

オランダ・ポルトガル出張行程表

利用者視点調査

提供者視点調査

【目的】 ①データ連携により提供されているサービス、②データガバナンス（プライバシー対策）について調査し、データ連携のあり方の検討に活かす

【渡航者】 東京都 デジタルサービス局 デジタル戦略部 デジタル戦略担当課長 福田
 デジタル戦略課 課長代理（デジタル計画担当） 江原
 デジタルサービス推進部 デジタルサービス推進課 課長代理 神田（デジタル戦略担当兼務）

日数	1	2	3	4	5	6
月日	12/8 (日)	12/9 (月)	12/10 (火)	12/11 (水)	12/12 (木)	12/13 (金)
今朝		移動			5:00 リスボン空港発 (時差+1h)	
9:00		9:30-11:00 在住者インタビュー	移動	移動	9:05 スキポール空港着	
10:00			10:00-12:00 AMS-IX	10:00-12:00 リスボン市・NEC		
11:00		昼食				11:45 成田空港着
12:00		移動	移動	移動		
13:00	13:35 成田空港発	13:30-15:00 AMS Institute	移動	13:30-15:30 スタディツアー		
14:00		昼食		昼食	14:25 スキポール空港発 (時差+8h)	
15:00		移動	14:30-16:30 Mendix社 ・ロッテルダム市	移動		
16:00	(時差-8h)		昼食			
17:00		17:00-18:00 JETROアムステルダム 事務所	移動	移動		
17:00				15:30-17:30 カスカイス市		
夜間	19:35 スキポール空港着	移動	21:10 スキポール空港発 (時差-1h) 23:10 リスボン空港着	移動		

オランダ・ポルトガル出張概要

利用者視点調査

提供者視点調査

	アポイント先	ヒアリングや調査の概要
オランダ	在住者	一般市民の、デジタル行政サービスの享受状況及び満足度
	JETROアムステルダム事務所	日本からの移住者の、デジタル行政サービスの享受状況等
	スタディツアー	センサーデータにより人流や交通状況等を把握し、施策に活用している事例
	AMS Institute	行政サービスへのデータ活用に向けた研究開発
	AMS-IX	中立組織による信頼性の高いデータ取引環境の提供
	Mendix社 ・ロッテルダム市	デジタル行政サービスの提供及びデジタルサービス開発の内製化
ポルトガル	リスボン市・NEC	デジタル行政サービスの提供及びデータ連携基盤の活用
	カスカイス市	デジタル行政サービスの提供及びデータ利活用・個人情報保護対策

① オランダ・アムステルダム 在住者インタビュー

デジタル行政サービスの享受
(一般市民の視点)

アムステルダム市在住グレゴリー氏に、市のデジタル行政サービスの享受状況及び満足度についてヒアリング



- 概要
 - デジタル化されるまで15年
 - **DigiDを個人認証に利用しており、導入への反対意見はなかった**
- 満足度
 - **ほとんどの行政サービスがウェブ上で完結でき概ね満足**
 - 対面での手続きが必要な場合のみ役所を訪問
- 個人情報
 - **行政による個人情報利用は、受け入れられている**
- 担当所感
 - 市民のQOL向上にはオンライン化が重要なファクターである

③ オランダ・アムステルダム スタディツアー

センサーデータの行政への活用

アムステルダム市内で、現地専門家の案内の下、センサーデータを施策に活用している事例を実地調査



センサー設置に関する注意看板

市内自転車利用状況



自転車駐輪場

- センサーデータを活用し、スマートシティを実現
 - **GDPRを遵守してミリ波センサーを使用し人流を把握**
 - 地域交通手段である船の増便判断等に活用
 - 駐輪場の利用促進 ※通勤・通学における自転車利用率35%
 - 1つの空間把握のセンサーにより駐輪場の空き状況を把握
 - 駐輪場利用促進のため、**1.5分で入庫を完了する**設計
 - 更に、自転車にセンサーを設置することで数十秒短縮するなどの利便性向上を図る
- 担当所感
 - センサーデータを施策に活用することの有効性を学んだ

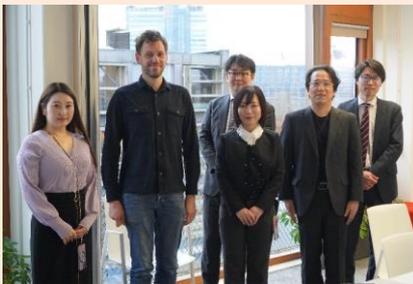
※GDPR：EU一般データ保護規則 個人データ保護やその取扱いについて詳細に定められたEU域内の各国に適用される法令

④ オランダ・アムステルダム AMS Institute

(アムステルダム先進都市ソリューション研究所)

行政サービスへのデータ活用に向けた
研究開発

産官学連携を促進する研究機関による、市の課題解決へのデータ活用に向けた研究開発について調査



• 組織概要

- 行政、アカデミック、民間の3者で構成された組織
- 市のマニフェストを最も参考にし、市の方向性を見据えて研究を遂行

• 事業概要

- 土木施設の老朽化対策や、群衆コントロールなどを、データを活用して効率的に実施
- データの取扱いに関しては**GDPRを鑑み、個人情報を使用しない**ようにしている

• 担当所感

- **アカデミック、民間からも参入しているところがGTTとの相違点**

⑦ ポルトガル・リスボン リスボン市・NEC

リスボン・インテリジェント・マネジメント・プラットフォーム (PGIL)

デジタル行政サービスの提供・
データ連携基盤の活用

都市全体のDXを推進し、自治体の活動を統合的に管理することにより、都市の安全性や市民のQoL向上を実現するPGIL（データ連携基盤）について調査



- 組織概要
 - 市民生活の安全確保、市民のQOL向上という明確な目的を有する
- 事業概要
 - 具体的な計画策定より基盤構築を優先させたことから、一部の内部組織から参加の了解を得られていない状況
 - 使用者認証によりアクセス制限
 - **個人情報を使用しないでも必要なサービスの提供が可能**
- 担当所感
 - **組織内の合意形成を円滑に進めるためには、基盤整備前に具体的に計画を策定することが重要**
 - 施策決定にデータの活用が有効

⑧ ポルトガル・リスボン カスカイス市

デジタル行政サービスの提供・
データ利活用・個人情報保護対策

ポルトガルの国民IDと連携した市民用アカウント「My cascais」を活用したデジタル行政サービス及び個人情報保護対策等について調査



- 組織概要
 - カスカイス市は20%が外国人在住の都市
- 事業概要
 - 多様な市民に平等に機会を提供するため、データドリブンな行政を目指している
 - 主に**2つのアプリをそれぞれのIDを用いて活用**
 - GDPRに則り、個人情報の同意取得を慎重に行っている
 - 内部にデータ解析の専門家集団が存在
- 担当所感
 - サービスの目的に応じてアプリやIDを使い分けるという考え方を学んだ

まとめ

利用者視点 | データ連携が現実のものになっている

個人情報

- 個人情報はGDPRにより保護されている
- 行政手続きがほぼデジタル化されており、住民は概ね満足している

提供者視点 | 行政もデータを連携して施策に活用している

個人情報

- 個人情報はGDPRにより保護されているので、可能な限り使用せずに質の高い行政サービスを提供するよう工夫している

ID

- 共通IDを行政のデジタルサービスに連携させることに特段抵抗はない

ID

- 複数IDを使い分け情報管理を行っているケースもみられる

データ利活用

- 企業にとって、自らの情報を広くオープンにすることは、競争性の観点からハードルがある

データ利活用

- 行政にデータを生かすという考え方が浸透している
- あらゆるデータを連携・統合するデータ連携基盤を構築する必要性を感じていない印象

Appendix

② オランダ・アムステルダム

JETRO アムステルダム事務所

デジタル行政サービスの享受
(日本からの移住者の視点)

JETRO（日本貿易振興機構）アムステルダム事務所所長（日本人）に、オランダのデジタル行政サービスの享受状況等についてヒアリング



- オランダのデジタル施策に対する所感
 - EU内の移住にハードルがほぼないことから、デジタル施策に不満があるのなら他の国に行けばよいという感覚
 - **行政のコスト削減に繋がるのであれば、国民の満足度は高い**
- 個人の滞在経験
 - 現地の行政手続きはオンライン化されているため、現地の市役所への訪問は移住時の滞在許可と運転免許取得のみ
 - 日本大使館に関する手続きはオンライン化されておらず頻繁に訪問する必要がある

⑤ オランダ・アムステルダム AMS-IX (デジタル公証人「Amsterdam data exchange(AMdEX)」)

中立組織による信頼性の高いデータ取引
環境の提供

中立組織であるAMS-IXによる、データ取引のルール作り等、信頼性の高いデータ取引環境 (AMdEX)の提供について調査



・ 組織概要

- **中立的な立場でデータ取引の信頼性を担保するルールを作成**
- 信頼性の高いデータの提供を受けるには、セキュリティ対策などコストがかかることから、この仕組みに参加することがメリット
- 個人を特定できる情報については匿名化して使用し、**GDPRを遵守**

・ 担当所感

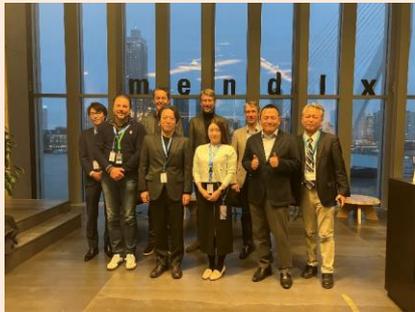
- 実情として、企業データは貴重であり、ライバル会社に知られることを恐れ、広くオープンには提供されていない
- データマーケットであるTDPFとはコンセプトが異なり、データ取引の信頼性を担保する役割を担う

⑥ オランダ・ロッテルダム

Mendix社・ロッテルダム市

デジタル行政サービスの提供・
デジタルサービス開発の内製化

ノーコードアプリであるメンディックスを使用してデジタルサービスを提供しているロッテルダム市の担当者と、開発会社であるMendix社からヒアリング



- 組織・事業概要
 - メンディックスはノーコードで様々なアプリケーションと連携することが可能
- ロッテルダム市の導入概要
 - エンジニアと行政職がアプリ開発を行っており、メンディックスを用いて必要な時にクイックに開発している良いケース
 - 例えば、助成金申請のアプリを3週間で開発した
 - メンディックスにはすでに様々なコンポーネントが存在するためそれを利用することで効率的に開発することができた
- 担当所感
 - **内製化を実施しており、短期間のシステム開発に有用**