

## オーストラリアにおける DX 推進について ～NSW 州での取組を中心として～

一般財団法人自治体国際化協会シドニー事務所 研修生 根木 勇也

### 1. オーストラリアにおける DX 推進経緯

オーストラリアは土地の広大さ（日本の約 20 倍、人口密度は約 1/100）や人件費の高騰（最低時給 20.33AUD（1,646 円））などの背景により、遠隔地へのサービス提供や無人化によるコスト削減が課題となり、DX 推進が行われてきた。1997 年の首相演説を契機として本格的な IT 推進に取り組み、国家主導でブロードバンドインフラ整備と行政サービスの電子化や内部システムの再構築が行われ、2000 年代初頭はインターネット普及率で日本を上回った。2016 年には首相府直下にデジタル化推進組織を配置し、民間企業からの人材起用や行政事業の電子入札プラットフォームの新設などを実施、継続した DX 推進の取組みにより国連経済社会局の世界電子政府ランキングでも上位を維持し続けている<sup>1</sup>。

### 2. 「地方政府における DX 推進の取組」とコロナ禍での使用例

シドニーを州都とするニューサウスウェールズ州（以下「NSW 州」という。）は国内でもいち早く行政サービスの DX 化を推進した地方政府である。2016 年から住民の車両登録や出生届けなどの各種行政届出をオンラインでの受け付けを開始したほか、同年には独自のアプリをリリースし、電子免許証の発行や交通違反の罰金支払いも同アプリ上で可能である（図 1）。

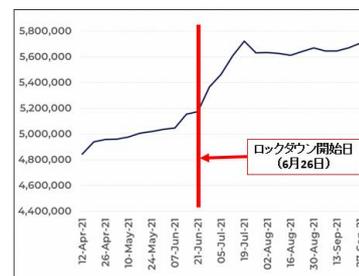
新型コロナウイルス感染症発生以降、同アプリを活用し感染防止対策も講じられた。州内の飲食店への入店は、店舗毎に割り当てられた QR コードの読み込みを必須とし、感染者の行動追跡を可能とした。また、感染者数の一時減少時には、経済刺激策として飲食店や娯楽施設等で同アプリ上の QR コードを表示して使用できる電子割引券の発行も行った。コロナワクチンの接種予約についても、紙媒体による通知書面や接種券の発行は行わずにオンライン予約を原則とし、接種券はメールで送られ



（図 1）NSW 州アプリ画面

<sup>1</sup> 2014 年から 2016 年及び 2018 年は第 2 位（2018 年の日本の順位は第 10 位）。

る QR コード形式とした。現在、それぞれのシステムやアプリで運用されている入店手続きと接種証提示を一つのアプリ上で完結できるよう開発が進められているという。同アプリの機能を積極的に拡充、活用し感染拡大防止の取組をすることによって、シドニー大都市圏でのロックダウン開始日（本年6月26日）以降、アプリのアクティブユーザー数が顕著に増加（図2）、有効に機能していると考えられる。



（図2）アプリのアクティブユーザー数  
（NSW州HPより）

### 3. 民間におけるDX推進と本県の可能性

シドニー市内では6月26日に開始されたロックダウンが継続しており（10月8日時点）、厳しい外出規制が敷かれている。飲食店では店内飲食が全面禁止となり、事業者はデリバリーアプリとの連携やClick&Collect<sup>2</sup>の導入といったサービス方式の転換を迫られた。本県出身の飲食店経営者からは「今は弁当販売に切り替えてHPやSNSで宣伝をしながら経営を続けている。デリバリーも考えたが、和食の盛り付け後の配送ダメージを考えると難しい」といった声がある。

一方で好調な企業も存在する。「Providoor」というスタートアップは、有名レストランと提携したフードデリバリー事業を開始し、完成直前のメニューの配達サービスを行っている。未完成品の配達により盛り付けが崩れるといった飲食店の懸念を払拭するとともに、外出制限で家庭調理を楽しみたいという顧客から高評価を受けているという。また同社はSNSを活用したオンライン料理教室やバウチャーイベント等での集客も行っている。

また、オーストラリアではコンタクトレス決済<sup>3</sup>や無料送金システムが一般化し、現金を使う機会が減っている。オーストラリア準備銀行によると、2019年の支払いのうち73%がキャッシュレス決済であるという。コロナ禍がこの動きを更に加速させており、2024年にはキャッシュレス決済が約98%になると言われている。オーストラリアのキャッシュレス決済においては、ビザ及びマスターカードのコンタクトレス決済のシェアが高い（カード支払いのうち8割がコンタクトレス決済）。オーストラリアからの訪日客の利便性を向上させるためには飲食店等で同規格に対応することは有効だろう。今後もDXが進展していくオーストラリアのトレンドに注視しつつ、情報収集を行っていきたい。

※為替レート 1AUD（オーストラリアドル）＝80.96円

<sup>2</sup> 完成直前まで調理された食材がパウチ等に入れられており、同梱された簡単なレシピに従って家庭で最終調理を行って完成させるもの。

<sup>3</sup> キャッシュレス決済の一種でカード等を専用機器にかざして（非接触で）決済する方法。