

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略

都市概要

国名/都市名	オーストラリア/ニューサウスウェールズ州
人口	833.6万人（2022年時点）
行政区分上の位置づけ	州
各種デジタルランキング上の位置づけ	「国連電子政府調査2024におけるLOSI (Local Online Service Index)」でシドニーは37位

社会情勢・ インフラ・文化

オーストラリアはこれまでの歴史的背景から多文化社会であり、ニューサウスウェールズ州においても多文化主義政策をとっている。

出典：<https://www.clair.or.jp/j/forum/pub/series/pdf/sydney.pdf>

その他 都市の特徴

オーストラリアの各州の中でも、最も人口が多く、工業化が進んだ州であり、人口は都市に集中している。また、州都のシドニーは、オーストラリア最大の都市で世界最大港の一つに数えられている。

出典：<https://www.clair.or.jp/j/exchange/shimai/data/detail/527>



ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略 (1/7)

事例概要

所掌組織

ニューサウスウェールズ州 カスタマーサービス省
(Department of Customer Service)

デジタル戦略
概要

NSW州の公共部門がデジタルの力を活用して、年齢、能力、経歴、状況に関係なく、人々が政府と関わり、取引しやすくすることを優先事項とし、以下5つのミッションを掲げる。

1. NSW州の誰もがデジタルサービスを利用しやすく、包括的で、つながりのあるものにする
2. デジタルを使用して、サービス提供を改善し、地域経済をサポートし、生産性を向上させる
3. 信頼性と安定性に優れたデジタルサービスと持続可能なデジタルインフラを通じて、政府への信頼を支える
4. オンラインと対面のハイブリッドにより緊急時にNSW州を安全とレジリエンス(強靱性)に保つ
5. 公共部門の労働力におけるデジタル能力の向上

公開時期

2024年10月

NSW Digital Strategy
Delivering digital with purpose

The NSW Digital Strategy outlines the strategic directions and objectives for NSW to advance its digital maturity and use technology to further improve service delivery, enhance accessibility and inclusion, and drive better outcomes for communities and business across NSW. It is underpinned by 5 missions for digital transformation.

- MISSION 1**
Make digital services accessible, inclusive and connected for everyone in NSW
1A: Make digital services inclusive
1B: Improve connectivity across NSW, including in regional and rural communities
1C: Make sure digital services meet accessibility requirements
1D: Design digital services based on the needs of the community
- MISSION 2**
Use digital to improve service delivery, support the local economy and drive productivity
2A: Use Artificial Intelligence in a safe, ethical and responsible way
2B: Invest in the digitalisation of government services, systems and processes
2C: Partner with industry and academia to innovate, explore and solve complex digital challenges
2D: Help create a NSW workforce ready for the future of digital
- MISSION 3**
Underpin trust in government through reliable, stable digital services and sustainable Digital Infrastructure
3A: Collect and use data in a responsible, open and transparent way
3B: Enable safe and secure information sharing through modern Digital Infrastructure
3C: Reduce legacy technology and duplication of digital solutions
3D: Address environmental sustainability goals through digital services
- MISSION 4**
Keep NSW safe and resilient during emergencies online and in-person
4A: Support effective communication and connectivity for everyone during natural disasters and emergencies
4B: Make sure NSW services and communities are digitally safe and prepared
4C: Maintain modern, quality systems and interoperability across NSW Government agencies
4D: Strengthen cyber risk management to protect data
- MISSION 5**
Uplift digital capability in the public sector workforce
5A: Develop digital skills and leadership in the public sector workforce
5B: Attract and retain talent by building an environment that supports digital innovation
5C: Adopt technology that supports our diverse workforce
5D: Support frontline workers with reliable and modern digital solutions

NSW GOVERNMENT

digital.nsw.gov.au/strategy

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略 (2/7)

調査内容（デジタル戦略の概要）

戦略の背景	カスタマーサービス・デジタル政府大臣の思い “私の優先事項は、NSW州政府が目的を持ってデジタルを提供し、誰一人取り残さないようにすることです。新しいNSWデジタル戦略は、州内の技術インフラと製品を強化し、人々や企業が世界クラスのデジタルサービスにアクセスし、その恩恵を受けやすくするための変革的な計画を提供します。”
戦略のコミットメント	戦略の各ミッションには、その目標に向けて取り組むための58のコミットメントが関連付けられている。 各コミットメントは、所掌する政府機関や、優先度、取組内容が明確にされており、公式HP上で公開されている。 ※具体例は4ページに記載
戦略の更新手法	急速に変化するデジタル環境に対応するためデジタル戦略は以下の手法で更新する ・ NSW州政府のデジタル優先事項の大幅な変化に対応するために、予算サイクルごとにマイナーリリースを実施 ・ 18か月ごとにメジャーリリースを行い、新しいデジタル部門の戦略、テクノロジー、トレンドを反映
予算	2022年度 517.5百万ドル（約520億円） ※カスタマーサービス省におけるデジタル関連予算
人員体制	5,289名（2020年時点） ※カスタマーサービス省の全体での職員数
参考出典	・ コミットメント、NSW州公式HP、 https://www.digital.nsw.gov.au/strategy/commitments 、2024-10-31 ・ 予算、カスタマーサービス省予算書、 https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.budget.nsw.gov.au%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2022-06%2F2022-23_Budget-Paper-No-2-Outcomes-Statement-Customer-Service-Cluster.docx&wdOrigin=BROWSELINK 、2024-10-31 ・ 人員体制、カスタマーサービス省年次レポート、 https://www.customerservice.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0017/581021/DFSI-annual-report-2018-19.pdf 、2024-10-31

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略 (3/7)

調査内容（デジタル戦略が掲げるミッション）

ミッション	施策の方向性	コミットメント <small>※一部抜粋</small>
<p>1. NSW州の誰もがデジタルサービスを利用しやすく、包括的で、つながりのあるものにする</p>	<p>1A:あらゆる住民が政府のデジタルサービスへ接続可能にする 1B:地方や農村部を含むNSW州全体の接続性を改善 1C:デジタルサービスがアクセシビリティ要件を満たしていることを確認する 1D:コミュニティのニーズに基づいたデジタルサービスの設計</p>	<p>1A: NSW州のデジタルIDを作成し、市民がオンラインで取引する際に安全に身元を証明できるようにする 1A: NSW州の市民が政府や企業とより簡単かつ安全に交流できるように、NSWデジタルIDとウォレットを構築</p>
<p>2. デジタルを使用して、サービス提供を改善し、地域経済をサポートし、生産性を向上させる</p>	<p>2A:人工知能を安全、倫理的、責任ある方法で使用する 2B:政府のサービス、システム、プロセスのデジタル化に投資する 2C:産業界や学界と提携して、複雑なデジタル課題を革新、探求、解決する 2D:NSW州におけるデジタルスキルを備えた労働力の創出を支援</p>	<p>2A: NSW州における全ての高リスクAIユースケースの公開登録簿を作成し、透明性を高め、信頼を築く</p>
<p>3. 信頼性と安定性に優れたデジタルサービスと持続可能なデジタルインフラを通じて、政府への信頼を支える</p>	<p>3A:責任ある、オープンで透明性のある方法でデータを収集し、使用する 3B:最新のデジタルインフラストラクチャを通じて安全でセキュアな情報共有を可能にする 3C:レガシーテクノロジーとデジタルソリューションの重複を減らす 3D:デジタルサービスを通じて環境の持続可能性の目標に対応</p>	<p>3B:ロードマップの策定を通じて、信頼性と安定的な政府サービスを支えるためのシェアードサービス改革を推進する</p>
<p>4. オンラインと対面のハイブリッドにより緊急時にNSW州を安全とレジリエンス(強靱性)に保つ</p>	<p>4A:自然災害や緊急時に、すべての人に効果的なコミュニケーションと接続性を提供する 4B:NSW州のサービスとコミュニティがデジタル面で安全で有事に備えた体制が整っていることを確認する 4C:NSW州政府機関全体で最新の質の高いシステムと相互運用性を維持する 4D:サイバーリスク管理を強化してデータを保護する</p>	<p>4D: NSW州サイバーセキュリティ戦略のアップデート</p>
<p>5. 公共部門の労働力におけるデジタル能力の向上</p>	<p>5A:公共部門の労働力におけるデジタルスキルとリーダーシップの開発 5B:優れたデジタルツールを活用し職員が働きやすい環境を構築し、優秀な人材を確保 5C:文化的及び言語的に多様な職員がいる中で、デジタルツールへのアクセシビリティを確保 5D:業務のデジタル化により現場の労働者をサポート</p>	<p>5A: 公共部門の労働力におけるデジタルスキルとリーダーシップを向上させるための計画を策定する</p>

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略 (4/7)

調査内容（具体的な施策）

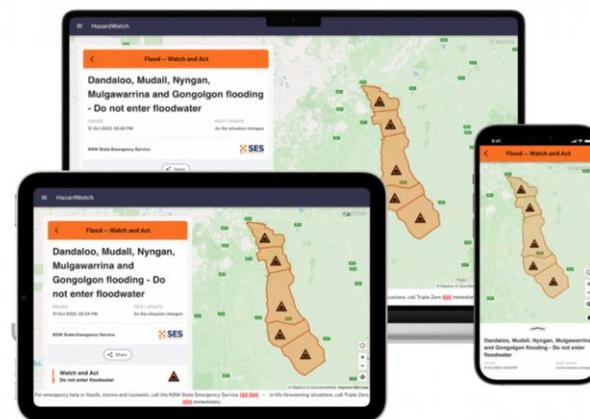
特徴的な 施策

■ myVirtualCare(マイバーチャルケア) ※戦略ミッション1に関連

- NSW保健省はAgency for Clinical Innovationと協力して、臨床医、患者、介護者のための安全な仮想プラットフォームを構築した。ユーザーの要件を収集し、2020年9月に州全体で開始する前に、2019年に6つの保健地区でプラットフォームを試験的に導入。既存のビデオ会議サービスを活用して、広範なバーチャル ケアをサポートする能力を強化。
- myVirtualCareは、患者がオンラインで医療提供者にアクセスするためのシームレスで便利な方法を提供。これにより、患者は予約を取るために長距離を移動する必要がなくなり、地元では利用できない可能性のある医療サービスへのより公平でタイムリーなアクセスが可能。
- 合計で30万件以上の仮想相談が行われ、月に1万6千件以上の仮想相談が行われている。

■ 「Hazards Near Me」アプリ ※戦略ミッション4に関連

- 洪水、山火事、津波など、地域の緊急事態に関する最新情報と、安全を確保するためのアドバイスが表示される。アプリは、災害等が新たに発生したとき、または情報が変更されたときにプッシュ通知を送信。
- ニューサウスウェールズ州の住民400万人以上が、旧名称のRFS Fires Near Meアプリをダウンロードしており、山火事の情報と警告の信頼できる情報源となっている。



「Hazards Near Me」アプリ画面

参考 出典

- myVirtualCare、NSW州公式HP、<https://www.digital.nsw.gov.au/strategy/case-studies/myvirtualcare>、2024-10-31
- 「Hazards Near Me」アプリ、NSW州公式HP、<https://www.digital.nsw.gov.au/strategy/case-studies/hazards-near-me>、2024-10-31

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略 (5/7)

調査内容（具体的な施策）

■ デジタルNSWアクセラレータ ※戦略ミッション5Bに関連

<概要>

デジタルNSWアクセラレータチームは、市民を全ての中心に据え、より良いサービスを提供することを目的とし、アジャイル開発とデザイン思考を適用して、各政府機関が提供するデジタルサービスの提供を加速させる。

<取組プロセス>

フロー	対応期間	実施内容（抜粋）
Step① アサイン	2-4週間	<ul style="list-style-type: none"> 問題の範囲を特定する 問題を深く理解する プロジェクトのエントリー条件が満たされていることを確認する
Step② プロトタイプ作成	8-12週間	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーが直面している実際のニーズと問題を調査 プロトタイプを作成して仮説をテストし、ユーザーのニーズを満たすさまざまな方法を模索 複数のアイデアを探す ユーザー調査を行い、どのアプローチが最適かを検証
Step③ β版作成	8-12週間	<ul style="list-style-type: none"> Alphaで成功したプロトタイプから実用最小限の製品を定義 これをアクセス可能で安全なサービスとして構築 一般のユーザーが既存のサービスと並行してベータ版を試用できるようにする フィードバックをサービスの改善に役立てる
Step④ 実装	-	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトを実装と提供に共同で移行する サービスとサービスの運用と改善を継続するためのチームとプロセスを整える 古いサービスを段階的に廃止し、既存の非デジタルチャネルを統合する

特徴的な機能

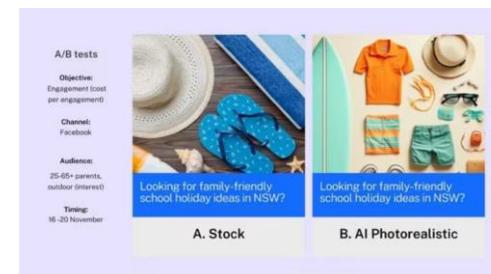
参考
出典

デジタルNSWアクセラレータ、NSW州公式HP、<https://www.digital.nsw.gov.au/delivery/government-technology-platforms/services/digital-nsw-accelerator>、2024-10-30

調査内容（具体的な施策）

■ 生成AIを活用したNSW州政府のSNS発信 ※戦略ミッション5Bに関連

- 州政府のSNS発信において、スペル・文法・句読点のチェックやメディアリリースの要約、ポストコピーの作成などのタスクにおいてOpenAI社のChatGPTを活用。
- SNSに掲載するイメージ画像についても、従来のストック画像（プロがデザインまたは撮影した画像で、バイヤーまたはライセンサーが使用するために売られるもの）と生成AIが作成した画像とで、閲覧数の違いを検証するABテストも実施している。※結果として、大きな差が無いことが確認された。



ABテストの内容

■ NSWデジタルID ※戦略ミッション5Dに関連

<概要>

- デジタルIDは運転免許証やメディケア番号などの個人情報を開示することなく、政府機関や企業に身元を証明することが可能。
- これにより、政府サービスへのアクセス、ライセンスや助成金の申請、新しい銀行口座の開設、子供の学校への入学など、必要なものの登録と申請の手間を軽減。サービスセンターでの対面訪問や事務処理の必要性が低減されることから、NSW州の公共窓口職員の負担も軽減される。

<備考>

- オーストラリア政府でも個人認証の仕組み「myGovID」があるが、こちらは公的手続き・サービスのみに利用可能。その点、NSWデジタルIDは民間企業の手続き・サービス（例：銀行口座の開設）などにも適用可能。
- また、NSW州政府とオーストラリア政府は連携し、全国的なデジタルIDエコシステムの採用を模索しており、これによりNSW州外でのNSWデジタルIDの使用が可能となる見込み。

特徴的な機能

参考
出典

- 生成AIを活用したNSW州政府のSNS発信、NSW州公式HP、<https://www.nsw.gov.au/nsw-government/onecx-program/blog/ai-joins-nsw-government-social-media-team?language=ja>、2024-10-30
- NSWデジタルID、NSW州公式HP、<https://www.nsw.gov.au/nsw-government/digital-identity-and-cybersecurity/nsw-digital-id>、2024-10-30

調査内容 (Service NSW)

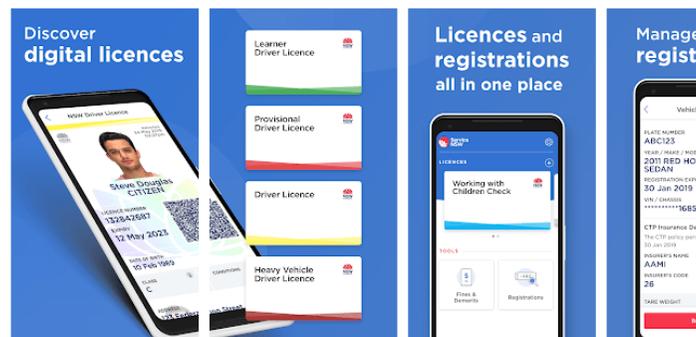
■ Service NSW

<概要>

Service NSWは、2019年7月にカスタマーサービス省に加わったNSW州政府の執行機関。市民や企業に対する行政サービスの窓口を担い、対面窓口である「サービスセンター」に加え、オンラインでの統一ポータルである「Service NSW」をWEBやアプリを通じて提供している。

<取扱いサービス※抜粋>

- 婚姻届
- 出生届
- 不動産購入関連
- 運転免許証の発行
- 車両登録
- サービスセンターへの訪問予約
- 各種申請など



「Service NSW」アプリ画面

■ Service NSW Business Bureau

<概要>

- 「Service NSW Business Bureau」は「Service NSW」が提供する事業者向けのビジネス支援の取組である。
- 「経済的支援」として助成金や財政支援を提供し、「復旧支援」として自然災害からの復旧やサイバーインシデントによる被害からの回復支援などを実施している。
- 相談は電話だけでなく、「Service NSW Business Bureauアプリ」経由で申し込むこともできる。

特徴的な
機能

参考
出典

- Service NSW、「Service NSW」公式HP、<https://www.service.nsw.gov.au/>、2024-10-31
- Service NSW Business Bureau、公式HP、<https://www.service.nsw.gov.au/business>、2025-1-24

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略

調査内容（My Service NSW/NSW Digital ID/ウォレット）

	登録方法	提供時期	主な提供機能	備考
My Service NSW	任意登録	2016年	<ul style="list-style-type: none"> 運転免許証、ボート免許、車両登録などの免許証と登録の更新・確認 アクティブ&クリエイティブキッズ（子どもの習い事への補助）、トールリリーフ（通行料軽減プログラム）などのバウチャーやリベートの請求 デメリットポイント（交通違反の点数）の確認、通行料の支出、土地税の支払いなどのパーソナライズされた情報取得 	
NSW Digital ID	任意登録	2023年	運転免許証やメディケア番号などの個人情報を開示することなく、政府機関や企業に身元を証明することが可能	2023年のパイロットテストでは90%以上の顧客満足度を取得
Digital Wallet	※アプリ内で機能として提供	2023年	Service NSWアプリ内で、各個人の認証情報を保存、使用、及び政府や民間企業と共有することができる	

参考
出典

- My Service NSW、NSW州公式HP、<https://account.service.nsw.gov.au/>、2024-11-15
- NSWデジタルID、NSW州公式HP、<https://www.nsw.gov.au/media-releases/privacy-week-nsw-digital-id>、2024-11-15

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略

(参考) Service NSWのパフォーマンスダッシュボード①

各チャネル（コールセンター、対面窓口、アプリ）での実績を可視化



参考
出典

- パフォーマンスダッシュボード、NSW州公式HP、<https://www.service.nsw.gov.au/performance-dashboard>、2024-11-15

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略

(参考) Service NSWのパフォーマンスダッシュボード②

MyServiceNSWアカウントで取得できるデジタルライセンスの発行状況や顧客満足度を可視化

デジタルライセンス

NSW州政府の免許証や許可証の一部は、スマートフォンやタブレット端末を使用してデジタルで入手できます。[デジタルライセンス](#)を使用すると、そのライセンスを表示、表示、更新できます。

[MyServiceNSWアカウント](#)と[最新バージョンのService NSWアプリ](#)が必要です。その後、ライセンスをMyServiceNSWアカウントに追加できます。

サービス	関連カード またはライセンス	発行	顧客 満足*
ニューサウスウェールズ州デジタル運転免許証(DDL)	ニューサウスウェールズ州運転免許証	500万人	92.2%
デジタルシニアカード	NSWシニアカードまたはNSWシニアセーバーカード	278,882	96.4%
RSAまたはRSGコンピテンシーカード	Responsible Service of Alcohol(RSA)および/または Responsible Conduct of Gambling(RCG)カード	447,423	83.8%
デジタルフィッシングライセンス	遊漁免許	325,903	50.3%
デジタルボート運転免許	一般ボート運転免許	308,896	54.1%
デジタルフォトカード	NSWフォトカード	109,080	88.8%
デジタルWWCC	子供と一緒に働くチェック	747,159	83.7%
デジタルホホワイトカード	一般建設誘導カード(ホホワイトカード)	363,155	93%
デジタル請負業者ライセンス	個人請負業者ライセンス	58,714	66.9%

参考
出典

- パフォーマンスダッシュボード、NSW州公式HP、<https://www.service.nsw.gov.au/performance-dashboard>、2024-11-15

調査内容（AI関連の取組）

特徴的な
機能

■ チャットボットへのAI活用

＜概要＞

Service NSWが提供する、バーチャルアシスタント（チャットボット）はAIを活用して、ユーザーの要求を理解し、解釈する。また、Service NSWは、匿名化された顧客からの問い合わせを使用して、バーチャルアシスタントを最適化し、将来のユーザーへのサービス能力を向上させる。

■ 庁内AIハッカソンの開催

＜概要＞

- Service NSWでは、ユーザーにより良いサービスを提供するためにAIを活用したサービスアイデアの創出のため、2024年3月に庁内AIハッカソン（2日間）を開催。17チームが参加し、各チームは、エンジニア、デザイナー、プロダクトマネージャーなど、5～8人で構成。
- Amazon Web Services(AWS)と提携し、参加者には事前にAIについて学ぶ場を提供。シンプルなAIチャットボットを学び、作成、予測、テキスト分析、コンピュータービジョンのためのノーコード/ローコードAI/MLサービスの使用方法を学習。

＜受賞例＞

- 最優秀賞：Service NSWサービスセンター、ミドルオフィス、コンタクトセンターチームがAIを使用して、トラブルシューティング、解決、チケット作成プロセスにおける顧客のデジタル問題を標準化、効率化、迅速化できるようにすることに焦点をあてた。
- 「Most Innovative」賞：AIを使用して顧客の会話を分析し、基本的なフォームを超えたより豊かな詳細をキャプチャすることに焦点を当てた。トーン、感情、定性的な側面を理解することで、お客様とのより深い共感を育み、より良いサービスを提供するために、その考え方が中心となった。
- 「Most Responsible」賞：AIサービスアシスタントを通じて、顧客が検証可能な認証情報を安全に共有し、即座に評価され、カスタマイズされた製品やサービスを提供する方法を模索した。

参考
出典

- チャットボット、NSW州公式HP、<https://www.service.nsw.gov.au/privacy/collection-notices/virtual-assistant-and-live-chat>、2024-11-15
- 庁内AIハッカソン、NSW州公式HP、<https://www.service.nsw.gov.au/about-us/digital-capabilities/digital-services-blog/behind-the-scenes-ai-hackathon>、2024-11-15

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略

調査内容（NSW AI評価フレームワーク(AIAF)）

概要

- NSW AI評価フレームワークは、AI技術の責任ある設計、開発、展開、調達、使用を確保するためのNSW州政府機関向けのリスク自己評価フレームワークである。
- AI評価フレームワークは、AIコンポーネントを含むシステムの設計、開発、展開、調達、または使用を行う場合において、全てのNSW州政府機関に対し使用が義務付けられている。AI評価フレームワークは、プロジェクトの全ての段階やソリューションのライフサイクル全体にわたって使用されるものであり、倫理原則の継続的な遵守を促すものである。

目的

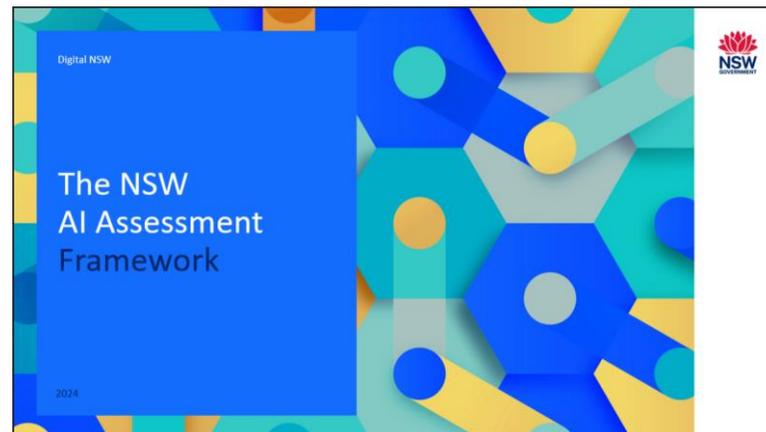
- AI評価フレームワークは、AI技術の倫理的な開発、展開、使用にあたってNSW州政府機関に統一された評価基準を示すために作成された。これは、政府が提供するAIソリューションが州のAI倫理原則を厳守して設計、構築、運用されるようにするためのものである。

評価項目

- 評価シートでは、5つの倫理原則（「地域社会への利益」「公平性」「プライバシー・セキュリティ」「透明性」「説明責任」）のそれぞれに関する特定のリスクを評価するための質問が設けられているとともに、リスク軽減のためのアクションが記載されている。
- 自己評価実施後に、必要に応じてリスク軽減策を実行する。場合によって、対応が必要なリスク軽減策の実行が確認されるまでプロジェクトを一時停止または停止する必要がある。

参考 出典

- AI評価フレームワーク、NSW州公式HP、<https://www.digital.nsw.gov.au/policy/artificial-intelligence/nsw-artificial-intelligence-assessment-framework>、2025-01-08



Contents			
About the AI Assessment framework	5	4. Self-Assessment mitigation and next steps	63
1. Scope of applying the framework	10	Mitigation and risk plan summary	64
2. Self-assessment readiness	15	Residual risk action	65
3. Self-assessment and risk summary	21	Procurement specific considerations	66
Basic project/system information	22	5. End of self-assessment stage	72
Community benefit	23	What to do next	73
General benefits assessment	24	Appendix A. Glossary	74
General risk factor assessment	26	Appendix B. Useful resources	77
Fairness	34	Appendix C. Some relevant standards	80
Privacy and security	43	Appendix D. Example data sharing frameworks	82
Transparency	51	Appendix E. Exploring risks, harms and mitigations	84
Accountability	58		

調査内容（通信環境改善の取組）

特徴的な
機能

■ 地方部における通信環境の改善

<背景>

- ・ ニューサウスウェールズ州では通信の接続性が悪い、又は全くない地域における通信環境整備が課題となっている。主要道路の約15%は電波が届かず、鉄道網の約30%は電波が不十分又は届かない状況である。シドニーはインターネットの速度と信頼性に対する住民の満足度で、世界の同規模の30都市中24位にランクされている。
- ・ このような接続性の悪さの結果、2021年でのニューサウスウェールズ州の遠隔地に住む15歳未満の子供の26%以上が自宅でインターネットを利用できなかった。また、遠隔医療サービスを利用したのは、遠隔地、または非常に遠隔地に住む人々のわずか23%であるのに対し、地方内部や都市に住む人々では30.4%であった。

<取組>

Connecting Country Communities Fund(CCCF)などのプログラムを通じて、地方部における接続性を向上させた。このプログラムにより、ニューサウスウェールズ州の地方部における音声とデータ接続を改善するために、145基の携帯電話基地局と44の固定無線塔が新設又はアップグレードされた。

■ 公衆無線LANの取組

図書館に公衆無線LANは整備されていることは確認できたが、体系的な施策としては確認できず。

参考
出典

- ・ 背景、NSW州公式HP、<https://www.digital.nsw.gov.au/policy/nsw-connectivity-strategy>、2024-11-15
- ・ 取組、NSW州公式HP、<https://www.digital.nsw.gov.au/strategy/mission-1>（※ミッション1B この分野での進歩）、2024-11-15

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略

調査内容（デジタルキャリアパス 探索ツール）

<概要>

- ニューサウスウェールズ州政府のデジタル職を希望する人が自身が有するデジタルスキルやキャリアへの考え方を回答することで、政府内で適したデジタル職を提示してくれるツール。
- これにより、自身のスキルを活かせるポジションを効率的に探せるとともに、自身のキャリアパスを見据えた際に今後伸ばすべきスキルを把握することができる。
- また、既にデジタル職に就いている職員も本ツールを活用し自身のキャリアプランを作成することができ、マネージャーとのキャリアプランの形成に役立てられる。

特徴的な
機能



参考
出典

- デジタルキャリアパス 探索ツールの概要、NSW州公式HP、<https://digitalcareerpathways.psc.nsw.gov.au/>、2024-11-15
- デジタルキャリアパス 探索ツール、NSW州公式HP、<https://digitalcareerpathways.psc.nsw.gov.au/explorer>、2024-11-15

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略

調査内容（バーチャル・コンタクト・センター）

概要

- ニューサウスウェールズ州政府では各機関にて個別に問合せ対応を受け付けている。（※ニューヨーク市における「NYC311」のような一元的な住民対応窓口がある訳ではない。）ニューサウスウェールズ州全体で年間1,100万件ほどの電話での問い合わせがあり、60億ドルほどの支払い手続き（電話に限らずオンライン手続きも含む）が行われている。
- 各政府機関がコンタクトセンターを構築する際に利用できるコンタクトセンターシステムのプラットフォームである「バーチャル・コンタクト・センター」をカスタマーサービス省が導入している。「バーチャル・コンタクト・センター」は「カスタマー・ペイメント・プラットフォーム」とも連携しており、電話でのやり取りでもオンライン同様に住民は支払い手続きを済ませることができる。
- 「バーチャル・コンタクト・センター」はGENESYS社のクラウド型コンタクトセンターシステムを活用している。

活用機関

以下の州政府機関で活用し、全体として4,800人ほどのオペレーターがいる

- Service NSW
- Revenue NSW(歳入庁)
- Better Regulation Division (BRD)
- State Insurance Regulation Authority (州保健規制局)
- SafeWork NSW
- Department of Customer Service
- icare(Insurance and care NSW)
- Parts of Transport for NSW including 131 500
- Central Coast Council(セントラルコースト評議会)

特徴的な機能

「カスタマー・ペイメント・プラットフォーム」との連携

- ニューサウスウェールズ州では、住民からの支払い手続きなどの決済ツールとして統一的な「カスタマー・ペイメント・プラットフォーム」を導入している。本ツールは、クレジットカード情報を政府機関に公開したり、政府のシステムに機密情報を保存したりすることなく、市民がカード情報を入力し決済を完了できるものである。「バーチャル・コンタクト・センター」では「カスタマー・ペイメント・プラットフォーム」と連携し、通話中に決済を完了させることができる。

参考 出典

- バーチャル・コンタクト・センター、NSW州公式HP、<https://www.digital.nsw.gov.au/delivery/government-technology-platforms/core-and-common-platforms/virtual-contact-centre>、2025-1-24

ニューサウスウェールズ州：デジタル戦略

調査内容（デジタル リスタート基金）

<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ニューサウスウェールズ州では、州政府機関がデジタル製品やデジタルサービスの計画・設計・開発を行う際の経済的援助を行う基金として「デジタル リスタート基金」を2019年6月に設立した。 本基金は政府資金によって賄われている。また、投資は年間ではなく四半期ごとの投資サイクルとしており、デジタル分野における早いスピード感に対応できるようにしている。 投資対象プロジェクトの選定にあたっては政府全体の戦略や優先事項に適したものが確認され、最終的にはカスタマーサービス・デジタル政府担当大臣の承認をもって投資判断が下される。2019年の設立以来、279プロジェクトに対し総額20億ドルの投資がなされている。「Access Economics」による外部評価では、1ドルを投資するごとに基金は3ドルのリターンを生み出すという結果も出されている。
<p>背景/目的</p>	<p>背景</p> <ul style="list-style-type: none"> 本基金が設立される前は年単位で予算配分を行う従来の予算編成手法であり、デジタルプロジェクト開始までのリードタイムが長く、サービスをより迅速に提供して影響力のある変化を生み出すことが難しかった。 また、急速に変化する社会情勢の中で政府の優先事項も変わる中で、政府の方針とデジタル変革の目標の整合性を取ることが難しかった。 <p>目的</p> <ul style="list-style-type: none"> 本基金の目的は、政府サービスの提供を改善し、システムとプロセスのアップグレードを含む政府全体のデジタルトランスフォーメーションを促進し、政府部門全体の運用効率とコスト効率を向上させることである。
<p>投資事例</p>	<ul style="list-style-type: none"> デジタルインクルージョンの推進 データドリブンな政策意思決定に関わるプロジェクト 環境と生物多様性の保全管理の支援プロジェクト など
<p>予算面</p>	<p>2024年6月30日時点での基金の総資金 3億1,760万ドル（約311億円※1オーストラリアドル = 98円にて計算）</p>
<p>参考 出典</p>	<ul style="list-style-type: none"> 概要（投資サイクルに関して）、NSW州公式HP（NSW州のデジタルトランスフォーメーションに資金を提供）、https://www.digital.nsw.gov.au/funding/digital-restart-fund/2020-2021-review/funding-digital-transformation-nsw、2025-1-24 概要（投資額・投資効果に関して）、NSW州公式HP（2023-2024年の振り返り）、https://www.digital.nsw.gov.au/funding/digital-restart-fund/2023-2024-in-review、2025-1-24 投資事例、NSW州公式HP（デジタル・リスタート・ファンド）、https://www.digital.nsw.gov.au/funding/digital-restart-fund、2025-1-24 予算面、財務諸表（2023-2024）、https://www.digital.nsw.gov.au/sites/default/files/2024-12/DRF-2024-Financial-Report.pdf、2025-1-24

参考：オーストラリアにおける行政区分

調査内容

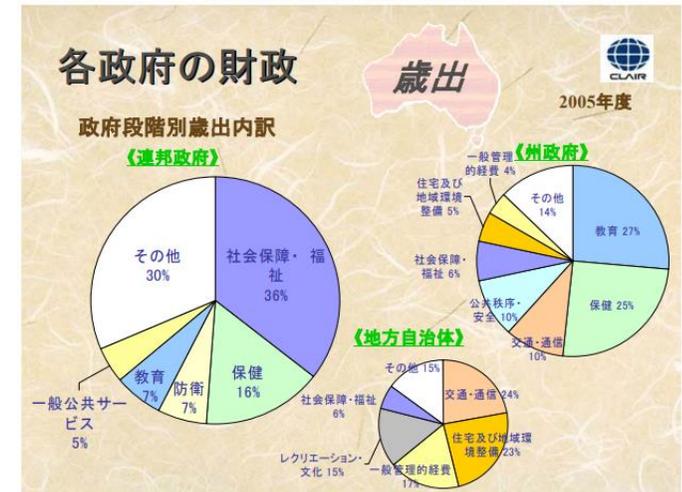
- ・ オーストラリアの政府構造は、連邦、州及び自治体の3層構造からなる。
- ・ 連邦政府の権限は、連邦憲法に記載されたものに限定されており、連邦政府のみが行使し得る「専属的権限」と、連邦及び州政府が行使し得る「共管権限」がある。
- ・ 一方、州政府の権限は、連邦憲法において「連邦政府の権限を除き、連邦成立前から有していた植民地政府の権限の全ては州政府が受け継ぐ」と規定されており、広範に渡っている。
- ・ 地方自治体は、各州の地方自治法により存立するが、その権限は日本の市町村と比べると非常に限られており、生活環境関連サービスが中心となっている。

《各層政府の権限》

連 邦		州・特別地域		地方自治体
専属的権限	共管権限	その他の権限		
連邦に専属する権限 (連邦憲法に規定されている)	連邦政府と州政府が行使し得る権限 (連邦憲法に規定されている)	専属的権限・共管権限以外の権限(州政府のみが行使し得る権限)		各州がそれぞれの地方自治法により地方自治体に付与した権限
〈例〉 ・関税・消費税の課税 ・硬貨製造 ・連邦憲法改正の発議	〈例〉 ・関税・消費税以外の課税 ・防 衛 ・外 交 ・社会福祉 ・年 金 ・郵便制度 ・度量衡制度 ・銀行運営 ・保険運営 ・著作権制度	〈例〉 ・警 察 ・消 防 ・救 急 ・公立学校 ・公立病院 ・環境保全		〈例〉 ・地方道整備 ・山火事対策 ・公衆衛生 ・児童保育 ・ごみ収集 ・建築確認 ・土地利用計画

※首都特別地域(キャンベラ)では、首都特別地域政府が州政府及び自治体の機能を果たしている。

2005-06 年度政府段階別歳出内訳



(資料) Government Finance Statistics 2005-2006

参考
出典

- ・ オーストラリアにおける行政区分、クレアレポート「オーストラリアの概況及び地方行政事情」、<https://www.jlgc.org.au/wp-content/uploads/2013/02/J%EF%BC%A4-%EF%BC%91-%EF%BC%B0%EF%BC%91%E3%80%802008AUgaikyo.pdf>、2025-01-10