

DG-9 豪州デジタルガバナメント戦略(2016-2018) 9月

4) デジタルガバナメント: カスタマーからパートナーへ

・デジタル化の目的は人々の生活の質を向上させること。

1. ビジョン

図1に[デジタルガバナメント戦略\(Digital Transformation Agenda, DTA\)](#)のビジョンを示します。

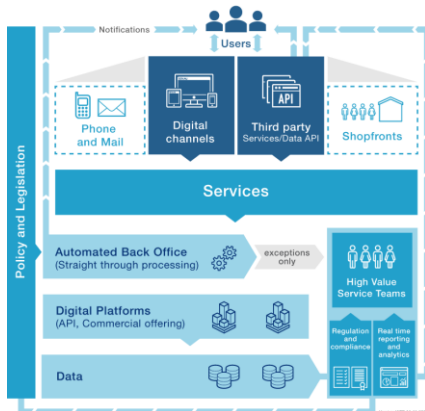


図1 [ビジョン](#)

どのチャンネルからでも、政府との協働を簡単で、迅速に行うことが出来るようにします。

政府の資源は柔軟性と性能を、よく測定しながら開発します。

このビジョンは、ユーザーのニーズから始めます。ユーザーには、個人、企業、団体、サービスプロバイダー(SNS)、政府機関が含まれます。

正面には、ユーザーが必要とするチャンネルを介して、政府との協働を簡単に行えるサービス層があります。そのサービス層の背後には、自動化されたバックオフィスがあり、すべての手動による処理とケース管理がほとんど不要になり、特注システムが不要になります。

これにより、職員は複雑で困難な課題に挑戦出来るようになります。サービス層とバックオフィスをサポートするのは、支払、通知のような、非常に汎用性のあるデジタルプラットフォームです。これらの層はすべて、きちんと構造化されたデータの強固な基盤によって支えられます。これにより、リアルタイムの業績報告が可能になり、政府がサービスを測定し、継続的に改善し、規制およびコンプライアンス活動を強化できるようになります。

変更を阻む既存の政策や法律の変更が、デジタル改革成功の鍵です。

2. これはどういう意味ですか？

政府と協働する人々は、それぞれの異なる[デジタルエクスペリエンス](#)(digital experience)を持って政府と対話して協働します。[デジタルガバナメント戦略\(DTA\)](#)の実施で政府機関は、すべてのユーザーに利益をもたらし、ユーザーの[デジタルエクスペリエンス](#)(digital experience)を向上させます。主なイニシアチブには、[シングルタッチ給与計算](#)、[マイ・ヘルス・レコード](#)、[健康保険](#)、[信頼できるデジタル認証と検証](#)、[政府全体のプラットフォーム](#)、[助成金管理](#)、[合理化されたオンラインビジネス登録サービス](#)などがあります。これらのイニシアチブは、次のような方法で[ユーザーの経験](#)(experience of users)を変えます。

1) 人、企業、組織には

⇒自分の[ライフイベント](#)作成:

私はDTAのデジタルプログラムに参加する資格を得て、私の人生の出来事に基づいてライフイベントを作成できます。

⇒プッシュ通信:

私は新しいプログラムや私の人生の新しいステージに移ったときにターゲットを絞ったコミュニケーションを受けます。

⇒発見可能な、結合されたデジタルサービス:

私が使っているデジタルサービスは、政府横断になっています。私はそれらを使うために知っておくべきことをオンラインで見ることが出来ます。

⇒マルチチャネルのデジタルサポート:

チャンネル(例えば、電話、ウェブサイトなど)を横断して政府とやりとりしやすく、私は必要なときに必要なデジタルサポートにアクセスできます

⇒事前設定:

私は、私の政府デジタルIDを使って、オンライン手続きをしたり、完全に取り除いたりすることが出来ます

⇒堅牢で安全で安全:

私がやりとりするデジタルシステムは堅牢で、私の情報は安全で安全です

⇒優先チャンネル設定:

私は政府と対話ときに私の好みのチャンネルを使うことができます

⇒一度教えてください:

政府の私の情報や状況の変更は一度で政府機関全体にしっかりと伝えることができます

⇒第3者サービス/データ統合:

私はスマートフォン・アプリやビジネス・ソフトを使って政府と協働することが出来ます

⇒オープンで拡張可能なサービス:

私は政府のデジタルサービスを直接使用することも、自分のニーズをよりよく満たす第3者プロバイダを使用することも出来ます

⇒スリム化された認証:

私は政府と安全に取引するために、政府の単一デジタルIDを持つことが出来ます。私はまた、このIDでビジネスをする権限を持つことが出来ます

2) 政府職員には

⇒技術と技術:

私は自分の仕事をうまくやっていくための自信を感じる正しい技能と技術を持っています

⇒プロセスの合理化と自動化:

私は最もデジタルサポートが必要な人を助けるために多くの時間を費やします

3) 政府には

⇒効率的で信頼できる:

私はより迅速で、より低コストでデジタルサービスを提供することが出来ます

⇒透明なパフォーマンス:

政策/行政サービスの柔軟性が高まり、政府の政策とサービス提供のパフォーマンスを測定して対応することがより容易になります

4) 納税者には

⇒ 効果的:

私はより高いコンプライアンス率を達成しています

⇒ お金の価値:

私は政府がより低コストでより良いデジタルサービスを提供できることを知っています

3. デジタルガバナメント戦略 (Digital Transformation Agenda)

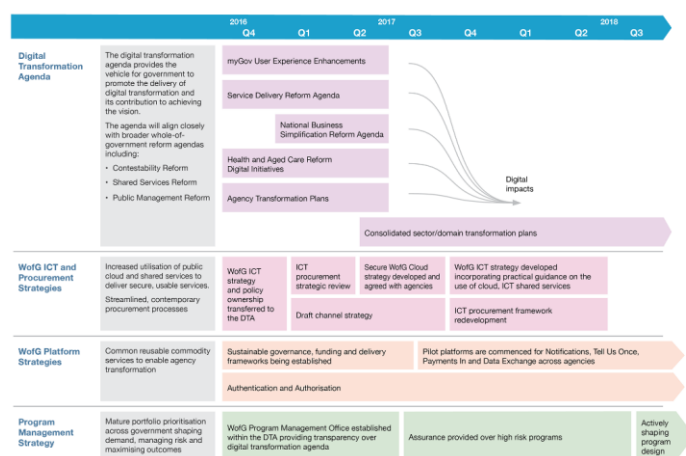


図2 デジタルガバナメント戦略Roadmap

このビジョンを達成するには、図2のような包括的なデジタルガバナメント戦略が必要です。

- ・すべての政府機関が実施する。
- ・[デジタルガバナメント戦略局 \(Digital Transformation Agency, DTA\)](#) がプログラムを調整し支援する。
- ・政府がユーザと対話し、ユーザにサービスを提供する方法を改革することに焦点を当てる。
- ・デジタル改革をする政策やプロセスを推進することを目指す。
- ・他の全政府 (WoFG, Whole-of-Government) 改革プログラムと連携する。

[デジタルガバナメント戦略 \(Digital Transformation Agenda\)](#) は、障害が取り除かれ、戦略が提供され、利益が認識されるにつれて、時間の経過とともに進化します。2018年中頃に提供されるデジタルガバナメント戦略に含まれる主要イニシアチブは;

- ・デジタルガバナメント戦略: コミュニティへの真の変化を実証するイニシアチブを包括し、ブランド化する。
- ・政府各部門のデジタル改革計画 (例: 個人、ビジネス、インテリジェンスなど): 他の機関 (例えば、企業や税務局) と特定のイニシアチブを協働する。
- ・WoFG ICT戦略:
政府のICTに関する明確なビジョンを提供する政府機関やプロバイダーと協働で設計された

WofG ICT戦略は、バックオフィスのさらなる自動化を促進し、政府のより広いICT環境を変革するのに役立つ。

- ・実践的WofGガイダンス:

全政府機関がこのビジョンに向かって進むことを可能にする実践的ガイダンス(例えば、安全なパブリッククラウド)。

- ・全政府ICT調達政策の戦略的評価:

首相内閣省(Department of the Prime Minister and Cabinet)主導のICT調達タスクフォースによるICT調達方針の戦略的評価。

- ・WofGプラットフォーム:

全政府機関のデジタル改革を促進し、[エンドユーザーエクスペリエンス](#)を向上させる共通の[コモディティ](#)サービスをする再利用可能なデジタルプラットフォーム。

- ・DTA([Digital Transformation Agency](#))プログラム管理局:

DTAの高リスク・高インパクトのプロジェクトの透明性の向上と調整を保証する局。

- ・データ・分析イニシアチブ:

ユーザーと政府に必要な情報を提供し、意思決定をサポートし、提供されるサービスを改善する取り組み。

- ・デジタル能力向上プログラム:

公共セクターの強力なデジタル能力を構築するデジタル能力向上プログラム。

[デジタルガバナメント戦略ロードマップ](#)は全政府機関を横断して、重要な改革プロジェクトを確認して、追跡する必要がある。これらは政府各部門の追加デジタル改革計画で確認します。

4. 主要業績評価指標

主要な業績指標([Key Performance Indicators](#))は、政府の[デジタルガバナメント戦略\(Digital Transformation Agenda\)](#)を実現するイニシアチブのために開発され、公開される予定です。例えば、ユーザー満足度やサービスの入手可能性といった[デジタルサービス標準](#)に準拠したサービスの提供も業績指標([Key Performance Indicators](#))として開発されます。

5. [デジタルガバナメント戦略ロードマップ](#)

このロードマップのコミットメントと併せて、政府各部門を統合したデジタル改革計画を提供しました。これらの計画は[企業・個人ロードマップ](#)として開発され、時間の経過とともに[エンドユーザーエクスペリエンス](#)の変化が追加されています。