

自治体国際化協会ロンドン事務所
第9回オンラインセミナー（2021/10/25）

英国における行政のデジタル化について
－英国政府・ブリストル市の取組み－

University College London
School of Public Policy
陸川 諭

Contents

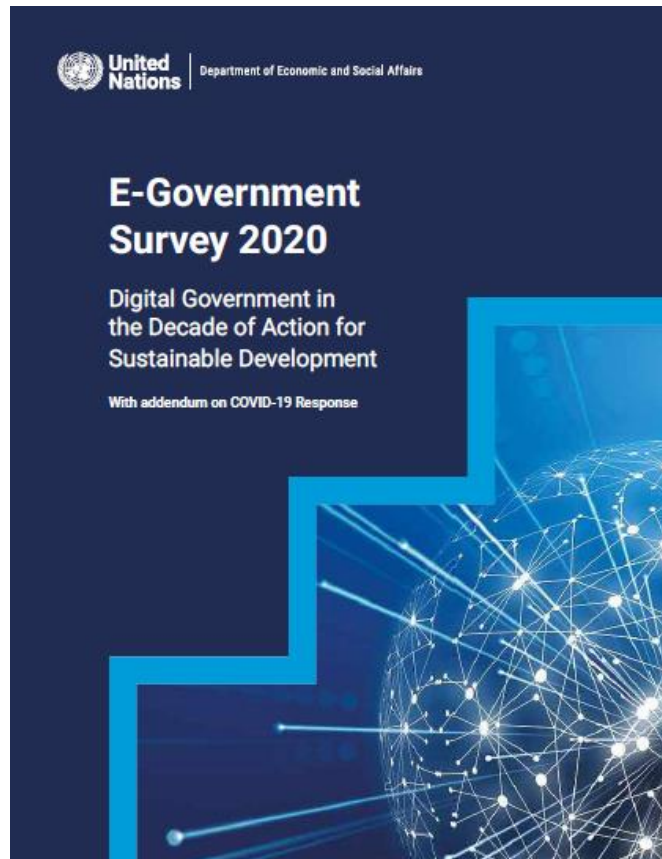
1 イントロダクション

2 英国政府の取組み

3 ブリストルの取組み

4 まとめ

Contents



1 イントロダクション

2 英国政府の取組み

3 ブリストル市の取組み

4 まとめ

行政のデジタル化の国際比較

	E-Government Survey 2020 (UNDESA)	Digital Government Index 2019 (OECD)	デジタル競争力ランキング 2021 (国際経営開発研究所/IMD)
1	デンマーク	韓国	米国
2	韓国	<u>英国</u>	香港
3	エストニア	コロンビア	スウェーデン
4	フィンランド	デンマーク	デンマーク
5	オーストラリア	<u>日本</u>	シンガポール
6	スウェーデン	カナダ	スイス
7	<u>英国</u>	スペイン	オランダ
8	ニュージーランド	イスラエル	台湾
9	米国	ウルグアイ	ノルウェー
10	オランダ	ポルトガル	アラブ首長国連邦
参考	14 : <u>日本</u>		14 : <u>英国</u> 、28 : <u>日本</u>

【参考】 主要都市間の比較

- 世界100都市について、
 - ✓ 技術
 - ✓ コンテンツ充実度
 - ✓ オンラインサービス数
 - ✓ 市民参加・コミュニケーション
 の4指標で順位づけ
- ロンドンは、全ての指標で上位20位以内
- 東京は、技術1位、コンテンツ充実度16位で、他2つは圏外

Table 4.2 Leading cities in each LOSI subgroup

Technology		Content provision		Services provision		Participation and engagement	
City	Rank	City	Rank	City	Rank	City	Rank
Tokyo	1	Madrid	1	Madrid	1	Madrid	1
Madrid	2	New York	1	New York	2	Paris	1
New York	2	Paris	1	Tallinn	2	Helsinki	1
Seoul	2	Seoul	1	Stockholm	4	Bogota	4
Shanghai	2	London	1	Buenos Aires	5	Moscow	4
London	2	Stockholm	6	Dubai	6	Berlin	4
Toronto	2	Buenos Aires	6	Bogota	7	Warsaw	4
Kuala Lumpur	2	Berlin	6	Paris	8	Toronto	4
Kabul	2	São Paulo	6	Moscow	8	Lisbon	4
Tallinn	10	Tallinn	10	Shanghai	10	Rome	10
Paris	10	Moscow	10	Rome	10	Istanbul	10
Moscow	10	Bogota	12	Brussels	10	Mexico City	10
Istanbul	10	Shanghai	12	Berlin	13	Seoul	10
Rome	10	Istanbul	12	Istanbul	13	São Paulo	10
São Paulo	10	Toronto	12	Mexico City	15	New York	15
Brussels	10	Rome	16	Warsaw	15	Stockholm	15
Dubai	10	Brussels	16	Helsinki	17	Shanghai	15
Amsterdam	10	Dubai	16	Riyadh	17	Brussels	15
Lisbon	10	Helsinki	16	Seoul	19	London	15
Almaty	10	Prague	16	London	19	Sydney	15
Riyadh	10	Johannesburg	16	Amsterdam	19	Kiev	15
Bangkok	10	Tokyo	16	Athens	19	Tallinn	22
Belgrade	10	Sydney	16	Guayaquil	19		
				Santo Domingo	19		

日本国内における行政のデジタル化に対する評価

- 窓口、紙、ハンコによる行政手続きに約7割が「不便さを感じた経験あり」（トラストバンク：2020年行政手続きのデジタル化に関するアンケート）
- 経済界からの要望：「あらゆる行政手続等の電子化」（経団連：2021年度規制改革要望）
- 「社長100人アンケート」：7割以上が行政のデジタル化を要望（日経新聞、2021年10月18日）
- “新型コロナウイルス対応における日本政府のデジタル化の遅れは、惨憺たるものだった”（野口悠紀雄、2021年）

Contents

1 イントロダクション

2 英国政府の取組み

3 ブリストル市の取組み

4 まとめ



UK Government

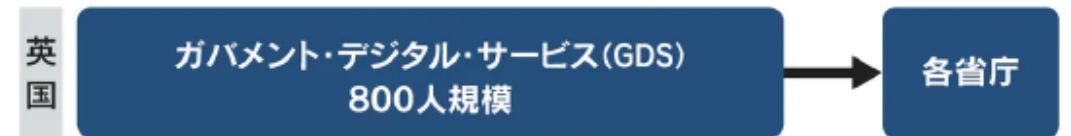
英国政府のデジタル化推進体制

専門組織：ガバメント・デジタル・サービス（GDS）

位置付け：内閣府の一組織（2011年設立）



Government Digital Service



（出典：日本経済新聞社,2021b）

- 主な役割：
- ・ GOV.UK上の政府情報・サービスの管理
 - ・ 共通サービス・デザインスタイルの提供
 - ・ デジタル分野からのコロナ対応
 - ・ 専門家の派遣
 - ・ デジタル分野の公務員育成（GDSアカデミー）

その他：日本のデジタル庁も設立に際し参考に

【参考】日本政府のデジタル化推進体制

デジタル庁 Digital Agency

専門組織：デジタル庁

位置付け：内閣に設置（2021年設立）

主な役割：

- ・ デジタル社会に必要な共通機能の整備・普及
 - マイナンバー制度
 - ガバメントクラウド
 - 地方公共団体の基幹業務等システムの統一・標準化
 - サイバーセキュリティ、データ戦略
- ・ 国民目線のUI・UXの改善と国民向けサービスの実現
 - 共通のデザインシステムの策定
 - 政府Webサイトの標準化・統一化
- ・ デジタル人材の育成・確保

英国政府のデジタル化戦略

Government Digital Strategy 2012

- 「デジタルサービスをデフォルトとする」との政府公約の下、公務員制度改革の一環として策定
- 「利用する側にとって便利な時間・方法で情報とサービスにアクセスできること」
「開発や運営の効率性と費用対効果が高いこと」が2つの柱
- 具体的には、
 - ✓ 幹部レベルを含めた政府機関におけるデジタル人材の確保
 - ✓ 処理件数が多い行政サービスの毎年の見直し、オンライン化へ移行
 - ✓ GOV.UKへの政府情報の完全移行
 - ✓ 政府による共通プラットフォーム・サービスの提供
 - ✓ 障害となる法令の見直し 等々
- 四半期ごとの進捗報告



→ [Coronavirus \(COVID-19\)](#) | Guidance and support

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster



Popular on GOV.UK

[Coronavirus \(COVID-19\): guidance](#)

[Brexit: check what you need to do](#)

[Sign in to your personal tax account](#)

[Find a job](#)

[Sign in to your Universal Credit account](#)

[Benefits](#)

Includes eligibility, appeals, tax credits and Universal Credit

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Childcare and parenting](#)

Includes giving birth, fostering, adopting, and more

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Driving and transport](#)

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

[Education and learning](#)

Includes student loans, admissions and apprenticeships

[Employing people](#)

Includes pay, contracts, hiring and more

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Visas and immigration](#)

Apply to visit, work, study, settle or seek asylum in the UK

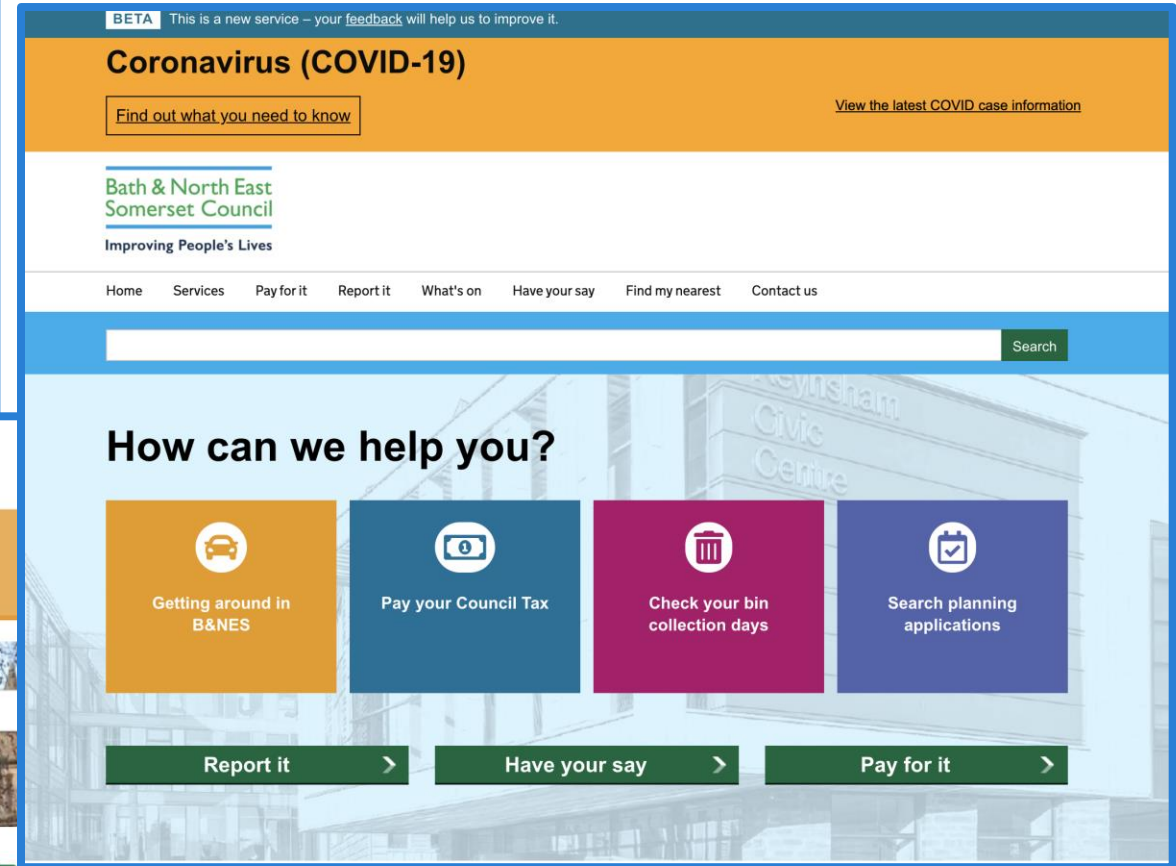
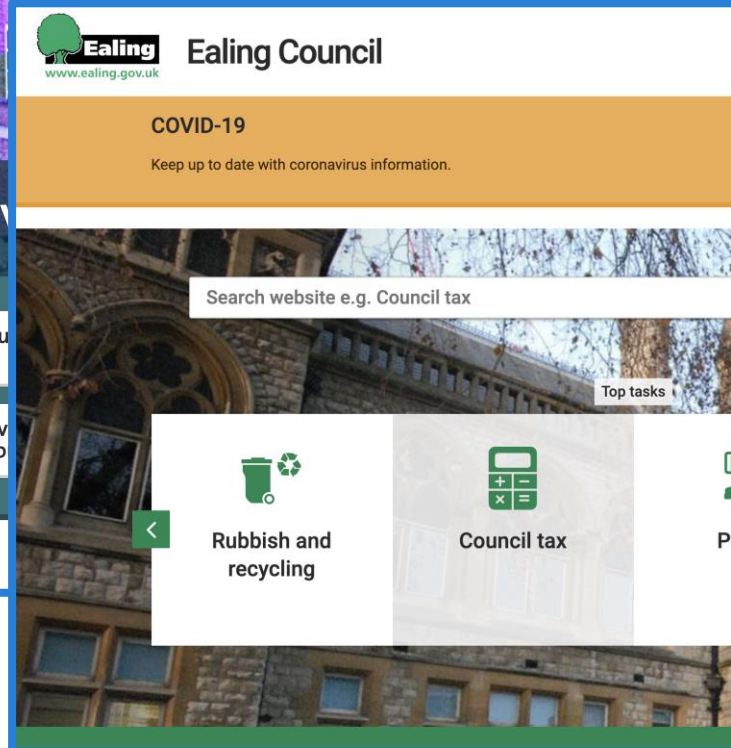
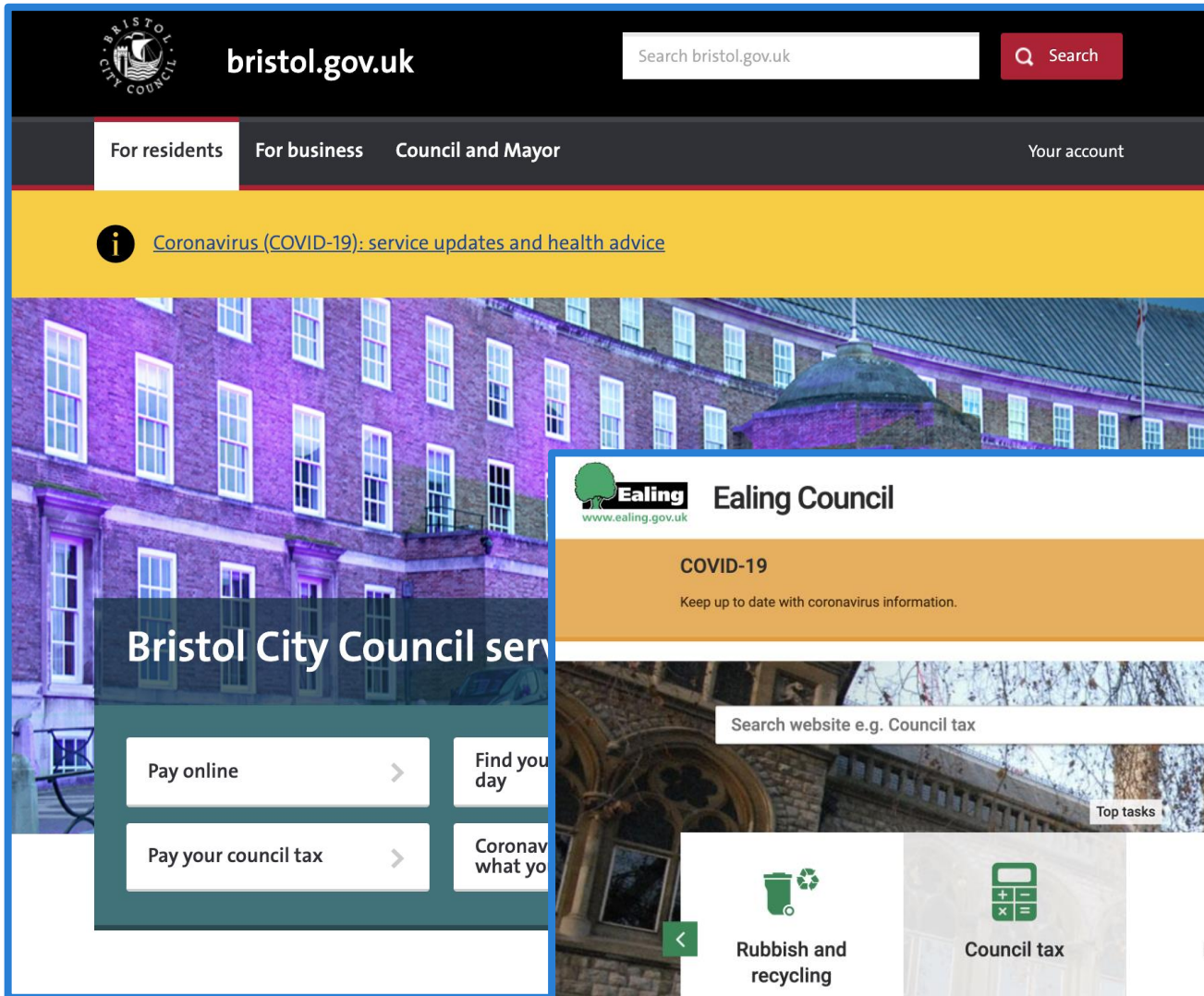
[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays, finding a job and more

GOV.UK

- 2012年に開始した英国政府のWebサイト
- それまでの省庁ごとのWebサイトではなく、**統一された共通プラットフォーム**
- 管理はGDSが担当し、**デザインスタイルを公開**

【参考】 地方政府のWebサイト



【参考】地方政府のWebサイト（住宅税の免除申請）

Student exemptions and discounts

Find out if you can pay less council tax if you're a full-time student.

Who could get a discount or exemption

You can get a discount or be exempt if:

- everyone in the property is a full-time student you may not pay any council tax
- only some people are full-time students you'll have to pay a discount

If you live in a student hall provided by your university or college, you don't need to apply.

[Apply for a student discount or exemption >](#)

Before you start

You'll need the:

- address and postcode of the property
- names of all adults over 18 living at the property
- date each person moved in
- student number or certificate for each student
- date of birth for students under 20 years old

Bristol

Single person discount
People who are

If your studies are not full-time, you will not be entitled to a Council Tax exemption. However, you may be able to claim some help towards paying your Council Tax bill. If this applies to you, please check the [Council Tax Support](#) page to learn more.

Before you apply

To apply for a Council Tax exemption, you will need to:

- register at an accommodation address in Bath and North East Somerset. If you haven't already done so, please [tell us about your new address](#).
- have your Council Tax account number (if we have issued you with a bill). This is a seven or nine digit number, and you can find it in the top left hand corner of your Council Tax bill. If you are unsure, please [view this example bill](#).
- have confirmation of your status as a full-time student. The process of doing this varies, depending on your course provider. Please see the notes below for more details.
- confirm who lives in your household, and whether your housemates are also studying. Non-students will be responsible for any Council Tax which is payable. Please see the notes below for more details.

Confirm your student status

Confirm who lives in your household

[Apply for a student exemption >](#)

Your responsibilities

- After you have applied for your exemption, you must still pay the instalments on any Council Tax bill you have received, until we issue a new bill.

Apply

GOV.UK

You must apply online for a Student visa.

Check which [documents you'll need to apply](#).

Apply outside the UK

As part of your application, you'll need to prove your identity. How you do this depends on where you're from and what type of passport you have.

You'll either:

- give your fingerprints and a photograph (biometric information) at a [visa application centre](#)
- use the 'UK Immigration: ID Check' app to scan your identity document - you'll also create or sign into your UK Visas and Immigration (UKVI) account

You'll be told what you need to do when you apply.

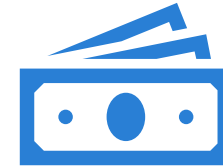
Once you've started your application, you can save your form and complete it later.

[Start now >](#)

Bath

GDSが提供する共通サービスの具体例

GOV.UK Pay

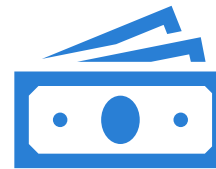


GOV.UK Notify

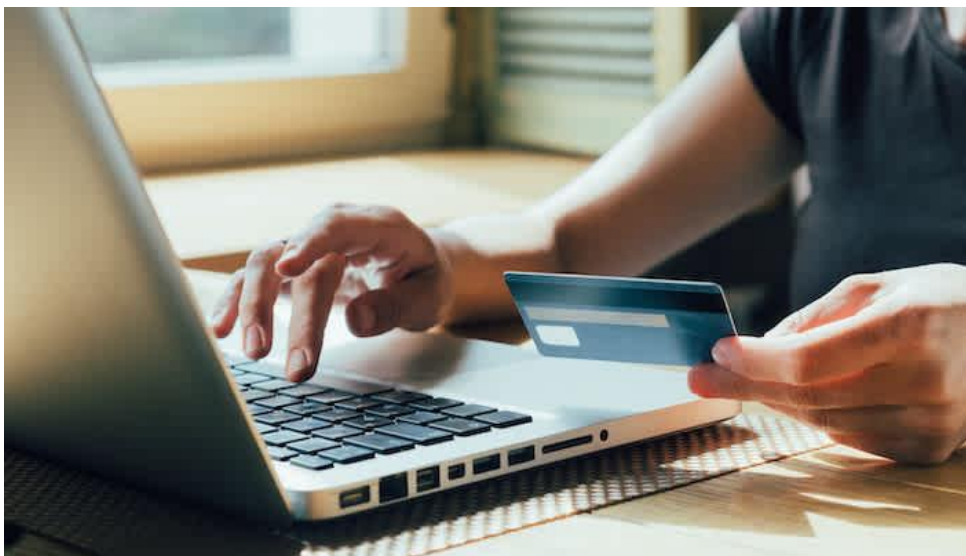


GDS Academy





- 英国政府が公共機関向けに提供する **電子決済サービス**
- 導入費用のみで、月額なし
- 2021年10月現在で、**314自治体** **(全343自治体)** が使用



The image shows a desktop and a mobile phone displaying the GOV.UK Pay 'Test service payment' interface. The desktop version features a 'Payment summary' box on the right with a total amount of £20.00. The main form area is titled 'Enter card details' and includes fields for 'Card number', 'Expiry date' (Month/Year), 'Name on card', and 'Card security code'. Below the card number field, there are logos for VISA, Mastercard, and JCB, with the text 'Accepted credit and debit card types' underneath. The mobile phone displays a simplified version of the same form.

GOV.UK Test service payment

Enter card details

Card number

VISA Mastercard JCB
Accepted credit and debit card types

Expiry date
For example, 10/23
Month / Year
 /

Name on card

Card security code
The last 3 digits on the back of the card

Payment summary
An example payment description
Total amount:
£20.00

GOV.UK Test service payment

Enter card details

Card number

VISA Mastercard JCB
Accepted credit and debit card types

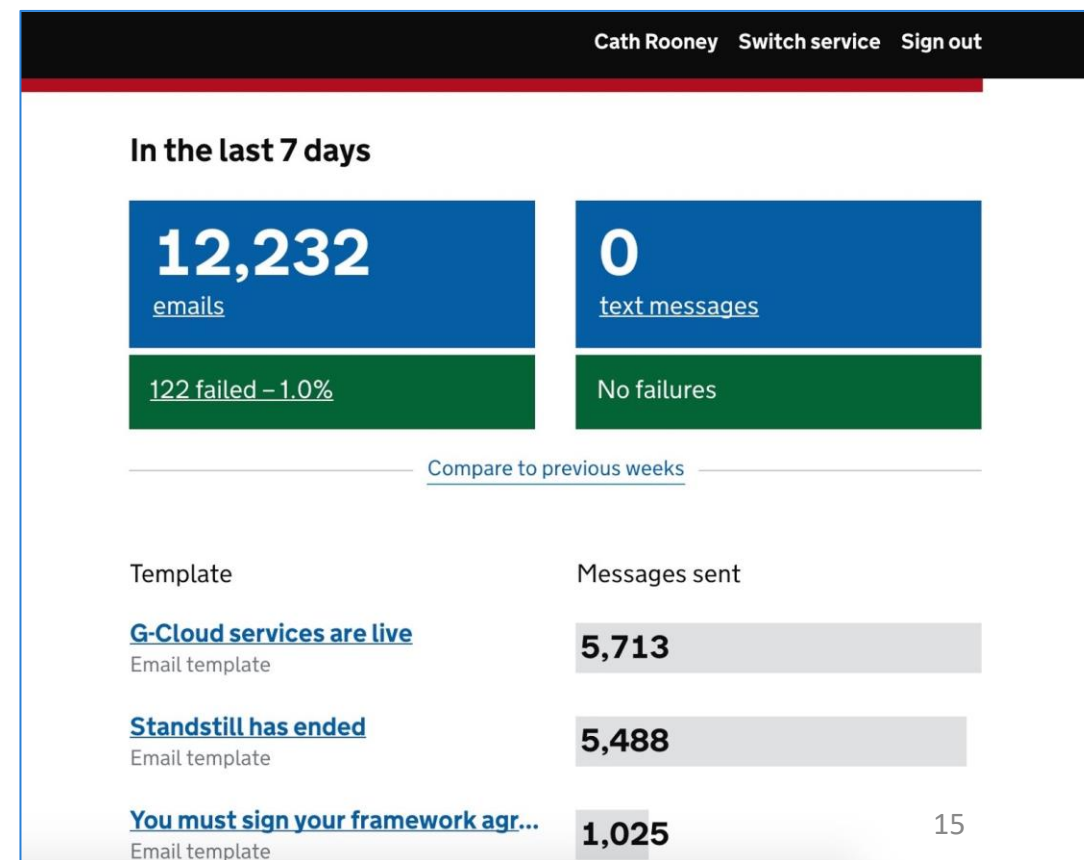
Expiry date
For example, 10/23
Month / Year
 /

Name on card

Card security code
The last 3 digits on the back of the card



- 英国政府が公共機関向けに提供する通知・管理サービス
- 公共機関からの通知（eメール、テキストメッセージ、手紙）を、設定したテンプレートに基き、一括送信・管理を行う
- Webサイトや内部システムと連携して、自動送信の設定も可能
- 初期費用はなく、eメール通知の場合は無料
- 2021年10月現在で、自治体を含め、1,159の公共機関が使用



GDS Academy

- 英国政府が国家公務員、地方公務員、その他行政機関の職員向けに提供する**デジタル化に関する育成プログラム**
- リーズ（イングランド北部）及びロンドンでの対面コース又はオンラインコース
- 行政分野でのアジャイル開発の手法、AIの活用、管理職向けデジタル分野でのマネジメント手法等の多彩なコースメニュー
- 2019年時点で、**10,000名以上の履修者**



Online courses

Online courses are delivered live by a trainer.

[Digital and agile bitesize basics: short online modules](#)

5 October 2021 Guidance

[Digital leadership course](#)

30 June 2021 Guidance

[Understanding users and their needs: live online course](#)

5 October 2021 Guidance

[Introducing the basics of Artificial Intelligence in government](#)

5 October 2021 Guidance

[Facilitating online training course](#)

6 October 2021 Guidance

Other courses

[Agile for teams course](#)

31 March 2020 Guidance

[Digital and agile awareness course](#)

31 March 2020 Guidance

[Digital and agile foundation course](#)

31 March 2020 Guidance

[Digital leadership course](#)

31 March 2020 Guidance

[Hands on agile for leaders course](#)

31 March 2020 Guidance

Contents

1 イントロダクション

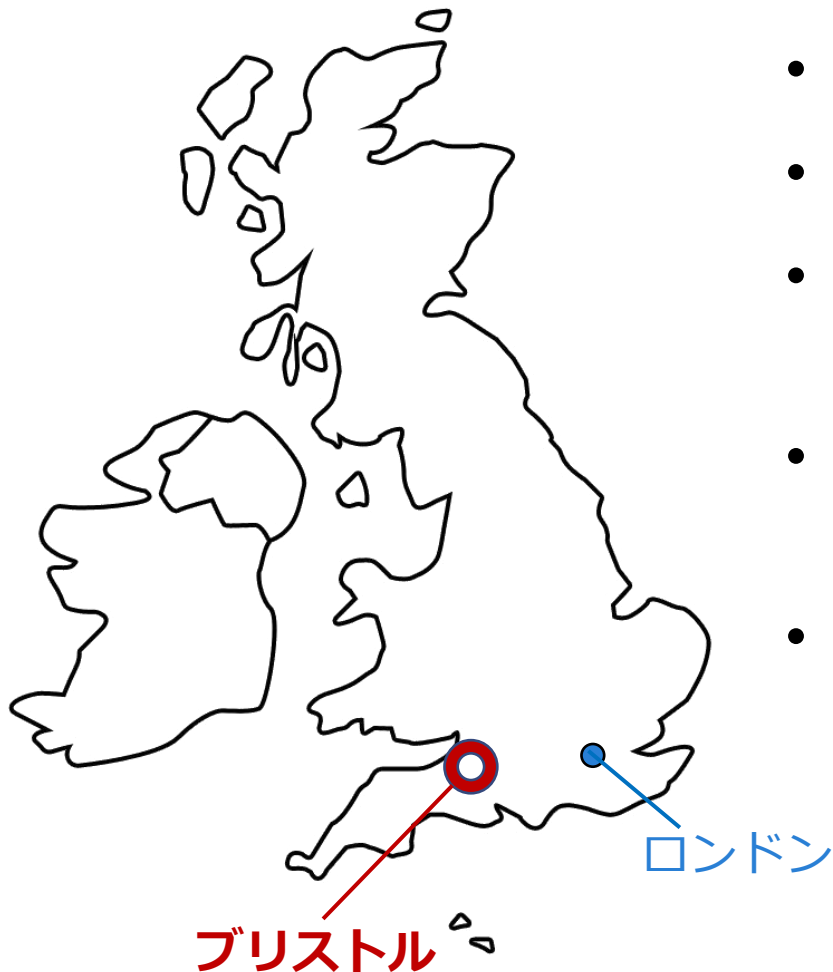
2 英国政府の取組み

3 ブリストルの取組み

4 まとめ



ブリストル市 (Bristol) の概要

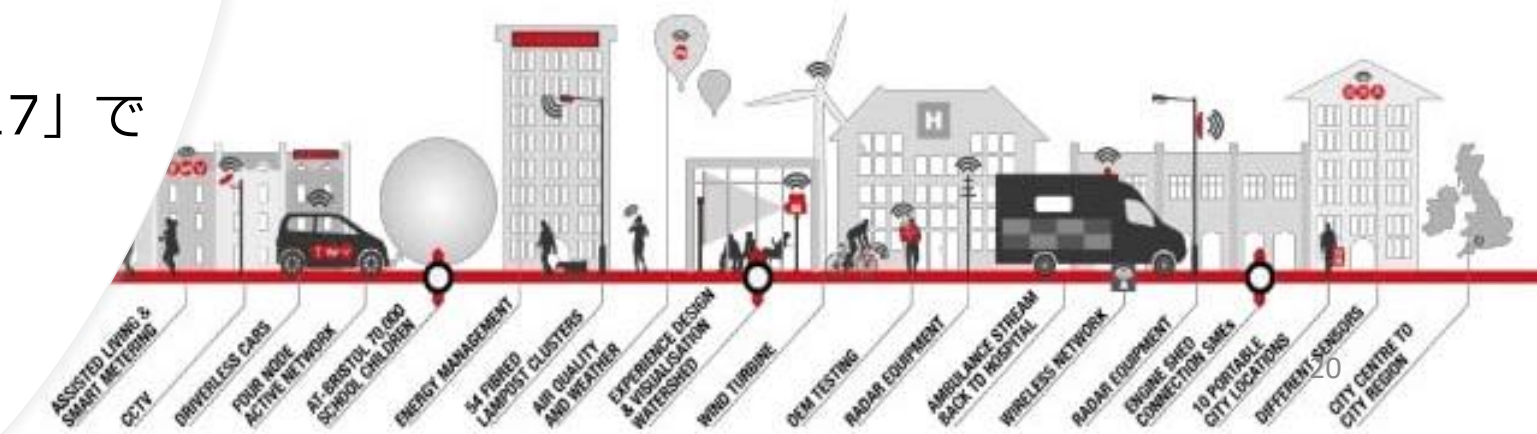


- イングランド南西部のカウンティ（市）
- 2020年人口46万人（2040年に52万人超の推計）
- 人口の78%が英国生まれの白人、アフリカ系が6%、アジア系が6%など、多様な人口構成
- 若年層の割合が多く、年齢の中央値は32.4歳（イングランド全体：40.3歳）
- 元々航空産業が盛んで、最近では、IT、クリエイティブ、メディア、ハイテク、デジタルなどの新しい産業が成長



“Bristol is Open”

- ブリストル市とブリストル大学の共同事業として2015年にスタートしたスマートシティプロジェクト
- 高速ネットワークの整備を核として、オペレーションセンターを設置し、交通・道路の管理、CCTVでのセキュリティ監視、ビックデータ分析・オープン化、観光関連情報の提供等を実施
- 「Huawei's UK Smart City Index 2017」で1位に選出





デジタル技術による道路状況の把握

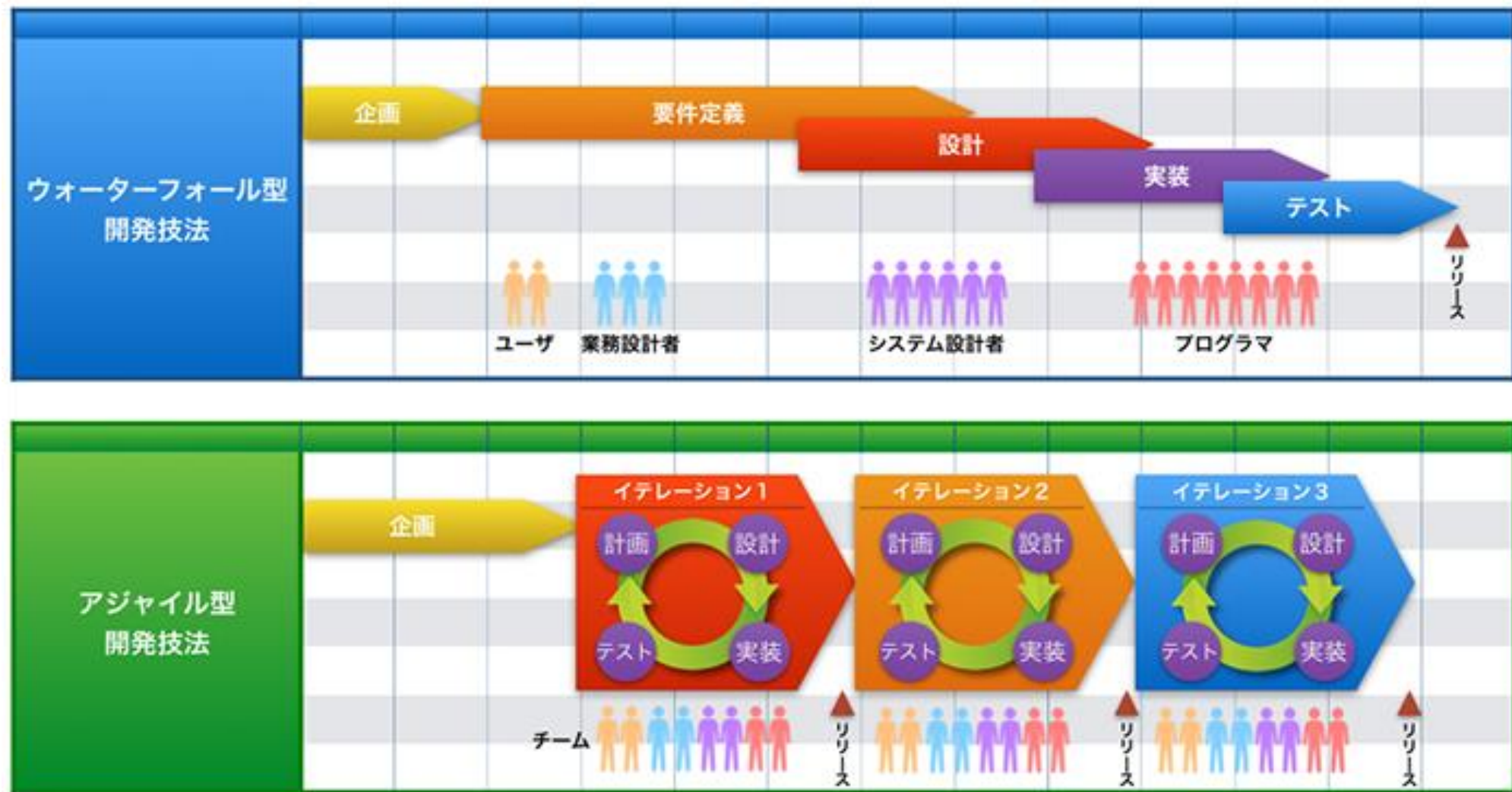
- 道路検査へのデジタル技術の活用
- 市内の合計3,000km以上の道路が対象
- 高解像度の車載カメラを使用して道路状態をリアルタイムで収集
- AIを活用し、収集した情報から、修復が必要な道路の欠陥を自動で特定するシステムの実証実験を実施中

ブリストル市の行政のデジタル化

- 2014年頃から、民間事業者と連携し、市のプロジェクト遂行にアジャイル手法を導入開始
- 「誰しものが平等にデジタルテクノロジーの恩恵を享受すること」を目指し、2050年までの長期総合計画である「Bristol One City Plan」を2019年に公表
- 2019年からの2年間で、民間事業者と連携し、市の業務と関連するシステムの見直し、54業務のクラウドへの移管等を実施
- 現在は、長年更改が繰り返されてきた既存システムの抜本的転換や、コロナ禍で顕在化したデジタルデバイドへの対応を実施中



【参考】アジャイル開発手法とは



(出典：NEC)

【参考】アジャイル開発手法とは (GDS Academy)

5つの基本原則：

- Focus on user needs (**ユーザーのニーズに焦点を当てる**)
- Deliver iteratively (**繰り返し提供する**)
- Keep improving how your team works (**チームの働き方を改善し続ける**)
- Fail fast and learn quickly (**早く失敗し、早く学ぶ**)
- Keep planning (**計画を見直し続ける**)

GOV.UK (2016). *Agile delivery community*. [online] GOV.UK. Available at:
<https://www.gov.uk/service-manual/communities/agile-delivery-community>

具体例：ブリストル市のWebサイトの更改



課題

- ✓ 不便で見た目も古く、サービスを見つけることに時間がかかる

取組

- ✓ 市民のニーズの発掘
- ✓ Webサイトの部分的な提供とユーザーテスト、フィードバック
- ✓ 必要に応じた変更

成果・要因

- ✓ シンプルで、専門用語を排した内容
- ✓ "24時間いつでも利用可能"という市民の認識
- ✓ 挑戦的で市民中心の内部文化

Contents

1 イントロダクション

2 英国政府の取組み

3 ブリストル市の取組み

4 まとめ

まとめ（英国の事例を踏まえて）

- 中央政府によるリーダーシップと人材育成
- 住民目線で、使いやすい・便利なサービス提供
- 職員目線で、業務の効率化につながるデジタル化

References

- Bristol Council (n.d.). Bristol is Open - bristol.gov.uk. [online] www.bristol.gov.uk. Available at: <https://www.bristol.gov.uk/policies-plans-strategies/bristol-is-open>.
- Bristol Council (2019). Connecting Bristol. [online] Available at: https://www.connectingbristol.org/wp-content/uploads/2019/09/Connecting_Bristol_300819_WEB.pdf.
- Bristol Council (2021). Bristol Key Fact 2021. [online] Available at: <https://www.bristol.gov.uk/documents/20182/32947/Bristol+Key+Facts+2021.pdf/d1a3d2ef-82f7-3700-ded6-9e89cd10edc5?t=1615377703827>.
- GOV.UK (n.d.). About us. [online] GOV.UK. Available at: <https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service/about>.
- GOV.UK (2016). Agile delivery community. [online] GOV.UK. Available at: <https://www.gov.uk/service-manual/communities/agile-delivery-community>.
- GOV.UK (n.d.). GDS Academy courses. [online] GOV.UK. Available at: <https://www.gov.uk/government/collections/gds-academy-course-descriptions>.
- GOV.UK (n.d.). GOV.UK Notify. [online] www.notifications.service.gov.uk. Available at: <https://www.notifications.service.gov.uk/>.
- GOV.UK (n.d.). GOV.UK Pay. [online] GOV.UK Pay. Available at: https://www.payments.service.gov.uk/?_ga=2.214839888.697090681.1634520804-813571230.1631015960.
- Huawei (2017). Smart Cities Index Report 2017. [online] Huawei Enterprise. Available at: https://e.huawei.com/uk/special_topic/solution/smart_cities_index_2017.
- Placecube (n.d.). Building a digital city with Bristol. [online] Placecube Limited. Available at: <https://www.placecube.com/places/bristol/>.
- NEC (n.d.). アジャイル開発 ～顧客を巻き込みチーム一丸となってプロジェクトを推進する～（前編）. [online] NECソリューションイノベータ. Available at: https://www.nec-solutioninnovators.co.jp/column/01_agile.html.
- United Nations (2020). *UN E-government survey 2020*. [online] Un.org. Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>.
- デジタル庁 (n.d.). 政策 | デジタル庁. [online] デジタル庁. Available at: <https://www.digital.go.jp/policies>.
- トラストバンク (2020). 「行政手続きのデジタル化に関するアンケート」結果. [online] 株式会社トラストバンク. Available at: <https://www.trustbank.co.jp/newsroom/newsrelease/press365/>.
- 日本経済団体連合会 (2021). 2021年度規制改革要望 ―DXと規制改革の循環を確立する―. [online] Available at: <https://www.keidanren.or.jp/policy/2021/078.html>.
- 日本経済新聞社 (2021a). 「行政デジタル化を」7割 再生エネ・遠隔診療も. [online] Available at: <https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC14AGV0U1A011C2000000/>.
- 日本経済新聞社 (2021b). 英国はアジャイル開発重視 日本のデジタル庁も参考に. [online] Available at: <https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC14AGV0U1A011C2000000/>.
- 野口悠紀雄 (2021). 良いデジタル化 悪いデジタル化 生産性を上げ、プライバシーを守る改革を. 日経BP.



ご静聴ありがとうございました
