

デジタルガバメント:カストマーからパートナーへ NO3

[英国デジタル政府戦略](#) (2013年12月10日改定)

戦略:政府を Digital by Default する [Francis Maude, MP 原案](#)

戦略目標

- ・ Digital by Default (デジタルが標準)
- ・ People First (国民第一)
- ・ Once Only (一つのサイト)

Digital by Default の現状:政府中心の行政サービス

1. 英国の 82% の成人が毎日インターネットを使っています。
(ア) オンラインで買い物、銀行、情報、エンターテイメントをしています。
2. 民間企業はオンラインサービスを行っている、政府機関は遅れています。例えば 74% が自動車保険をオンラインサービスで行っていますが、車の再登録は 51% しかしていません。
3. オンライン通信は電話よりも 20 倍安く、郵便は 30 倍、対面は 50 倍安いです。
4. 英国の成人の 54% は、政府のサービス/情報をオンラインで利用していますが、ほとんどの人がサービスの中のほんの一部しか利用しておらず、多くのサービスを利用しているのは 1 名でした。

2011 年の [OxIS research](#) の調査によるとオンラインの政府サービスを利用している人の数は、2005 年の 39% から 2011 年には 57% へと着実に増加しましたが、2007 年からは増加していません。

5. digital by default で、政府は毎年 £1.7~£18 億 (約 255-2700 億円) を節約することができると予測できます。しかも、時間や方法に応じて迅速かつ容易にサービスにアクセス出来ます。
6. 政府組織の DNA にデジタル技術を組み込み、

国民のニーズ・ファーストにする文化 https://www.slideshare.net/GamzeSaba/organizational-structure-and-culture?next_slideshow=1

を徹底し、国民が望んでいる方法で行政サービスを計画し、実施出来るように出来ます。



7. この [政府デジタル戦略](#) は、サービスの提供方法を変えるプロセスの始まりに過ぎません。各省は、今年後半に独自のデジタル戦略を発表し、サービスの改善方法とコスト削減方法を明らかにします。

これまで政府はデジタル時代のメリットを理解するのが遅かったです。これから、アジャイルで柔軟で、digital by default な、21 世紀に対応したデジタルサービスを行うようにします。

:とフランシス・モード、内閣府大臣 [Francis Maude, Minister for the Cabinet Office](#) が話してい

ます。



図 1. [国民ファースト](#)

[デジタル・トランスフォーメーション](#)

I. [Digital by Default](#) 戦略計画 (Plan)

戦略目標 A. 最初からデジタル (Digital by Default)

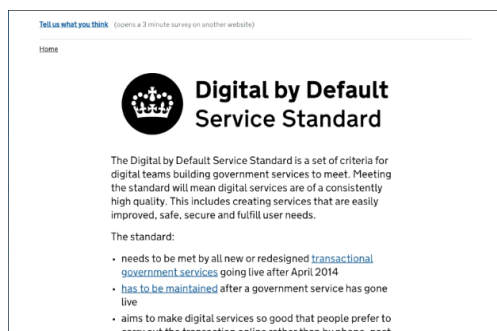


図 2 [Digital by Default HYPERLINK "https://gds.blog.gov.uk/tag/digital-by-default-service-standard/"](https://gds.blog.gov.uk/tag/digital-by-default-service-standard/) 標準

1. 政府を **digital by default** にする。 [Civil Service Reform plan](#) で

そして、毎年£1.7~£18 億 (約 255-2700 億円) の節約をする。

2. 政府は [GOV.UK](#) の一つのサイトにする。

3. 国民に効率的で簡単なオンラインのデジタル行政サービスのみ提供する。

4. 国民に 650 の [トランザクションサービス](#) 以上を提供する。

戦略目的 1. 各省のデジタルリーダーシップを改善する

各省には活発なデジタルリーダーが必要です。毎年 10 万件を超えるトランザクションを処理するトランザクションサービスは、熟練した経験豊富な権限のあるサービスマネージャーによって再設計され、操作され、改善されます。

戦略目的 2 行政サービスを通して公務員全体のデジタル能力を開発します。

すべての省は、デジタル専門技術を含め、省内に適切なレベルのデジタル機能を持っていることを確認します。内閣府は、省間でのデジタル機能の向上をサポートする予定です。

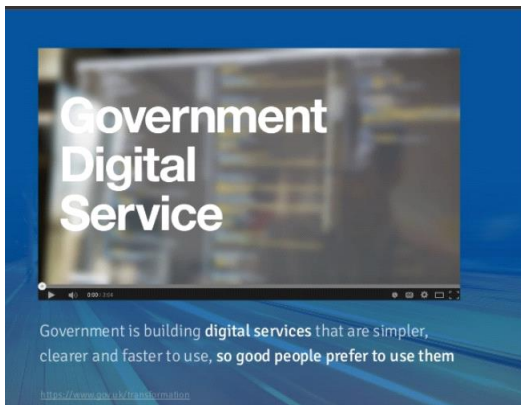


図 3. [デジタルガバメント サービス](#)

戦略目的 3. Digital by Default Service 標準に適合したトランザクション・サービスに再設計します。すべての省は、毎年 10 万件を超えるトランザクションのトランザクションサービス・エンドツーエンドサービスの再設計を行います。2014 年 4 月以降に新しいまたは再設計されたすべてのトランザクションサービスを新しい [Digital by Default Service Standard](#) 標準に適合させます。政府の大半のトランザクションは次の 7 つの省です。[英国歳入税関庁](#)(HMRC)、[交通省](#)(DFT)、[労働年金省](#)(DWP)、[法務省](#)(MOJ)、[ビジネス・イノベーション・技能省](#)(BIS)、[環境食料省](#)(Defra)、[内務省](#)(Home Office)。これらの各省は、内閣府との 3 つの重要なサービス変換に合意しています。これらは 2012 年 12 月に省別のデジタル戦略で配信計画と共に特定され、公開されました。各省は 2013 年 4 月に、これらの模範サービスを再設計し始め、2015 年 3 月までに導入する予定です。

戦略目標 B. 国民第一 (People First)

戦略目的 4. [GOV.UK](#) への移行を完了する

24 の省庁のすべての広報活動は、2013 年 3 月までに GOV.UK に移管され、2014 年 7 月までに政府機関とアームズレングスボディー (<https://www.gov.uk/government/publications/arms-length-bodies/our-arms-length-bodies>) のオンライン広報も [GOV.UK](#) に移管されます。

戦略目的 5. デジタルサービスを利用する人の数を増やす

デジタルサービスの認知を広め、より多くの人々が知り、それを使用するようになり、デジタルサービス利用を促進する方法を検討します。

戦略目的 6. ごくまれか、使ったことの無い国民へのオンライン・サービスを提供する。

戦略目的 7. 入札の範囲を拡大して、より多くの中小企業にもデジタルサービスを提供する

戦略目標 C. 一つのサイト (Once Only)

戦略目的 8. digital by default サービスの共通プラットフォームを構築します。



図4 プラットフォーム

戦略目的 9. 不要な立法上の障壁を取り除きます。

戦略目的 10. トランズアクションに内閣府が定義した正確でタイムリーな管理情報を提供します。

戦略目的 11. 政府が国民と政策・コミュニケーションを決定する方法を改善します。

戦略目的 12. 公共部門、民間部門、NPO、ボランティアの各部門のパートナーと協働して省を横断して国民のオンライン利用を支援します。

戦略目的 13. 政府のデータデータやトランズアクションの公開をする利用者への新しいサービスと情報を提供する第三者機関を [GOV.UK](http://gov.uk) を通して支援します。

2012年12月に各省はデジタルガバメント実施計画を発表します。

II. [Digital by Default](#) 戦略実施 (Do) (次号)

III. [Digital by Default](#) 戦略評価 (Check)

[内閣府](#)は毎年省のデジタルガバメント戦略実施計画の進行状況进行评估します。

この計画は自治体は含みません。その評価の内容は [European Digital Capability Framework](#) に基いて、評価します、各省は現在、さまざまなレベルのデジタル成熟度にあります。

レベル 5

デジタルが政策と戦略の中心ある。サービスは digital by default である。デジタル文化は協力である。そして、敏捷で、ユーザー中心で、革新的で、応答性が高い。

レベル 4

上級管理職は、ビジョンと計画を提供し、新しい機能を実装し、digital by default になるように一連のサービスを改善する。

レベル 3

上級管理職は、目標を設定し、包括的なビジョンと計画を策定し、必要な能力と文化を開発する。デジタルは政府 [変革](#) の鍵と見ている。

レベル 2

デジタルサービスは実施しているが、内容は限られている。デジタルチームは適切に配置されているが、ビジネスユニットやサービス/プログラムチームは孤立して、チーム化されず、予算は限られている。局長レベルのデジタル管理が適切でない。

レベル 1

デジタル能力、デジタル化のためのリソース、デジタル戦略、計画、指標、成功事例の理解、デジタルサービスが認識されていない。

