ 組織	Creative HQ	GovTechを掲げて2003年から政府機関、創業者、ウェリントンや世界中の個人と共にイノベーションを創出。国内政府機関のみならず、海外との行政機関や企業とも連携し、起業家育成プログラムや、企業・行政支援を実施。	ウェリントン	・ 公式ホームページ
施策	Digital.govt.nz	デジタル関連施策の情報を集約したポータルサイト。	-	・ 公式ホームページ
施策	Summit for a Digital Public Service 2022	毎年開催される行政に関するサミット。ニュージーランドの公務員がデジタル政府の将来に向けた経験と知識を共有し、またデジタル戦略とデジタル公共サービスの戦略を説明する。	-	・ 公式ホームページ
施策	NZGDS	国民にとって使いやすいUI/UXを実現するために、政府がデザインの標準を定義して公開し、部門を跨って行政のサービスデザインを統一。	-	・ 公式ホームページ

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(4/12)

1 - ②デジタルに関する組織及び施策等の概要

	名称	概要	拠点	ソース・サイト
施策	オープンデータ施策	政府が保有する地理情報や災害情報等のデータを民間に対して提供。データ管理手法や官民共創のノウハウを蓄積(CDS)。またツールキットを作成しGithub上にアップロード。	-	・ 公式ホームページ
施策	Digital Government Partnership e HQ	国家の全体最適に向けたデジタル施策を市民協働型で推進する、政府CIO を中心とするネットワーク型リーダーシップモデル。	-	・ 公式ホームページ
施策	Digital Strategy for Aotearoa and Action Plan	世界をリードし繁栄するデジタル国家としての地位を確保することを目的とした、デジタル戦略とアクションプラン。	-	・ 公式ホームページ
施策	Strategy for a Digital Public Service	公共サービスを近代化および変革し、市民と企業を政府サービスの中心とすることを目的とした、公共に絞ったデジタル戦略。	-	・ 公式ホームページ

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(5/12)

2.重点調査分野(11テーマ) -サービスデザイン/UIUX

■概要

背景：政府全体がサイロ化された機関中心のサービスから、ユーザーのコミュニティからのインプットが少ない、よりオープンで包括的な共同設計のサービスへと移行。

目的：政府サービスを設計または提供するすべての人に、デザイン思考を提供すること。

成果：**政府全体でユーザに共通のコミュニケーションを実現することに役立つ。**

所管部：ニュージーランド政府 digital.govt.nz

サービスデザインを浸透するための運用

- 1

準備

- ✓ 顧客ニーズ、要求、サービスに関する情報を収集。
 - ✓ デザインワークの価値を庁内の関係者に同意を得る。
- 2

理解

- ✓ 集めた情報を分析し、パターンやテーマを特定。
 - ✓ サービスデザインを浸透するには、**関係者と問題や改善余地について共通理解を形成することが重要。**
- 3

創造

- ✓ 問題を解決しうる方法について考察。
 - ✓ 顧客や利害関係者、チームを巻き込み作業。
- 4

開発

- ✓ 前フェーズで思いついたアイデアのプロトタイプを作成。
 - ✓ **顧客や関係者とプロトタイプを繰り返しユーザテスト。**

ペルソナを活用して関係者と問題や改善余地について共通理解を形成

 マリー 実用的にサービスを活用	 クリス 過剰サービスを要求	 ジュリアン サービスのナビゲータ	 ショナ 権限を奪われた制度批判者
 ニン 新しいサービスが好き	 ニッキー 自分にあったサービスを最大限活用	 アミール 孤立したサービス利用者	 フレッド サービスの利用を躊躇

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(6/12)

2.重点調査分野(11テーマ) –データ利活用

Plan & Strategy

事例

概要

2011年に「政府の公開・透明性に関する宣言」を出し、政府が保有する地理情報や災害情報等のデータを民間に対して提供している。

要点

下記7つの原則のもとオープンデータを公開

- オープンなデータ
- 保護されている
- すぐに使える
- 真正性がある
- 十分管理されている
- 妥当な価格(無料が望ましい)
- 再利用可能

また、データ管理手法や官民共創のノウハウを蓄積するとともに、オープンデータ活用を支援するツールキットGithub上で公開している。

参考

- data.govt.nz
(ニュージーランドオープンデータポータルサイト)
- [オープンデータツールキットについて](#)
(Code for Aotearoa)

取組 概要

※着手中含む

オープンデータの活用事例は下記のとおり。

- **専用駐車場の検索**：障がい者が専用駐車場の所在地を検索可能なアプリを開発。専用駐車場が不当に利用されている場合、アプリ上で通報することも可能。
- **安全な労働環境の確保**：仕事・職場の安全に関するデータを個人間・組織間で共有することで、労働環境におけるリスクを顕在化。
- **税の利用方法見える化**：コミュニティ内で税がどのように使われているかをバブルチャートで公開。年次報告等従来の方法と比べ、より見える化を実現。
- **地方自治体のデータ共有**：78の地方自治体のデータを、比較・分析が可能なよう、統一的なフォーマットで公開。

参考

- [オープンデータ活用事例\(data.govt.nz\)](http://data.govt.nz)

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(7/12)

2.重点調査分野(11テーマ) –行政サービスのデジタル化

Plan & Strategy

事例

概要

デジタル・ガバメント・リーダーシップ・グループ等の協力のもと、Strategy for a Digital Public Serviceを策定

要点

国民が必要な時に必要な場所で個人に最適化されたサービスを利用し、関心のある問題についての決定に関与し、オープンで透明性の高い政府を信頼できることを目指す。

下記5つを重点分野として定めている

- 人とビジネスのための統合サービス
- リーダーシップ、人材、文化
- 財団
- 投資
- 新しい働き方

参考

- [Strategy for a Digital Public Service \(Digital.govt.nz\)](https://digital.govt.nz)

取組概要

※着手中含む

参考

- **SmartStart** : 出産などのライフイベントに対して複数省庁による行政サービスを一度に提供するオンラインツール。
- **パスポート更新・取得の完全オンライン化** : パスポート更新の完全オンライン化を世界で初めて実現。新規取得のオンライン化も実現済み。
- **Data Investment Framework** : データインフラへより効率的な投資を可能とするフレームワークの提供。
- **Government Chief Privacy Officer** : 政府機関におけるプライバシー・セキュリティーに係る情報管理を支援する機関の設置。
- **ICT capabilitiesの共有** : 政府のICT投資を効率化し、毎年100万NZドルのコスト削減に寄与。
- **政府機関の情報集約** : あらゆる政府機関の情報をGovt.nz(ニュージーランド行政サービスガイド)上で検索可能。

- [デジタルトランスフォーメーションの紹介記事\(Digital.govt.nz\)](https://digital.govt.nz)

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(8/12)

2.重点調査分野(11テーマ) –サイバーセキュリティ

Plan & Strategy

事例

概要	サイバー対策の中核組織として、ナショナル・サイバー・セキュリティ・センター(NCSC)を設置
要点	組織からの同意に基づいたうえで、サイバー脅威の検知と対策を実施 NSCSの活動はIntelligence and Security Act 2017によって求められており、GSCB(政府通信保安局)と共に2019 NZ Cyber Security Strategyの一部を担っている。
参考	<ul style="list-style-type: none">ナショナル・サイバー・セキュリティ・センター(NCSC) 公式ホームページIntelligence and Security Act 2017(New Zealand Parliamentary Counsel Office/Te Tari Tohutohu Pāremata)GCSB公式ホームページ

取組概要 ※着手中含む	<ul style="list-style-type: none">CORTEX(セキュリティツール提供企業)：政府機関や重要企業に対してサイバーセキュリティに関するツールや機能を提供。また、ツール等を利用する組織の実情に応じてカスタマイズし、市販の製品やサービスでは検知・防止が困難なマルウェアにも対応する。Malware Free Networks：脅威の検知・排除を行うサービス。CORTEXを補完するものであり、ネットワーク事業者やサービスプロバイダーを通じて利用可能。Incident response(サイバーインシデント対応サービス)：サイバーインシデントが発生した際、24時間365日体制で対応。商業プロバイダーによる対応を補完する趣旨で、現地での支援等様々なサービスを提供。
参考	<ul style="list-style-type: none">ナショナル・サイバー・セキュリティ・センター(NCSC)公式ホームページIntelligence and Security Act 2017(New Zealand Parliamentary Counsel Office/Te Tari Tohutohu Pāremata)GCSB公式ホームページ

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(9/12)

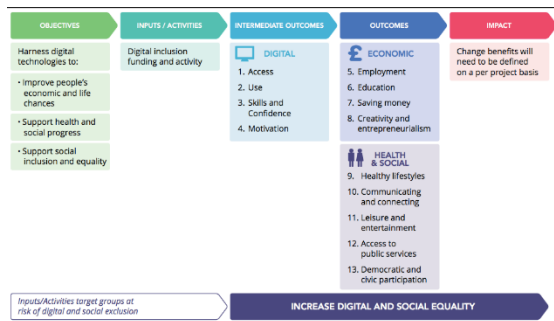
2.重点調査分野(11テーマ) –デジタルデバイド

■ 概要

- ✓ デジタル弱者がリテラシーを高めるには、“インターネットにアクセス可能なこと”、“デジタル利用機会”、“スキルを身に着けること”、“モチベーションがあること”の4つの観点からアプローチする必要がある。
- ✓ オンライン利用を促進するための最大の課題は、デジタル利用の恩恵が(時間や金銭的な)コストを大幅に上回ることを高齢者に説得することにある。
- ✓ また、教育する職員を有償で配置して継続的な活動にすることや、地域コミュニティや民間との連携により多くの人を巻き込む仕組みを構築することが重要。

■ 先進的な事例

デジタルインクルージョンのフレームワーク(UK)



- デジタルインクルージョン実現のステップを、①目的、②対応策、③中期的に得られるもの、④長期の経済・社会的価値、⑤社会へのインパクトの5段階に分類。
- 貧しい人と高齢者ではデジタルスキル習得に向けた目的は異なる。このフレームワークの活用で、課題に応じた打ち手を体系的に整理することができる。

家族とつながるためのデジタル活用(ニュージーランド)



- 政府はデジタルの活用促進を阻害する最大の課題はオンラインを活用する理由が見いだせないという“モチベーション”の問題だと結論づけた。
- そこで、高齢者がデジタルを活用する最大のきっかけとなりうる家族とのつながり(ビデオ通話など)に着目し、学校、教会、図書館や地域団体と連携して家族とその祖父母に対するデジタル講座を開催。

コミュニティを巻き込んだデジタル支援(シンガポール)



- 高齢者を支援するデジタル・アンバサダーの常設拠点を60箇所、スーパー・商店街にも臨時カウンターを設置。
- デジタルアンバサダーは認定された職員が有償で働くことで、持続的なデジタルデバイド解消の仕組みを構築することができた。
- 結果、15万人の高齢者がデジタルスキルを獲得。

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(10/12)

2.重点調査分野(11テーマ) –新技術(AI・メタバース等)

Plan & Strategy

事例

概要

国内での協調的なAI活用を可能にし、AIに関するニュージーランドのブランドを国外に示すためのAI戦略を掲げている。

要点

戦略の基軸として下記が定められている。

- ニュージーランド独自のもの
- 人間中心かつ信頼できるAI
- AI経済への投資
- 労働力の準備
- 世界における我々の場所
- 上記を支える実現可能な基盤

参考

- [ニュージーランド国家AI戦略について\(OpenGov\)](#)
- [Government use of artificial intelligence in New Zealand\(James Maclaurin et al.\)](#)

取組概要

※着手中含む

参考

- **請求処理の自動化**：ニュージーランド政府における補償請求処理の約90%を自動化・高速化する新たなシステムを開発。
- **刑事司法制度でのアルゴリズム活用**：刑事司法制度の一部判断(犯罪検出、訴追決定等)におけるアルゴリズムの活用。
- **ロボットを活用した果物栽培**：果物と障害物を識別し、自動で果実を採取可能なロボットをオークランド大学が開発。
- **Ambit**：チャットボットを構築するためのプラットフォーム。
- **Canophony**：AIにより害獣を自動的に検出・駆除するシステム。
- **Jade**：チャットボット/会話インターフェースと予測モデリングを提供。

- [取組事例\(Shaun Ryan\)](#)

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(11/12)

2.重点調査分野(11テーマ) –共同利用・共同調達

Plan & Strategy

事例

概要

政府による調達ルールで、他の政府機関との共同調達が推奨

要点

下記メリットから他の政府機関との共同調達が推奨。

- 統合されたサービスにより、顧客に対するサービスの向上につながる。
- 調達業務に係る工数が通常共有されるため、必要な人材が削減される。
- 取引コストを削減し、政府とプロバイダー間の関係が改善される。

参考

- [Government Procurement Rules\(Ministry of Business, Innovation & Employment \(MBIE\)\)](#)
- [他省庁との共同調達について\(Ministry of Business, Innovation & Employment \(MBIE\)\)](#)

取組
概要

※着手中含む

調達ルールへの記載：政府による調達ルールに、調達計画を立てる際の推奨事項として、他の政府機関との共同調達を考慮することを明記。

参考

- [Government Procurement Rules \(Ministry of Business, Innovation & Employment \(MBIE\)\)](#)
- [他省庁との共同調達について \(Ministry of Business, Innovation & Employment \(MBIE\)\)](#)

1-①. 重点分野リサーチ（11重点分野×31国・都市） 各国基礎調査及び、海外先進事例調査 ～ニュージーランド(12/12)

2.重点調査分野(11テーマ) –デジタル予算

デジタル 関連予算額	■ 2022年度（2022年7月～2023年6月）のICT関連歳出見込み 約 3,376億4千万円 （26億USD / 41億6838万NZドル / 1USD=1.6NZドル・1NZドル=81円換算）
注力 ポイント	■ 主な予算用途 ①医療システム改革： 医療サービスの改善や人材育成、病院の再建やITシステムの強化等の医療システム改革として、2022年以降の4年間でITを含めた総予算として、約9,000億円（111億NZドル）を予算化しており、2022年度の主なIT関連予算は以下のとおり。 ・医療システムのデータ蓄積・分析、デジタルインフラストラクチャ構築、機能開発： 2022年度 約259億2千万円 （3億2000万NZドル） ・国内初のデジタル病院設立： 2022年度 約205億1730万 （2億5330万NZドル） ・住民の健康・疾病管理機能開発、感染症に対する公衆衛生プログラム提供支援： 2022年度 約101億5千万 （1億2,531万NZドル） ②業務ソフトウェア開発： 2022年度 約1098億3,600万円 （13億5600万NZドル） ③SaaS対応等のデジタル産業支援： 2022年以降の4年間で約161億5310万円 （2,000万NZドル）
総予算に占める デジタル関連 予算割合	■ 2022年度の国家歳出予算 約12兆2411億円（150,956百万NZドル / 1NZドル=81円換算） ■ ICTの占める割合： 約2.8%
参考	・ 2022年度ニュージーランド政府国家歳出予算(Trading Economics) ・ IT支出予測について(RESELLER NEWS) ・ Budget at a Glance(ニュージーランド政府)