

ニューヨーク市：コンタクトセンター「NYC311」

都市概要

国名/都市名	アメリカ合衆国/ニューヨーク市	社会情勢・ インフラ・ 文化	<ul style="list-style-type: none">市内では170近くの言語が話され、人口の36%が国外出身者（2005年調査）NY州に所在するスタートアップなどへのベンチャーキャピタル投資額は292億ドルに上り、シリコンバレーを擁するカリフォルニア州に次ぐ全米第2位（2023年） <small>出典： https://www.jetro.go.jp/biz/areareports/special/2024/0305/4d1ec48c799a36cd.html</small>
人口	833.6万人（2022年時点）		
行政区分上の位置づけ	市	その他 都市の特徴	2024年に実施された調査では「100万ドル以上の投資可能資産を持つ富裕層が最も多い都市」として前年度に続き世界首位
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2022におけるLOSI (Local Online Service Index)」で7位		



ニューヨーク市：コンタクトセンター「NYC311」(1/4)

事例概要

所掌組織

ニューヨーク市 技術革新局
(NYC Office of Technology & Innovation)

NYCOTI



取組概要

- 市が提供する非緊急用の一元的なコンタクトセンター
- 各種問合せ対応/サービスリクエスト対応/市民向けサービスの検索などを提供
- 本コンタクトセンターの特徴
 - マルチチャネル対応 : 電話、ウェブサイト、メール、SNS、アプリに対応
 - 能動的な情報発信 : SNSを通じた情報発信
 - 対応状況の可視化 : 依頼内容に対する進捗状況の確認が可能
 - 多言語対応 : 175の言語に対応



沿革

- 2003年：NYC311設立（コールセンターのみ）
- 2009年：市のホームページに「NYC311オンライン」を立上げ併せて、携帯電話向けアプリをリリース
- 2011年：「NYC311 サービスリクエストマップ」機能をリリース
- 2022年：総問合せ件数 5億件を突破

ニューヨーク市：コンタクトセンター「NYC311」(2/4)

調査内容

背景	<p>設立のきっかけ</p> <p>ブルームバーグ市長(当時)が就任前に水漏れについて市に相談した際、対応する部局が分からず電話をたらい回しにされたことから、市の問合せ対応窓口の一本化に課題意識を抱いていた。そのことから、ブルームバーグ市長は住民対応の総合窓口を作ることを選挙の公約として掲げていた。</p> <p>設立の経緯</p> <p>市に40以上あるコールセンターの統合という組織改革を伴うものであったが、旧情報通信局（Department of Information Technology & Telecommunications : DoITT）を担当部局として実施された。</p>
NYC311の ミッション	<ul style="list-style-type: none">・ 住民が手軽かつ迅速に全市の情報やサービスを取得することができ、要望や苦情を連絡できるようにすること・ 行政部局が住民からの問合せや苦情の電話に対応することなく、本来業務に集中できるようにすること・ 住民対応を一つの場所に集約することによって、対応に係る時間とコストを抑えること・ 事業部局の職種の違いやデジタル化状況に関わらず、専属の職員が一貫性を持って住民対応できるようにすること・ 住民からの意見や苦情を統一的な方法で収集し蓄積することで、担当部局だけでなく、全事業部局が全市的な視点で、蓄積データの測定や分析できるようにすること・ またそれを、政策立案や住民へのフィードバックに活用できるようにすること
予算	<ul style="list-style-type: none">・ 当初設立に係る経費：約2,500万ドル・ 2024年度 運営予算：567万ドル
人員体制	<ul style="list-style-type: none">・ 2024年度 人員数：379名 ※コールセンター職員は市の職員として募集され、公務員試験の合格者が採用される
参考 出典	<ul style="list-style-type: none">・ 背景/ミッション、「NYC311 とオープンデータ活用の取組み」、https://www.clair.or.jp/j/forum/pub/docs/400.pdf、2024-10-10・ 2024年度予算・人員数、「2024年度市長経営報告書」、https://www.nyc.gov/assets/operations/downloads/pdf/mmr2024/311.pdf、2024-10-10 <p>※引用・参考箇所、引用・参考先情報、引用・参考先 URL、引用・参照日を記載</p>

ニューヨーク市：コンタクトセンター「NYC311」(3/4)

調査内容

特徴的な機能

■ サービス・リクエスト

- NYC311に寄せられた問合せのうち更なる対応が必要な場合に市の関連機関に提出される。500種類以上のサービスリクエストを受付
- サービスリクエストはオンラインで24時間365日受け付けており、提出されたリクエストは関連機関にリアルタイムに取り次される。関連機関での対応状況はオンライン上で確認が可能

■ サービス・リクエスト・マップ

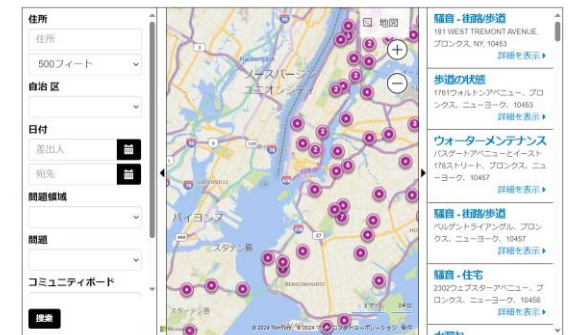
- ウェブサイトの地図上で、地域別に市民からの問合せや苦情、作業依頼の件数、内容、進捗状況などを調べることが可能
- 検索機能によって調べたい内容や住所を絞って調査することができ、問題が集中して起こっている場所やその内容を視覚的に確認することが可能
- これらの情報は、市の職員が業務の改善点や今後の対策を検討する上で参考となるだけでなく、住民にとっても近隣トラブルの把握に役立つ

＜2024年9月でのリクエスト件数トップ10＞

対応機関	リクエスト内容	件数（月）
警察	違法駐車	45,810
警察	騒音（住居内）	45,560
警察	騒音（路上）	21,664
警察	道路の封鎖	15,333
住宅保全	不衛生状態	11,228
公衆衛生	フロン回収	8,460
警察	騒音（商業関連）	7,269
公衆衛生	不衛生状態	6,878
警察	放置車両	6,289
環境保全	騒音	5,648

マップ上でのサービスリクエストの表示

場所、日付、またはトピックで検索して、過去5日以内にオープンまたはクローズされたサービスリクエストを確認します。



参考
出典

- サービスリクエスト受付状況、「NYC311」公式HP、<https://www.nyc.gov/site/311reporting/311-reports/service-requests.page>、2024-10-10
- ※引用・参考箇所、引用・参考先情報、引用・参考先 URL、引用・参照日 を記載

ニューヨーク市：コンタクトセンター「NYC311」(4/4)

調査内容

2024年度※ 成果

以下の3つの指標で成果を測定

- **問合せ件数** : 3,820万件
※うち、1820万件がウェブサイト経由(前年度から+約21%)。電話やSNSを通じたオンライン手続きの推奨による効果
- **30秒以内の応答率** : 74%(目標80%に対し▲6%)
- **サービス・リクエスト完了数** : 360万件(前年度より+6%)

※アメリカでの会計年度は10月1日から翌年9月30日まで

評価

顧客満足度

2020年度以降、90%以上を維持（2024年度は93%）

国際的な評価

2012年に国連公共サービス賞※を受賞

※国連経済社会理事会が2003年に創設した公共サービスに関する国際表彰で、各国の公共サービス団体による創造的な成果や貢献を受賞条件としている。

今後の展開

■ 生成AI活用に向けた検討

ニューヨーク市 技術革新局は生成AIをNYC311に活用するかの検討を進めている。（2024年4月時点）

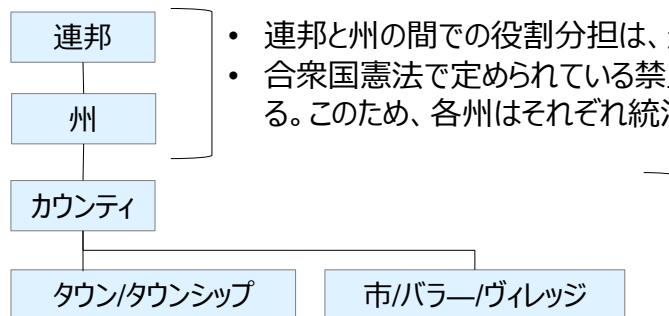
参考 出典

- 2024年度成果/顧客満足度、「2024年度市長経営報告書」、<https://www.nyc.gov/assets/operations/downloads/pdf/mmr2024/311.pdf>、2024-10-10
 - 生成AI活用に向けた検討、市議会での質疑応答、<https://citymeetings.nyc/city-council/2024-04-25-1000-am-committee-on-technology/chapter/are-there-any-plans-to-integrate-generative-ai-into-nyc-311-services>、2024-10-10
- ※引用・参考箇所、引用・参考先情報、引用・参考先 URL、引用・参照日を記載

参考：ニューヨーク州・市の行政区分

ニューヨーク州・市の行政区分

■ アメリカ合衆国における政府構造

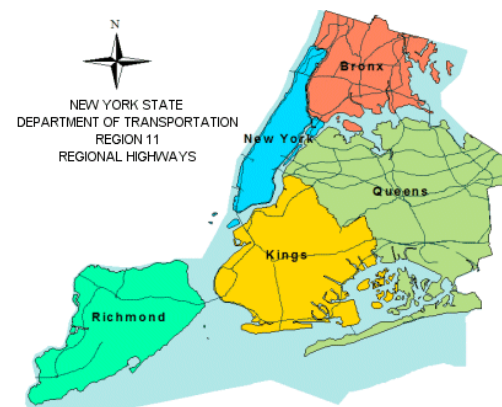


- 連邦と州の間での役割分担は、連邦の権限が具体的に列挙されて州が残余権を有するという、州権の強い形となっている。
- 合衆国憲法で定められている禁止権限や制約権限を除けば、州は連邦の権限の枠外において自由な「留保権限」を保有している。このため、各州はそれぞれ統治機構を創設し、独自の法律を持ち、独自の政策を決定することができる。

地方政府は各州ごとに州憲法や州法によって規定されており、その種類や機能は一律に定義することができない。

■ ニューヨーク州・市の行政上の役割

- ニューヨーク州はニューヨーク市を除き57のカウンティに分割されている。ニューヨーク市は州内で唯一の統合大規模地方政府である。市内には5つのカウンティが存在するが、カウンティ政府は置かれていない。市内には、ヴァレッジ、タウンやその他の下部自治機構もない。
- ニューヨーク市では、警察、教育、社会福祉、道路・交通、上下水道、経済開発、などの行政サービスを提供。



ニューヨーク市におけるカウンティの区分

参考 出典

- アメリカ合衆国における政府構造、財務省HP、https://www.mof.go.jp/pri/research/conference/zk079/zk079_02.pdf、2024-11-6
- ニューヨーク州・市の行政上の役割、ニューヨーク州地方政府ハンドブック第7版、<https://www.jlgc.org/cms/wp-content/uploads/newyork-state.pdf>、2024-11-6

参考：ニューヨーク市在住者における主な行政手続き

ライフステージごとの行政手続き①（ニューヨーク市在住の場合）

ステージ	管轄	手続き内容
出産	市保健局	<p>病院で出産の場合、出生届（Birth Certificate）に必要事項を記入したら病院側で登録まで対応。（NY市に提出するものと推察）</p> <p>出生証明書の発行はニューヨーク市保健局に申請。オンライン（Vital Chek）・郵送・対面窓口にて申請可能。</p>
入園・入学 （義務教育）	市教育局	<p>義務教育期間は以下の4段階。それぞれの主な入園・入学手続きは以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Kindergarten（5歳、幼稚園）：オンラインプラットフォーム「MySchools」を通じ、入園手続きが可能。 ➢ Elementary School（6-10歳、小学校）：Kindergartenから引き継がれ、特段の手続きは不要 ➢ Middle School（11-13歳、中学校）：「MySchools」を通じて、入学手続きが可能。 ➢ High School（14-17歳、高校）：「MySchools」を通じて、入学手続きが可能。 <p>※「MySchools」はニューヨーク市教育局が提供</p>
結婚	市書記官事務所	<p>結婚手続きは以下の3ステップに分かれる。</p> <p>STEP①：ニューヨーク州の婚姻許可証（マリッジライセンス）の取得 役所での対面手続きに加え、「Project Cupidオンラインシステム」（ニューヨーク市書記官事務所が運営）を通じて、オンラインにて取得手続きを進めることが可能</p> <p>STEP②：ニューヨーク州での挙式 結婚式を行わないと法的に結婚手続きが完了しない。「市の書記局での結婚式」と「任意の場所での資格のある司式者によって執り行う結婚式」の2通りがある</p> <p>STEP③：結婚証明書の入手 「市の書記局での結婚式」の場合はその場で、「任意の場所での結婚式」の場合は後日郵送にて送られてくる</p>

参考
出典

- ・ 入園・入学、ニューヨーク市教育局、<https://enrollmentsupport.schools.nyc/app/home>、2024-11-11
- ・ 入園・入学、REDACホームページ、<https://www.redacinc.com/School/NewYork>、2024-11-11
- ・ 結婚、<https://firstbase.info/partner-marrige-visa-usa-bigapple/>、2024-11-11

参考：ニューヨーク市在住者における主な行政手続き

ライフステージごとの行政手続き②（ニューヨーク市在住の場合）

ステージ	管轄	手続き内容
介護	市高齢者福祉省 (Department for the Aging)	<p>市高齢者福祉省は、市内全域で以下の支援サービスを提供。ニューヨーク市の高齢者とその家族はコンタクトセンター「Aging Connect」に電話若しくはメールにて申請。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 情報と紹介 ➢ 長期計画介護 ➢ サポートグループ ➢ カウンセリング ➢ 訓練 ➢ 介護期間での一次的な休息 ➢ 一部の種類の補助器具(医療警報システム、限定的な家の改造、介護用品)に対する経済的支援
年金受給	連邦政府 社会保障庁	給付申請はHP上でオンライン申請が可能。
死亡	市保健局	一般的には、病院などの医療施設がその人の死亡をニューヨーク市保健局に報告し、登録される。死亡証明書の発行はニューヨーク市保健局に申請。オンライン（Vital Chek）・郵送・対面窓口にて申請可能。

参考
出典

- 介護、<https://www.nyc.gov/site/dfta/services/caregiving.page>、2024-11-11
- 年金受給、<https://www.ssa.gov/apply>、2024-11-11
- 死亡、<https://portal.311.nyc.gov/article/?kanumber=KA-01028>、2024-11-11

参考：ニューヨーク市在住者における主な行政手続き

ライフイベントに関わる行政手続き（ニューヨーク市在住の場合）

イベント	関連機関	手続き内容
起業	市	<p>「MyCity Business」のウェブサイトでは市、郡、州、および連邦のビジネス規制に関する情報があり、ニューヨーク市でのビジネスの開始、運営、拡大にあたっての支援を受けられる。サイト上で対応可能なことは以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ ビジネスライセンスと許可証の申請または更新方法の確認 ➢ 申請内容のステータスの確認 ➢ 市内でビジネスを運営するために必要な情報取得 ➢ 一般的な違反に関する情報取得 ➢ 特定の違反、ライセンス、許可のステータスを確認したり、支払いの実施 ➢ ビジネス規制の確認 ➢ ビジネスの立ち上げと運営に関するサポート
転居	連邦政府 州	<p>転居時には主に以下の公的機関への住所変更の届出が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> • アメリカ合衆国内国歳入庁（IRS）：オンラインまたは郵送での届出。 • ニューヨーク州自動車局（DMV）：オンラインまたは郵送での届出。運転免許証、車両登録、有権者登録の住所変更が可能。
自動車免許取得	州自動車局	<p>取得にあたり技能テストなどに合格する必要あり。合格した場合、運転を許可する暫定ライセンスはオンラインで取得可。約2週間後に写真付き運転免許証が郵送される。更新の際はオンラインもしくは郵送で申請可能。</p>
パスポート取得	連邦政府 国務省	<p>地方自治体の役所、郵便局、図書館などのパスポート手続き対応施設にて、現地での申し込みが必要。</p>

参考
出典

- 起業、<https://portal.311.nyc.gov/article/?kanumber=KA-02888>、2024-11-11
- 転居、<https://www.thezebra.com/resources/home/change-of-address-checklist/>、2024-11-11
- 運転免許証、<https://dmv.ny.gov/driver-license>、2024-11-11
- パスポート、<https://travel.state.gov/content/travel/en/passports/need-passport/apply-in-person.html>