

オーストラリア デジタルガバナメント戦略 1 月

1. 背景

・基本データ([JETROデータ](#))

国土: 約 8.4 万平方キロメートル(北海道とほぼ同じ)

人口: 約 880 万人(2016 年)(ほぼ大阪府と同じ)

政治体制: 連邦共和制(9 つの州から構成)

経済: 一人当たりのGDP43,680 ユーロ(約 533 万円)

・国連の[世界幸福度ランキング](#)(所得、健康と寿命、社会支援、自由、信頼、寛容さの要素を基準にランク付けされたもの)で 2016(12 位)、2018(12 位)、2019(10 位)。

・国連の[電子政府ランキング](#)(オンラインサービスの質、通信インフラの状況、人的資源)で 2014(20 位)、2016(16 位)、2017(11 位)、2018(20 位)

2003 年に電子政府戦略をスタートして、2006 年に Digital Australia を創立し、2019 年には [eGovernment Benchmark 2019 でトップになった](#)。デジタル戦略は真の市民中心に作成され、その成果はオンラインで常時変更されている。

2. [デジタル戦略\(2020-2025\)](#)

1) ビジョン

すべてのオーストラリア人の利益のために、世界をリードするデジタルサービスを提供します。

2) 戦略

1) 使いやすい政府 [easy to deal with](#)

2) 情報を提供し易い政府 [informed by you](#)

3) デジタル時代の政府 [fit for the digital age](#)

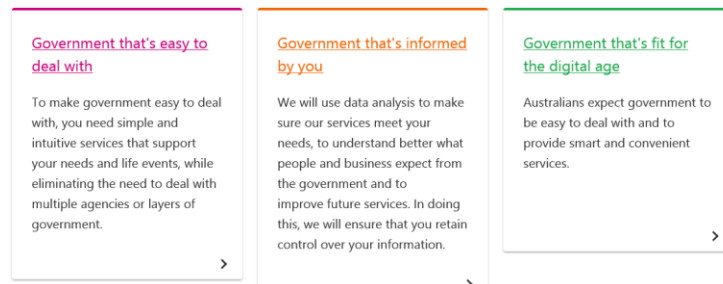


図 1 戦略目的

(1) 戦略目的: アクセスしやすい政府

政府機関や政府の層に個別に対処する必要がなくなります。

戦略目標 1

[2025 年までにすべての行政サービスにデジタルでアクセスできるようになります。](#)

実施計画

1.68 の大規模トランスアクションサービスが

2. [myGov](#) は、2019.10.23 に 1670 万を超えるアクティブなアカウントがありました。

3. [myGov](#) の使用は、2018 年から 2019 年で毎日 50 万回を超えるログインに 41%増加しました。

戦略目標 2

貴方はニーズとライフイベントをサポートするシームレスに統合された連邦政府、州政府、地方自治体の行政サービスを利用できます。

実施計画

- 1.12 のライフイベント(誕生から死亡まで) 5000 データを提供しました。
- 2.55 を超える連邦、州、準州、および地方政府機関、業界、サービスプロバイダーの 530 人以上が、協働して市民の要望に応えています。
3. ライフイベント測定フレームワークの作業を開始しました。

戦略目標 3

貴方は安全で使いやすいデジタル ID を選択して、すべてのデジタル行政サービスにアクセスできます。myGovID

実施計画

1. [myGovID](#) アプリは 152,308 回ダウンロードされました。
2. オーストラリア人 86,727 人がデジタル ID を確立しました
3. [myGovID](#) は、オーストラリア税務署 (ATO) のビジネスポータルに 153,472 回ログインされています。
- 4.信頼できる [Trusted Digital Identity Framework](#) の認定を受けた 2 つの ID プロバイダー、オーストラリア政府の [myGovID](#) とオーストラリア郵便局の [Digital ID](#) があります。
ポスのデジタル ID があります。

戦略目標 4

貴方はデジタル方式でサービスにアクセスできない場合は、代替手段にアクセスできます。

実施計画

1. 昨年の同時期と比較して、2019～20 年(2019 年 8 月まで)にサービスコールのビジ
ー信号が約 50%減少しました。
2. 転送されるコールの数は、約 40%削減されました。
3. [Srvcees Australia](#) の 2 つのモバイル政府ショップ、[Golden Wattle](#) と [Desert Rose](#) は、2018～
19 会計年度に 410 の町と、2019 年 7～10 月に 135 の町を訪れました。
4. 2015 年 4 月にリリースされたデジタルサービス標準 [Digital Service Standard](#) は、政府サービスを設計および提供するための原則です。 デジタルサービスにアクセスできない人々が繰り返し
や混乱なく他のチャネルを使用できるように、サービスを設計する必要があります。

(2) 戦略目的: 貴方からの要望を受ける政府

データ分析を使用して、行政サービスが貴方のニーズを満たしていることを確認します。人々や企業が政府に期待することをよりよく理解し、将来のサービスを改善するために。これを行う際に、貴方の情報を貴方が確実に管理できるようにします。

私たちは、すべてのオーストラリア人が、デジタルで、電話で、または直接会うことを選択するかどうかに関係なく、必要な行政サービスにアクセスできることを実現します。そして貴方のアクセスの待ち時間を短縮し、モバイルショップを提供して行きます。

戦略目標 5

行政サービスはスマートで、貴方が共有することを選択したデータに適応します。

実施計画

1. オーストラリア人は政府とデータを共有しているので、2019 年 11 月時点で [Single Touch Payroll](#) を使用している 536,000 人以上の雇用主のように、貴方へのサービスを改善することができます。
2. [myTax](#) に事前入力されたデータに基づいて個人向けにカスタマイズされたメッセージは、2018 年に 23 万人を超える人々が納税申告書を正しく準備するのに役立ちました。
3. 2019 年 7 月には、[myGov](#) の詳細の変更 [Change Your Details](#) の個人情報のオンライン更新が 200,000 件をました。これには、[ATO](#) と [Services Australia](#) での 100,000 件を超える住所の更新が含まれます。これは貴方の状況が変化して、関連するすべての貴方の政府の記録が更新されたことをお知らせできるサービスへの第一歩です。

戦略目標 6

[政策と行政サービスはデータとデータ分析を活用します。](#)

実施計画

1. [Data.gov.au](#) は、オーストラリア人が政府機関によって公開されたデータに簡単にアクセスできるようにします。2019 年 9 月時点で 84,571 のデータセットが含まれていました。これは、2018 年 1 月の 31,000 のデータセットから 173%増加しています。
2. 2019 年 9 月現在 [data.gov.au](#) のユーザーは 1,243,000 人を超えています。

戦略目標 7

[高度な技術により意思決定が改善され、透明性と監査性が向上します](#)

実施計画

1. [Services Australia Augmented Intelligence Center of Excellence](#) など、業務全体で 20 を超えるイノベーションハブをサポートしています。このセンターは、政府、学界、産業界の専門家を集めて、公共サービス全体での新しい技術と作業方法の開発と移行を主導しています。
2. [仮想アシスタント](#) を使用すると、必要な情報とサービスを簡単かつ迅速に見つけることができます。[Virtual Assistants Community of Practice](#) には 80 人以上のメンバーがいます。これらのメンバーは、貴方の都合の良いときに情報やサービスに簡単にアクセスできるように仮想アシスタントを用意しています。

戦略目標 8

[貴方のデータの強力な管理者になることで貴方の信頼を獲得します。](#)

実施計画

1. 2019 年の [エーデルマンの信頼バロメーター](#) では、オーストラリア人は政府に対して 48%の信頼を寄せており、これは 2018 年から 8%増加しています。
2. 2019 年 3 月に、データホスティングの手配、保護、および保護について政府機関に助言する [政府全体のホスティング戦略](#) を発表しました。
3. 2019 年 4 月に、デジタル ID の整合性と保護を確保するために、[Trusted Digital Identity Framework](#) の第 3 バージョンを発表しました。

(3)戦略目的: デジタル時代にふさわしい政府

オーストラリア人は、政府が扱いやすく、スマートで便利なサービスを提供することを期待しています。

戦略目標 9

世界をリードするデジタルサービスを提供するために必要なスキルを市民と企業に提供します

実施計画

1. 政府、業界、学界から 730 人以上が [Digital Summit 2019](#) に参加し、[デジタルトランスフォーメーション](#)の未来を探求しました。
2. 2019 年には 15 の政府機関横断の[新興人材プログラム](#)に 96 人が参加しました。
3. 277 人の [SES](#) 参加者が、開始以来、[主要なデジタルトランスフォーメーションプログラム](#)を完了しました。
4. [Women in Information Technology Executive Mentoring](#) プログラムを開始してから 120 人の[メンティー](#)がプログラムを完了しました。
5. 連邦、州、地域の政府職員 625 人と業界の 145 人が [Digital Sourcing Network events](#) に参加したり、メーリングリストに参加したり、共通の利益団体やワーキンググループに参加したりして、2019 年 4 月以降、調達慣行を改善しました。

戦略目標 10

迅速かつ効率的に人々を結び付け、リスクを軽減する、より良い働き方を採用します

実施計画

1. 2019 年 10 月現在、7 つの [Digital Transformation Communities](#) に 1,374 人以上のメンバーが参加しており、メンバーはサービス提供の改善について、つながり、共有し、学ぶことができます。
2. 2019 年 11 月現在、政府の協働のためのプラットフォームである [GovTEAMS](#) には 4,352 コミュニティの 35,000 人を超えるメンバーがおり、100 万を超えるファイルが共有されています。

戦略目標 11

中小企業、コミュニティ組織、学界など、他のセクターと協働します

実施計画

1. [Business Research and Innovation Initiative](#) は、44 の中小企業 (SME) に実現可能性調査と[概念実証](#)助成金を提供し、合計 1,200 万ドル以上を投じて、特定の政府の政策とサービス提供の課題に対する革新的なソリューションを開発しました。
2. [Digital Marketplace](#) は、政府の仕事で 2525 の機会を公開し、2019 年 11 月時点で 8 億 7000 万ドル以上の契約価値を企業に授与しました。契約の 70% 以上が中小企業でした。
3. [オーストラリア国際問題研究所 \(AIIA\)](#) と [デジタルトランスフォーメーション庁 \(dta\)](#) 間の覚書 [Memorandum of Understanding \(MoU\)](#) は、2019 年 8 月に更新され、すべてのオーストラリア人により良いサービスを提供するための強力な業界と政府の協力が継続されます。

戦略目標 12

政府全体で共有できる持続可能なプラットフォームを開発します

実施計画

1. [cloud.gov.au](#) には 400 以上のアプリケーションがあり、毎日 150 以上のアプリケーションが使用されています。

2.data.gov.au を使う各 [パブリッシャー](#) は、インフラストラクチャ、ライセンス、および人件費で毎年推定 130,000 ドルを節約します。

3. 連邦、州、地方の 3 つの政府レベルすべての 49 の機関から派遣された 113 のサービスチームがトライアルモードとライブモードの両方で、[Notify](#) を使用しています。

戦略目標 13

コストとリスクを管理して、市民と企業に価値を提供します

実施計画

1. Microsoft、IBM、Amazon Web Services、SAP、Concur などの大手 ICT サプライヤとの取り決めで、政府全体にお金の価値を提供しています。

2. 私たちは新しい [panels](#) を作成し、他にも拡大して、700 人以上の新しい売り手が政府ビジネスにアクセスできるようにしました。これにより、最高のスキルと経験を持つデジタルエキスパートと協働する継続的な機会を得ることができます。

3. [Google Analytics for Government](#) との取り決めで、年間 210 万ドルを節約しました。

この取り決めで、30 を超える加入政府機関を含む 380 の Web サイトおよびアプリケーションに適用されます。

この [デジタル戦略\(2020-2025\)で提供される](#) デジタルサービスを利用する [18 のプラットフォームとツールを準備しています](#)。 [Digital Transformation Toolkit Guide](#)

この戦略は [5 つの原則](#) で実施します。