



調査概要の紹介

～オーストラリア・ニューサウスウェールズ州～

【ニューサウスウェールズ州】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（州都はシドニー）

各種デジタル
ランキング上
の位置づけ

IMD（国際経営開発研究所）が発表した「2024年 スマートシティランキング」でシドニーは22位

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>



オーストラリア
における
行政区分

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。

《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	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・共管権以外の権限(州政府のみが行行使し得る権限)		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。

出典： <https://www.jlgo.org.au/wp-content/uploads/2013/02/J%EF%BC%A4-%EF%BC%91-%EF%BC%B0%E3%80%802008AUgaikyo.pdf>

【ニューサウスウェールズ州】デジタル戦略

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(強靭性)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】デジタル分野の取組

■ 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

■ 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。

■ デジタル リスタート基金

<概要>

- 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、500万ドルいかのプロジェクト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。

特徴的な
取組

【ニューサウスウェールズ州】ワークスタイル変革

所掌組織 ニューサウスウェールズ州 不動産開発省
(NSW Property and Development)

組織概要

- 当省は州所有の不動産管理権限を持ち、州政府の職場の土地に関する業務を担う。
- 戦略と開発のチームによって構成され、設計・開発・職場サービス空間に関する取組を扱う。チームの中には、リース、資産、ポートフォリオ、契約関連のチームも含まれている。また、テクノロジーやリノベーションを専門とするチームも存在し、重要な役割を果たしている。

取組概要

■ ニューサウスウェールズ州における働き方

- 政府部門の職員に対し、主にオフィスや職場で勤務する内容に改訂したガイドラインが出された。ガイドラインでは在宅勤務やフレックス勤務に関する留意事項が記載されており、柔軟な勤務体制は維持しつつ、各機関で独自の方針を管理する方針となっている。多くの機関において、仕事時間の少なくとも50%は職場で過ごすようにとされている。

■ ワークスタイル変革としてのABW導入

- 州政府において、10年前の職場環境は古く魅力的なものではなかったが、優秀な人材を確保するために魅力的なオフィス環境を作る必要があった。併せて、各従業員が業務に最適な環境で柔軟に働ける職場を整えることで、業務の生産性を高め、リソースを有効活用する必要があった。これらの事情を背景に、アクティビティ・ベースド・ワーキング（ABW）が導入された。

※アクティビティ・ベースド・ワーキング（ABW）：「時間や場所にとらわれず、仕事内容に合わせて働く場所を自由に選べる働き方」という働き方の概念

オフィスイメージ



一人のスペースが確保され、視界に他人が入らないよう工夫されている



会議室の壁をホワイトボードにすることで議論の活発化を誘発



自然光や観葉植物を取り入れることを意識