

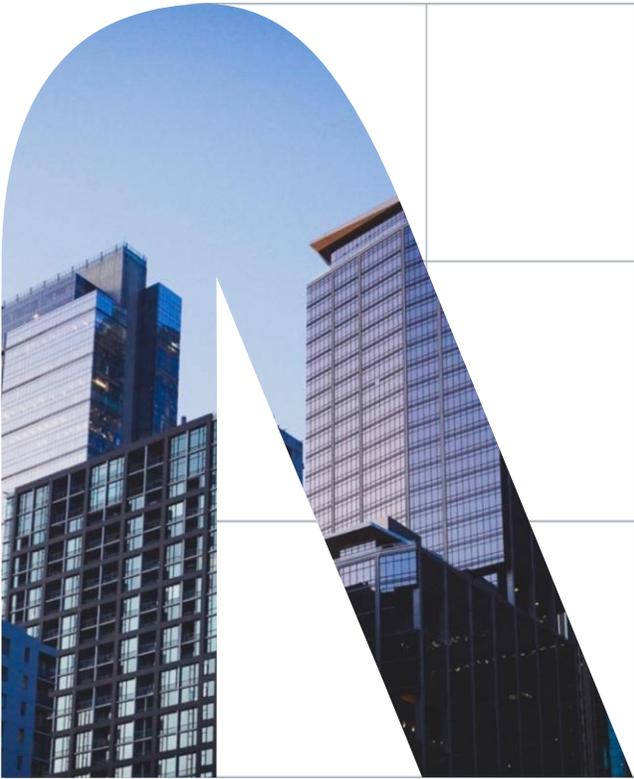
ニューヨーク市 現地調査 報告書

目次

1. 都市概要.....	p.3-5
2. 現地調査概要.....	p.6-15
3. 調査結果.....	p.16-42
4. 考察.....	p.43-45

01

都市概要



01 都市概要

ニューヨーク市の都市概要

国名/都市名	アメリカ合衆国/ニューヨーク市
人口	833.6万人（2022年時点）
行政区分上の位置づけ	市
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

社会情勢・ インフラ・ 文化

- 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）

出典：
<https://www.jetro.go.jp/biz/areareports/special/2024/0305/4d1ec48c799a36cd.html>

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

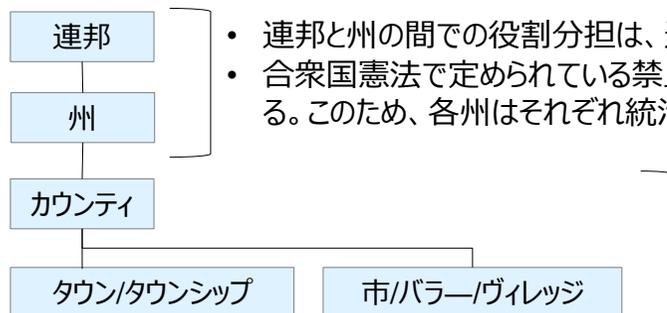


01 都市概要

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

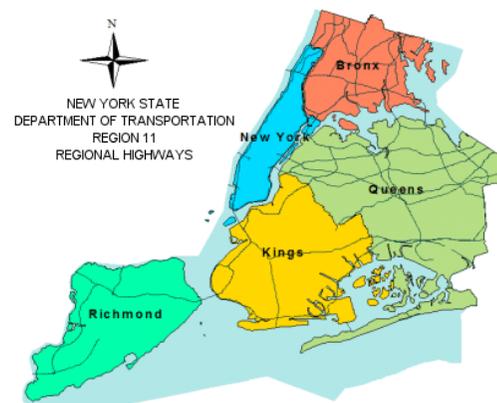


- 連邦と州の間での役割分担は、連邦の権限が具体的に列挙されて州が残余権を有するという、州権の強い形となっている。
- 合衆国憲法で定められている禁止権限や制約権限を除けば、州は連邦の権限の枠外において自由な「留保権限」を保有している。このため、各州はそれぞれ統治機構を創設し、独自の法律を持ち、独自の政策を決定することができる。

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

02

現地調査概要



02 現地調査概要

現地調査の目的・スケジュール等

調査の 目的/テーマ

- 「プッシュ型での情報発信」といった行政手続や問合せ窓口の更なる効率化・高度化を目指すにあたっての参考とするため、ニューヨーク市における統合型コンタクトセンター「NYC311」の取組を調査する。
- 都における住民や観光客向けの公衆無線LAN整備の検討にあたり、「LinkNYC」などのニューヨーク市が提供する公衆無線LANの整備状況等を現地調査する。

渡航者

関係者	氏名	職位	部門
東京都 デジタルサービス局	芹沢 孝明	デジタル戦略部長	デジタル戦略部
	芋園 直秀	デジタル手続推進課長	デジタル手続推進課
	近藤 萌子	統括課長代理	デジタル戦略課 2030戦略担当
NTTデータ経営研究所	鳥居 寛	シニアコンサルタント	地域未来デザインユニット
	青木 優子	シニアコンサルタント	地域未来デザインユニット

視察スケジュール

日付	スケジュール
11/19(火)	NICE社訪問
11/20(水)	現地在住者インタビュー①（GIIP日米国際会計事務所）
	現地在住者インタビュー②
	公衆無線LAN 実測調査①（Bryant Park、ニューヨーク公共図書館） 自治体国際化協会 ニューヨーク事務所訪問
11/21(木)	NYC311訪問
	公衆無線LAN 実測調査②（Battery Park）
	運転免許センター受付 視察 SusHi Night@NewLab
11/22(金)	New York City Office of Technology & Innovation(CTO/CISO)訪問
	公衆無線LAN 実測調査③（Central Park）
	MasterCard NYC Tech Hub訪問

11/19 (火)

NICE社訪問

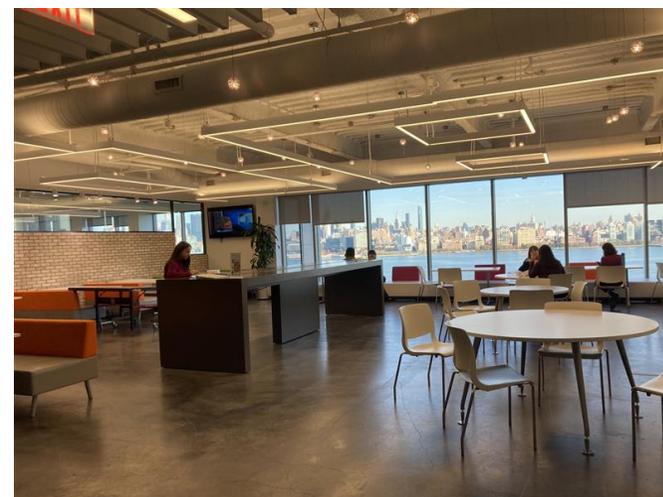


■ アジェンダ

- NICE社 挨拶
- 東京都からの目的・背景等のご説明
- NICE社 Digitalソリューション / AIソリューション 概要説明
- 質疑応答

■ ヒアリング概要

- 従来の人間による問合せ対応にAIを活用し、これまでの問合せに対する最適な回答ケースを分析・構築することから、利用者に対して最適な回答を迅速に提供できるようになる。
- Expert（ナレッジマネジメントソリューション）では、組織にある膨大なデータを一元的に管理でき、問合せに対する最適なデータの最新版を取得することが可能となる。コンタクトセンターのエージェント（オペレーションスタッフ）やチャットボット、住民自身など誰がアクセスしても同じデータを参照できることが重要。NICE社としては、東京都はまず様々な情報を一つに集約し、管理する基盤を構築することから始めることを推奨する。
- これまでNICE社では、NYC311やオーストラリア連邦政府（現在進行中）での導入実績を持つ。また、ソフトバンク社との契約があり、日本語に関する知識も積み重なっているため、日本語でのサービス提供にも対応可能。



調査概要

11/20 (水)

11/20 (水) 在住者インタビュー① (GIIP日米国際会計事務所)

■ アジェンダ

- GIIP日米国際会計事務所 代表挨拶
- 東京都からの目的・背景等のご説明
- ヒアリング
 - NY市における行政手続について
 - NYC311の利用について
 - LinkNYCの利用について



11/20 (水) 在住者インタビュー②

■ アジェンダ

- 東京都からの目的・背景等のご説明
- ヒアリング
 - NY市における行政手続について
 - NYC311の利用について
 - LinkNYCの利用について



02 現地調査概要

調査概要

11/20 (水)

11/20 (水) 自治体国際化協会 ニューヨーク事務所訪問

■ アジェンダ

- 自治体国際化協会 所長挨拶
- 東京都からの目的・背景等のご説明
- 自治体国際化協会の概要説明
- 質疑応答



11/20 (水) -22 (金) 公衆無線LAN実測調査

■ 対象エリア

- 街中 : 6thアベニュー沿い、タイムズスクエア付近
- 公園 : Bryant Park、Battery Park、Central Park
- 図書館 : ニューヨーク公共図書館

■ 調査概要

- 各エリアに設置されている公衆無線LANについて、実際に接続することで利用にあたっての利便性を検証。合わせて、実測調査を実施。
- 街中ではLinkNYCから充電している市民の姿なども確認できた。



街中でのLinkNYC



You can enjoy free wireless internet in several public spaces all along Water Street, Front Street, the Hudson River and



公衆無線LANの接続画面

調査概要

11/21 (木)

11/21 (木) NYC311訪問

■アジェンダ

- NYC311の概要説明
- ベストプラクティスの交換
- 質疑応答

■ヒアリング概要

- NYC311は24時間365日稼働しており、2024年度は3,800万件の問合せに対応。対応チャンネルはコールセンター、SNS、NYC311WEB、アプリなどがあるが電話とオンラインの利用比率は同等程度である。NYC311が提供する機能は「情報提供」「情報照会（他部署への取次）」「サービスリクエスト」の3つとなる。最も多い問合せは「情報提供」で7割ほど。
- コールセンターにかけられた電話は全てをオペレーターが対応する訳ではなく、オペレーターに繋がる前にFAQについては自動アナウンスでお知らせする運用を取っている。これにより、問合せの6割ほどを自動アナウンスにて対応できている。
- オペレーターになる際には試験をパスする必要がある。オペレーターはNYC311の中で昇格するケース（オペレーター⇒スーパーバイザー⇒マネージャー など）や市の他部署へ異動するケースと大きく分けられる。



11/21 (木)

11/21 (木) SusHi Night

■ タイムテーブル/登壇者

Timetable	Speakers
Organizer's Greeting 18:00-18:10 	 Manabu Miyasaka Vice Governor of Tokyo
Welcome Remarks 18:10-18:15 	 Anne-Sophie Mahle Director of International Development NYCEDC
Speech 18:15-18:20 	 Satoshi Miura President JETRO New York
Speech 18:20-18:25 	 Garrett Winther Chief Venture Officer Newlab
Pitch Session 18:25-18:50	- Ambri - Ithaca Clean Energy - Asha AI - CoFlow Jet Lift - Andovan.ai
	 Maciek Lukawski VP of Strategy and Business Development Amogy
Panel Discussion 18:50-19:20	 Daiki Nakajima Director of Business Development JETRO New York
	 Moderator: Murat Aktihanoglu Managing Partner ERA
Closing Remarks 19:20-19:23 	 Mitsuru Yamashiro Director for Startup Strategy Promotion Tokyo Metropolitan Government
Networking 19:30-20:30	

■ 開催目的

- 米国のスタートアップに東京市場の魅力を伝え、東京への進出や都内企業との協業に繋げる
- 投資家やエコシステム関係者に東京のスタートアップエコシステムを深く理解してもらい、投資機会の増加を目指す

■ テーマ

- 東京におけるスタートアップエコシステムの魅力
- 日系CVCと米国スタートアップの協業事例
- 東京都の取組紹介

HOSTED BY
TOKYO METROPOLITAN GOVERNMENT

TOKYO "SusHi" NIGHT
Gateway to Japan for Global Innovators

THURSDAY, NOVEMBER 21
6:00PM - 8:30PM @NEWLAB

 **SusHi Tech TOKYO**
Sustainable High City Tech Tokyo

WITH PARTNERS

 **NYC/EDC Newlab**
JETRO New York JBRIDGE




宮坂副知事によるスピーチの様子

調査概要

11/22 (金)

11/22 (金) NYC Office of Technology & Innovation訪問

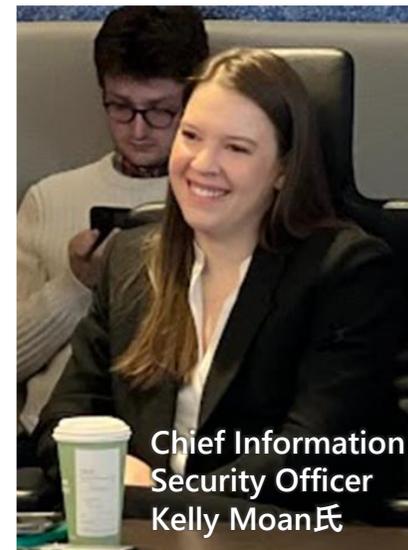
■ 参加者

Matthew Fraser (Chief Technology Officer)

Kelly Moan (Chief Information Security Officer)

■ アジェンダ

- 意見交換
 - サイバーセキュリティ対策
 - Wi-Fi等の通信施策



11/22 (金)

11/22 (金) Mastercard NYC Tech Hub訪問

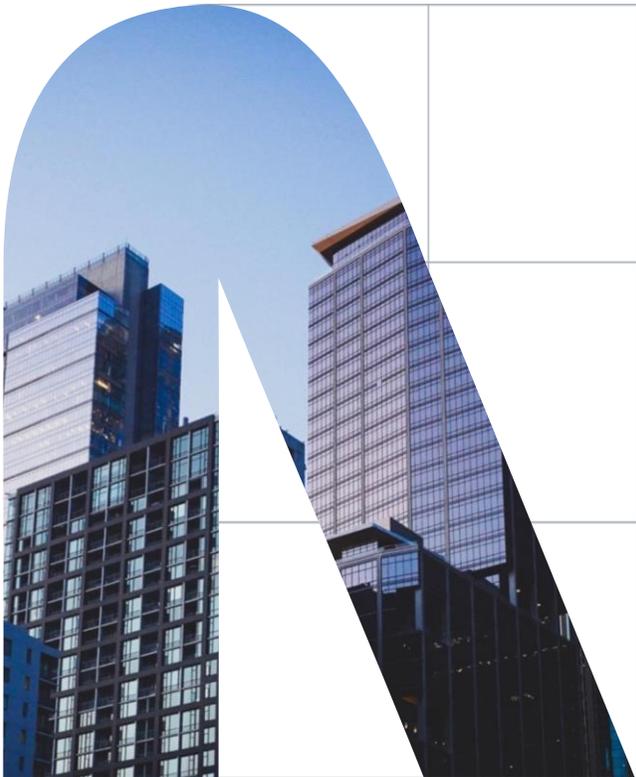
■ アジェンダ

- 施設視察
- カード決済データを活用したデータ分析、マーケティング支援ソリューション・サービス（自治体や政府における決済データ等の行政施策への活用事例）

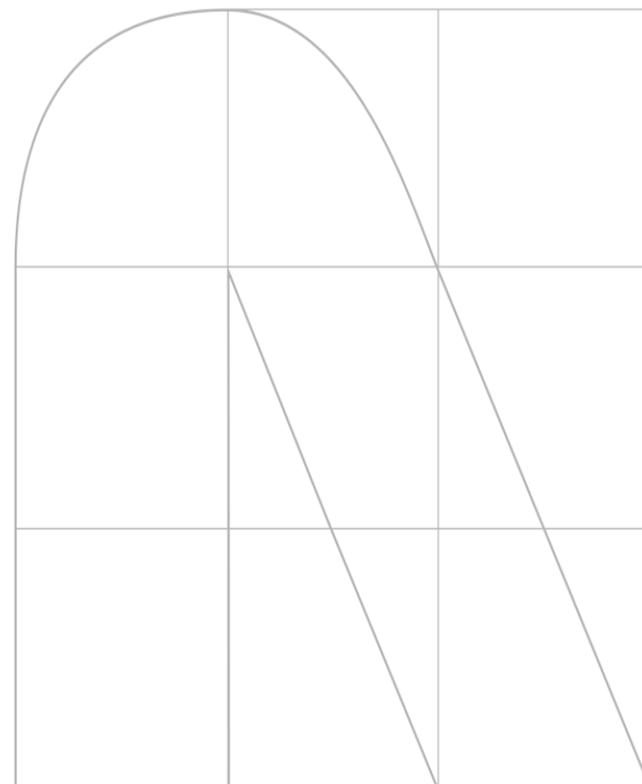


03

調査結果



コンタクトセンター「NYC311」



コンタクトセンター「NYC311」

調査結果の要約

■ ニューヨーク市として1つのコンタクトセンターに集約できた要因

ニューヨーク市のような大都市において、コンタクトセンターを1つに集約するためには、部署や組織をまたがる膨大な情報を蓄積するナレッジシステムとそのシステムを活用し的確に調べ回答することができる高度な人材の育成が重要な要因となる。

<「ナレッジシステム」の構築>

- コンタクトセンターのオペレーターが問合せ対応にあたって参照する「ナレッジシステム」は、市の方針やプログラムに関する数多くの質問に対応可能であり、NYC311のコンテンツマネジメントチームがコンテンツを作成している。
- 現場の最新の状況を踏まえ、コンテンツマネジメントチームがナレッジシステムの内容を更新している。

<人材育成制度>

- 膨大な情報から的確な情報を検索するには、オペレーターにも一定の能力が求められる。そのため、コンタクトセンターのオペレーターは専門のテストに合格した人が採用される。
- オペレーターは、経験を積む中でSMSやSNSチャネルといったより高難易度の業務へ移行するようなキャリアアップシステムがとられている。

■ 「NYC311」設置の効果

<ニューヨーク市を俯瞰し、トラブル発生状況を把握することが可能となった>

- ニューヨーク市のような大都市において、市内全域で何が起きているかを俯瞰して捉えることは難しい。かつ、部署ごとに市民対応をしている場合、各部署に寄せられた苦情などの全体像を把握することも難しい。しかし、NYC311では市民からの苦情や依頼といった情報を集約することで、市内におけるトラブルの発生状況や傾向を把握することができるようになる。これにより、行政としても対策の早期検討やリソースの効率的な差配が可能となる。

<問合せ先を探さなければいけないという負担の軽減>

- 市民としては、困り事があった際に巨大な組織であるニューヨーク市役所のどの部署に問合せすれば分からない場合、問合せ先を提案してくれる窓口があることは安心感を生んでいる。NYC311があることにより、問合せ先を探さないといけない負担の軽減につながっている。

コンタクトセンター「NYC311」

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

03 調査結果

コンタクトセンター「NYC311」

デスクトップ調査内容

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 (約300億円※2003年時点 1ドル=120円で換算)・ 2024年度 運営予算 : 567万ドル (約8.5億円※2024年時点 1ドル=150円で換算)
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>

コンタクトセンター「NYC311」

デスクトップ調査内容

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

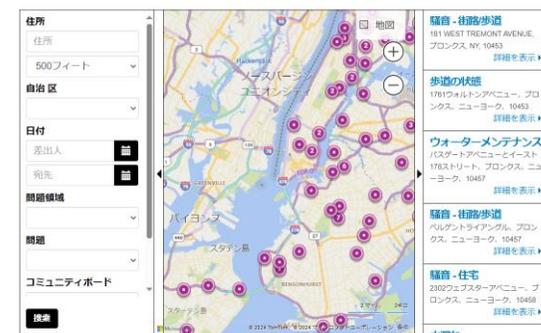
- ウェブサイトの地図上で、地域別に市民からの問合せや苦情、作業依頼の件数、内容、進捗状況などを調べることが可能
- 検索機能によって調べたい内容や住所を絞って調査することができ、問題が集中して起こっている場所やその内容を視覚的に確認することが可能
- これらの情報は、市の職員が業務の改善点や今後の対策を検討する上で参考となるだけでなく、住民にとっても近隣トラブルの把握に役立つ

＜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

03 調査結果

コンタクトセンター「NYC311」

デスクトップ調査内容

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	<ul style="list-style-type: none">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
----------	--

コンタクトセンター「NYC311」

現地調査内容（NYC311ヒアリング）

人材育成

人事制度

- コンタクトセンターのオペレーターとなるためにはテストに合格する必要がある。オペレーターはNYC311の中で昇格するケース（オペレーター⇒スーパーバイザー⇒マネージャー など）や市の他部署へ異動するケースと大きく分けられる。また、マネージャーなどの役職者は他部局からの異動者もいる。生え抜きスタッフと、他部局からの異動者でバランスを保ち、構成している。
- 市の他部署で勤務することも可能である。特にNYC311で働いている職員は市などに関する多くの情報を得ているので、他部署からしたら貴重な人材である。

オペレーターの育成

- コールセンターで経験を積んだオペレーターはSMSやSNSのチャネルへと移行する。とりわけ、SNSは回答内容がオープンとなることから、慎重な対応が求められるためである。

生成AIの活用

- 生成AIの活用にあたって、2024年に2つのトライアルを実行。結果として、AIツールで問合せの意図を理解し、迅速に回答することができた。生成AIの参照データをNYC311のナレッジシステムのみとしたことが成功要因と考えている。
- 将来的に問合せ対応を生成AIに移行する意向だが、最前線のスタッフをAIに置き換えるのではなく、アシスタントとして活用する想定である。

他自治体との連携

問合せ対応

- 管轄が市なのか州なのか分からない場合に問い合わせしてくるケースもあり、市の管轄でない内容は州に照会をかける。

NICE社 ヒアリング

現地調査内容

企業概要

- ・ アメリカ合衆国ニュージャージー州に本社を置き、クラウドCXプラットフォームを活用したコンタクトセンターソリューションなどを提供。コンタクトセンター業界におけるガートナー社による外部評価でも、顧客満足度で1位となっている。
- ・ 行政機関での導入実績として、ニューヨーク市の「NYC311」やオーストラリア政府での「Service Australia」などがある。

ナレッジマネジメントサービス「Expert」

<概要>

- ・ 全ての情報を集約し、「それぞれの情報がどこに属していて、どういった情報で、どのバージョンが最新か、古いバージョンとの差分は何か」などを管理することが可能。これにより各組織や市民、チャットボット等が同じ情報にアクセスすることができる。

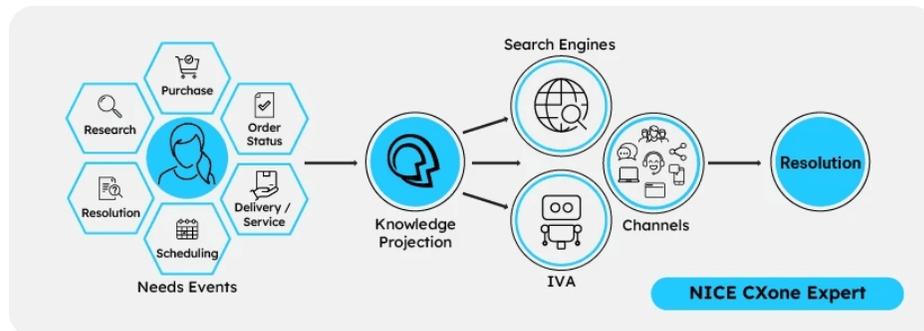
<特徴>

- ・ 市民は知りたい情報を自治体HP上ではなく、Google等の検索エンジンを利用して検索することから一般的な検索エンジンで知りたい情報にたどり着く事を重視。そのため、システム上の情報を検索エンジンに公開している。
- ・ システム内の情報へ様々なチャネルからアクセスできることが重要。検索エンジンからだけでなく、バーチャルエージェント、アプリ、Webサイト内のチャットボット、SNS、Whatsup、LINE等からでも情報にたどり着けるようにしている。

<情報の蓄積方法>

ナレッジマネジメントシステムへの情報蓄積方法は以下の二つ。

- NICE社のチームが顧客と一緒にそれぞれの情報の重要性を精査のうえ、情報を移行する。現在どういった情報が参照されているかを踏まえた移行も可能である。
- 市民が各組織にどのような質問をしているかを把握し、どういった内容が頻繁に聞かれているかを分析したうえで、優先順位をつけ情報を移行する。

ソリューション
概要

【在住者インタビュー】「NYC311」の利用について

現地調査内容

在住者インタビューを通じて、NYC311で全ての問合せ対応を完結できている訳ではない実態も確認ができた。ただ、「ひとまずここに電話すればよいという、市としての窓口があることは安心感がある。」という意見も出ており、市民に対し一定の安心感をもたらしているものと推察される。

市民 の利用状況



利用したことはないが、**公的な相談窓口としてNYC311があることは安心感がある。**



ビジネス関係で込み入った内容で電話をした際には、**解を得られなかったこともある。担当の部局に取り次がれるが、部局が出ないことや電話が切れることがある。**

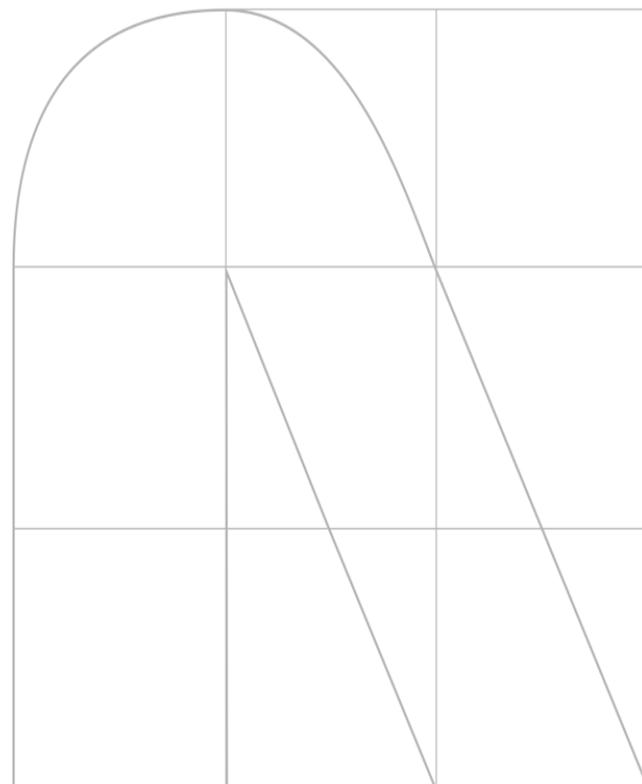


トラブル時に電話した際は、その内容は警察に電話するように言われた。
取り次がれる訳ではないが、相談先を提示してくれる。**ただ、電話応答者により対応の違いはあるかと思う。**



NYC311に電話したら、すぐに電話に出してくれる。
アメリカのサービスとして、その点は改善されてきたと思う。

公眾無線LAN施策



公衆無線LAN施策

調査結果の要約

■「LinkNYC」設置の目的

＜貧困対策としてのデジタルデバイドの解消＞

- 設置目的の1つにデジタルデバイドの解消がある。プロジェクト構想段階で、ニューヨーク市民の25%が家にインターネット環境が無く、さらにその32%が失業者であった。そのため、インターネット環境を持たない世帯へのインターネットアクセスを確保する目的があった。
- しかし、設置個所は世帯収入が多いマンハッタン区に偏り、周辺区への設置が進んでいないという現状がある。実際にニューヨークの街中を歩いてみるとタイムズスクエア周辺などの中心地に重点的に設置されている様子が伺える。

■「LinkNYC」設置の効果

＜施策のターゲット層であるインターネット環境を持たない世帯に利用されている＞

- デスクトップリサーチではインターネット環境を持たないホームレスや失業者等に多く利用されていることが明らかとなり、施策のターゲット層に利用されている実態が確認された。
- その一方、在住者インタビューを通じては、「私用スマートフォンの通信プランが充実しているため、接続する必要性が無い。」「公衆無線LANはセキュリティ面での懸念がある」という意見も多く聞かれ、既にインターネット環境を有する市民が日常的に利用するケースは限定的である様子も伺えた。

■公衆無線LANの接続仕様について

＜一時利用としては十分な通信速度＞

- ダウンロード値で「LinkNYC」は250Mbpsほど、その他公衆無線LANは10～90Mbpsほどであり、ともに一時利用としては十分な通信速度であることが確認された。

＜接続方法は設置場所ごとに異なる＞

- 「LinkNYC」は接続時にメールアドレスの投入が必要な一方、その他公衆無線LANではメールアドレスが不要なケースが多く見られた。また、図書館や公園に設置されている公衆無線LANの多くは、接続後に施設の案内HPへ自動接続する設定となっていた。

LinkNYC（公衆無線LAN機能を持つキオスク端末）

デスクトップ調査内容

概要	<ul style="list-style-type: none"> 「LinkNYC」は街中の電話ボックスを無料Wi-Fiスポットのキオスクに置き換えるプロジェクト。（2015年より導入開始） 公衆無線LANの他に、緊急サービスへの通報や行政サービスへのワンタッチ接続、USB接続での充電機能、国内無料VoIPサービス、そしてデジタルサイネージとタブレットの機能が備わっている。その運営費はデジタルサイネージへの広告掲載で賄われるというビジネスモデルである。2024年時点で約2000台ほどが設置されている。
経緯	<p>設置目的の1つにデジタルデバイドの解消がある。プロジェクト構想段階で、ニューヨーク市民の25%が家にインターネット環境が無く、さらにその32%が失業者であった。そのため、インターネット環境を持たない世帯へのインターネットアクセスを確保する目的があった。</p>
機能の特徴	<div style="display: flex; align-items: center;">  <ul style="list-style-type: none"> 1 超高速無料Wi-Fi 2 タブレットから行政サービス、地図、ルートマップにアクセス可 3 米国内への無料通話（個人のヘッドフォンを接続） 4 緊急電話（911） 5 充電 USB ポート 6 洗練されたデザインで、歩道のスペースを広く活用 7 視覚障害のあるユーザーや弱視のユーザー向けに、2つの55インチHDディスプレイで公共サービスや関連性の高い広告を表示 </div>
効果	<ul style="list-style-type: none"> 2024年4月に累積利用者数は1,500万人に到達。また、HR&A Advisorsのレポートによるとこれまでに市に1億1,900万ドル以上の収益をもたらしているとされる。（詳細はデスクトップリサーチでは確認できず） 行政サービスアプリで多く検索された単語が「仕事」「住宅」「公的給付金」であり、地図アプリにて検索キーワードとして多かったのはホームレスを対象として食料や衣服を提供する団体の名称、電話先として最も多かったのが州によって配布される困窮者向けの電子給付カードのヘルプデスクだった。このことから、インターネット環境が無いホームレスや失業者等に多く利用されていることが推察される。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 設置計画は遅れており、設置個所も世帯収入が多いマンハッタン区に偏り、周辺区への設置が進んでいない。 広告収入は当初予測を大幅に下回り、2019年にはニューヨーク市への支払いが滞り、2020年には議会において契約終了も議論された。
参考 出典	<ul style="list-style-type: none"> 概要/経緯/効果/課題、一般社団法人 無線LANビジネス推進連絡会HP、https://www.wlan-business.org/archives/40159、2024-11-12 機能の特徴、LinkNYC 公式HP、https://www.link.nyc/home.html、2024-11-12 効果、「PR Newswire」掲載記事、https://www.prnewswire.com/news-releases/linknyc-celebrates-15-million-free-wi-fi-users-and-1-2-billion-impact-on-new-york-city-economy-302125863.html、2024-11-12

ニューヨーク市におけるその他公衆無線LANについて

デスクトップ調査内容

以下の公共施設には、市の公衆無線LANが整備されている。

施設種別	概要
公共図書館	全ての公共図書館では、通常のサービス時間中に無料のWi-Fiを提供している。
市立公園	<p>市内の多くの公園では、Wi-Fiサービスを利用できる。 公衆無線LAN提供事業者は大きく以下の3社に分かれており、提供条件はそれぞれ異なる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ AT&T社は、全てのユーザーにWi-Fiをいつでも無料で提供 ➤ Cablevision社とTime Warner Cable(Spectrum)社は、10分間の無料Wi-Fiセッションを30日ごとに3回提供している。1日パスは99セントで購入可。※WiFiサービスは、Cablevision社のOptimum OnlineおよびTime Warner Cable(Spectrum)社のブロードバンド加入者にいつでも無料

(参考) 公営住宅居住者向けの無線LAN提供施策 (Big Apple Connect)

- 2022年9月にNYC技術革新局 (Office of Technology and Innovation) は、市公営住宅 (NYCHA) 居住者向けに無料で、高速で、信頼性が高く、安全なインターネットを提供する取組を開始。(Big Apple Connect)
- 対象開発地のNYCHA居住者は、以下を無料で受け取ることができる。
 - ダウンロード速度が最大300Mbpsのインターネット接続
 - 無線ルーター
 - モデム
 - 基本的なケーブルテレビ
 - ケーブルボックスとリモコン

参考
出典

- 各種公衆無線LAN、NYC311公式HP、<https://portal.311.nyc.gov/article/?kanumber=KA-03096>、2024-11-12
- 「Big Apple Connect」、NYC311公式HP、<https://portal.311.nyc.gov/article/?kanumber=KA-03558>、2024-11-12

03 調査結果

公衆無線LAN実測調査

現地調査内容

■ 実測結果

全体的に一時的な利用としては十分な通信速度であった。

とりわけ、「LinkNYC」はダウンロード・アップロードともに100Mbpsを超えており、公表されている通り高速Wi-Fiであることが確認された。

種別	エリア	ダウンロード (Mbps)	アップロード (Mbps)
LinkNYC	タイムズスクエア付近	277.25	105.37
	6thアベニュー沿い	242.89	197.90
公衆無線LAN	Public Library内	9.68	26.94
	Bryant Park内	87.93	11.14
	Central Park内 (AT&T社が提供)	27.87	31.61
	Battery Park付近 (NYC EDC(経済開発公社)が 整備)	20.23	8.36

(参考) 用途別に必要となる通信速度 (参考 : https://www.gate02.ne.jp/media/it/column_145/)

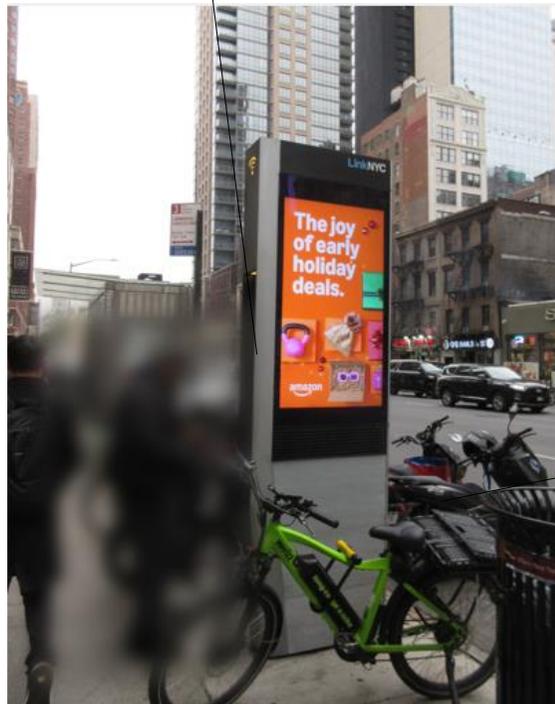
利用用途	必要な速度の目安
SNSやメッセージの送受信	128kbps~1Mbps
Webサイト閲覧	1Mbps
Web会議	10~15Mbps
動画視聴	5~30Mbps
オンラインゲーム	30~100Mbps以上

公衆無線LAN実測調査

現地調査内容

■ 設置例

側面にはタッチパネルがあり、通話や充電などが可能
(写真はスマートフォンを充電する男性)



サインージ部分には、広告が掲載され、数十秒間隔で切り替わる

街の中心エリアでは10-15m間隔で設置 (対向の歩道も同様)

03 調査結果

公衆無線LAN実測調査

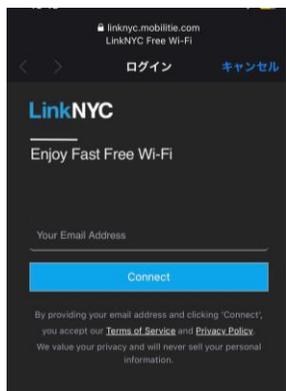
現地調査内容

■ 接続画面

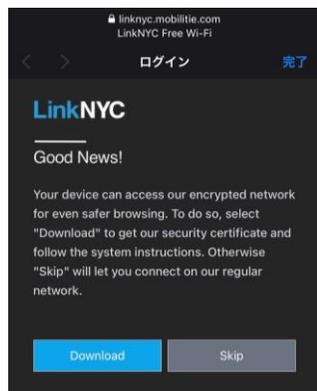
「LinkNYC」は接続時にメールアドレスの投入が必要。投入後に、インターネット通信が可能となる。

図書館内の公衆無線LANはメールアドレス投入は不要であり、接続後は図書館に関する案内ページへと自動接続された。

<LinkNYC>



①接続画面
※メールアドレス投入が必要



②オプション選択画面

接続完了

<Public Library内の公衆無線LAN>



①接続画面
※メールアドレスの投入不要



②接続完了画面

【在住者インタビュー】公衆無線LANの利用について

現地調査内容

市民
の利用状況

在住者インタビューでは、以下の理由から利用していないとする意見が多く挙がった。

- 自身の情報がどこに共有されるのかといったセキュリティ面での不安がある
- 私用・社用スマートフォンの通信プランが充実しており、接続する必要性が無い



公衆無線LANについて、あるのは知っているが使ったことはない。充電している人は見かけるが、**社用スマートフォンのテザリング機能があるので利用する必要がない。**



NYに住んでいて、使ったことがない。
公衆無線LANに接続することに対し、自身の情報がどこに共有されるのかといった不安がある。

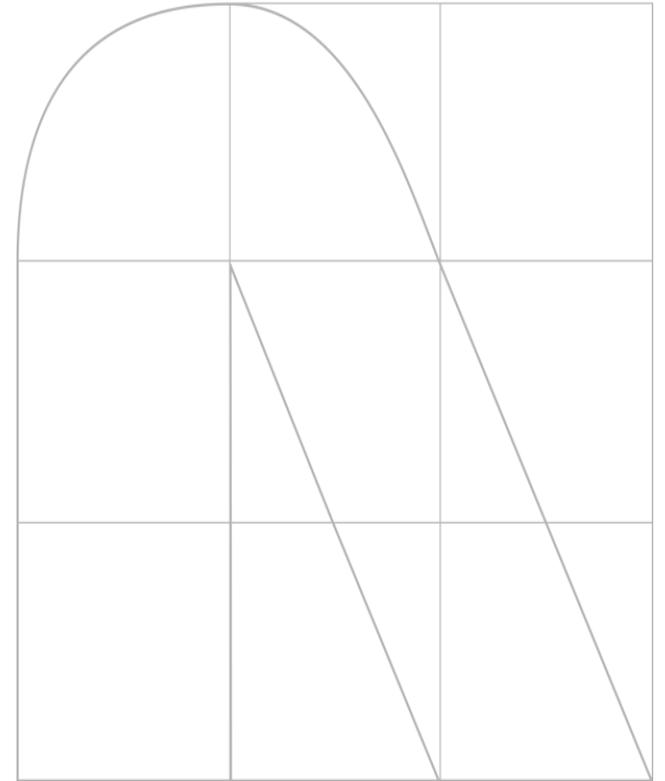


旅行者として一度利用したことがある。ただし、**公衆無線LANに接続することはセキュリティ上の不安がある。**
カフェのWi-Fiなどの方が安心感がある。これは、日本に住んでいた時も同じ感覚である。
NYに暮らし始めても、**基本的には私用か社用スマートフォンを利用しており、公衆Wi-Fiに接続する必要はない。**



私用スマートフォンは通信容量が少ないプランなので、街中でWi-Fiに接続することは多い。

ニューヨーク市における行政手続



ニューヨーク市における行政手続

調査結果の要約

ニューヨークにおける行政手続の実態はオンラインと紙面での手続が混在した状況であり、日本の行政手続のデジタル化が過度に遅れている訳ではないことが確認された。また、アメリカでは必要なサービスは自ら獲得するという思想もあり、ニューヨーク市の行政サービスは日本ほどきめ細かく提供されていない。そのため、行政手続のデジタル状況を比較するうえで、**日本ではきめ細やかな行政サービスなうえに、さらに市民の属性に基づいたプッシュ型でのサービス提供をしようとしている点で状況が異なる点**は考慮する必要がある。

■ ニューヨーク市における行政との関わり

<行政との関わりは日本に比べ少ない>

- ・ 在住者インタビューを通じ、ニューヨーク市民が行政と関わりを持つ機会は日本に比べ少ないことが伺えた。日本における「広報誌」のように市から情報発信を能動的にすることは無いが、市民が自身が気になる分野（例：医療や福祉など）について登録した場合については、メールでの情報発信がなされている。また、補助金に関する情報も市民に積極的に周知されないことから、市民は周囲のコミュニティや第三者機関（例：移民を支援する団体など）から情報収集することが多いとのことであった。

<市民も行政に過度な期待をしていない>

- ・ 在住者インタビューの中では「市からの情報発信が無いなど、行政サービスに不十分な部分があると感じる。一方、行政手続でこちらが記載ミスをして、大きな問題がなければ受理してくれるなど寛容な面もあり、行政も市民もお互いに寛容な気質はあるのかもしれない。」という意見も伺えた。

■ 行政手続のデジタル化状況

<多くの行政手続はデジタル化されているものの、運転免許証やパスポートの発行は対面窓口での手続が必要>

- ・ ライフステージにおける行政手続はオンライン化されている一方、現地では市役所に列ができており対面窓口の利用者も多い様子が伺えた。
- ・ 運転免許センターでは、市民は来庁予約をオンラインで実施できるものの、申請自体は内容に応じた様式をもとに、紙面にて申請する必要がある。

03 調査結果

ライフステージごとの行政手続①（ニューヨーク市在住の場合）

デスクトップ調査内容

ステージ	管轄	手続内容
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、入園手続が可能。 ➢ Elementary School（6-10歳、小学校）：Kindergartenから引き継がれ、特段の手続は不要 ➢ Middle School（11-13歳、中学校）：「MySchools」を通じて、入学手続が可能。 ➢ High School（14-17歳、高校）：「MySchools」を通じて、入学手続が可能。 <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

03 調査結果

ライフステージごとの行政手続②（ニューヨーク市在住の場合）

デスクトップ調査内容

ステージ	管轄	手続内容
介護	市高齢者福祉省 (Department for the Aging)	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。 <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

ライフイベントに関わる行政手続（ニューヨーク市在住の場合）

デスクトップ調査内容

イベント	関連機関	手続内容
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>

03 調査結果

運転免許センター受付 視察

現地調査内容

■ 視察対象

New York State Department of Motor Vehicles (ニューヨーク州自動車局) が管轄する「ロウアー・マンハッタン - グリニッジ・ストリート」の運転免許センター

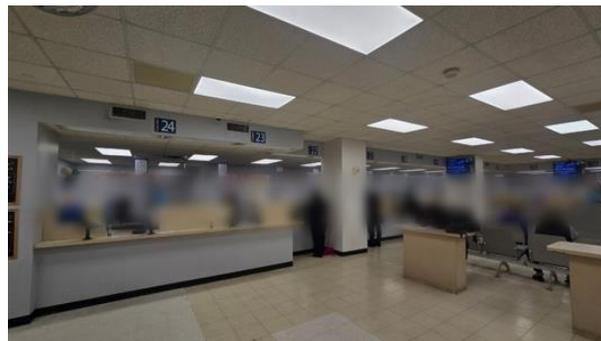
住所：11 Greenwich Street, New York, NY 10004

■ 対面窓口での主な提供機能

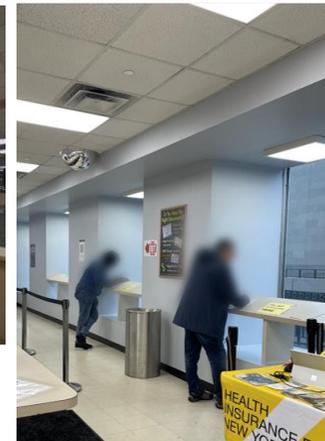
- ・ ニューヨーク州での非運転者IDの取得
- ・ 車両、オートバイ、ATV、スノーモービル、又はボートの登録/プレート又はステッカーの取得
- ・ 他州の免許証の交換
- ・ 取り消しまたは停止された免許の再発行
- ・ 条件付き/制限付き免許の申請
- ・ 写真付き書類の情報/名前/クラスの変更

■ 調査概要

- ・ 運転免許センターでの各種手続の様子を視察。市民は来庁予約をオンラインで実施できるものの、申請自体は内容に応じた様式をもとに、紙面にて申請する必要がある。申請書類は内容に応じ、多数の様式に分かれている模様。
- ・ また、提示する身分証明書も定められており、申請者は事前に書類として用意する必要がある。(誤った書類でないかの注意を促すポスターもセンター内では確認ができた)



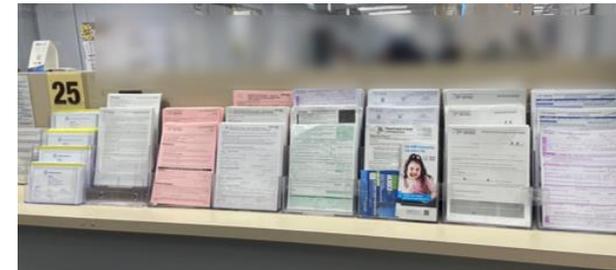
申請カウンターの様子



申請者が用紙に記載する様子



身分証明書の確認を促すポスター



申請様式

※画像資料は東京都より提供

【在住者インタビュー】ニューヨーク市における行政手続について

現地調査内容

州と市の 業務区分



出生・結婚・離婚・教育・消防・医療・税金（固定資産税は市）・建設許可・商業許可・選挙は市が管轄。
州は運転免許やリカーライセンス、会社創立、税金を管轄。

市民と行政 の関わり



市役所に行く機会はない。引越してきたときも住民登録なども特に必要なかった。



市役所から広報誌などの案内が来ることもない。



自分の興味のある分野について事前登録していたら、メールで案内が来る。健康関係や補助金関係などを案内してもらっている。申請はWEBサイト若しくは窓口、郵送で実施する。
各区に窓口があり、窓口にはパソコンがありその場で指導されながら登録する。

運転免許証をハワイで取得し、ニューヨーク市に移行する際にニューヨーク州の事務所に行った。
その際にハワイでの事故歴などを証明書発行して提出する必要がある、取り寄せるのに苦労した。
証明書の発行はデジタル化されていなかった。

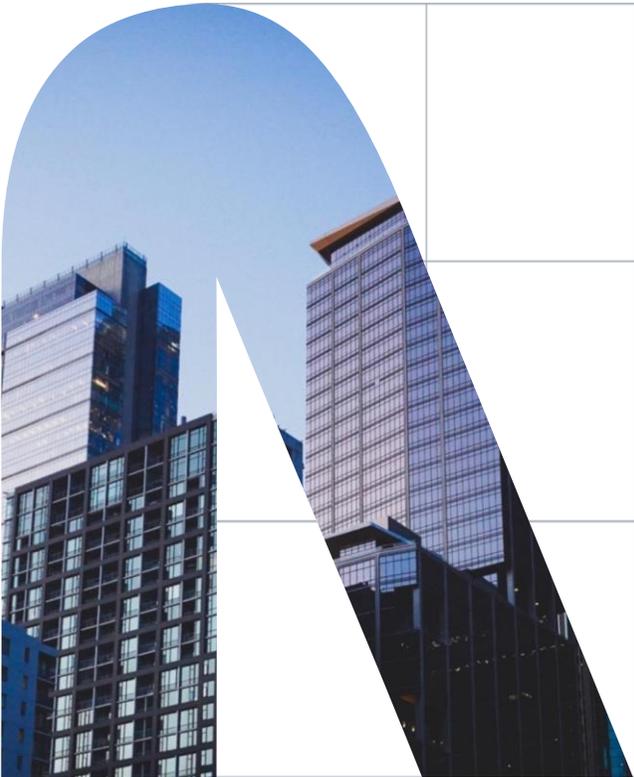
行政サービスの デジタル化



ニューヨーク市も基本的な手続はデジタル化されているが、まだまだ遅れていると思う。
手書きでの文書を出さなければいけないケースもあり、ニューヨーク市もペーパーレス化を進めている段階である。

04

考察



コンタクトセンター「NYC311」の調査結果を踏まえて

		行政所掌	問合せ対応	対応者
東京都との相違点	東京都	市区町村を超えたインフラ整備（水道など）、都市計画、教育、治安維持、危機管理などの広域事業を担う	相談・窓口案内として代表電話番号 ※各業務に関わる内容は各部署にて対応	各課職員
	ニューヨーク市	道路・交通、上下水道、経済開発などに加え教育、公衆衛生（ごみ収集など）、警察、社会福祉、公園・図書館といった市民サービス含めた事業を担う	NYC311にて集約	専門オペレーター（公務員採用）

コンタクトセンター集約の目的設定

- コンタクトセンターとしての回答機能を強化することを目的とするならば、現場とのリエゾンチームやオペレーターの人材育成は重要となる。その中で、人材採用や育成、リエゾンチームへの強力な権限の付与やオペレーションの機能を強化しようとするのであれば、組織ごとにコンタクトセンターを構築するのではなく、1つに集約した方が強化にあたってより効果的となる。
- 都民の満足度を高めることを重視するのであれば、基礎自治体である市区町村を含めた統合も重要となる。一方、各課職員の業務負担を軽減することが目的であれば、費用対効果を踏まえると既存の部局ごとの問合せ対応の見直しでも効果が得られると推察される。

参考となる点

コンタクトセンターが提供する機能の範囲

- 提供する機能として「問合せ」だけとするのか、「サービスリクエスト」も含めるのかで関連組織の関わり方も異なる。「サービスリクエスト」では、依頼内容に関連する組織の対応状況も可視化されることから、各組織のコミットメントも強く求められる。
- 合わせて、「サービスリクエスト」を受け付ける業務は比較的シンプルであることや簡易に対応経過を追えるようなシステム構築が重要となる。そのため、コンタクトセンターの集約と同時並行で進めることはハードルが高いと推察される。将来的に一つのコンタクトセンターで対応することを見据えつつ、導入段階を分けて検討することが実行性が高い。

ナレッジシステムのデータを常にアップデートする運営体制

- 核となるナレッジシステムのデータを常に最新の情報にアップデートすることが重要である。NYC311では、現場の情報を日々更新することができており、その点で運用体制が優れていると考えられる。

ニューヨーク市の公衆無線LAN施策の調査結果を踏まえて

	目的	設置場所
東京都との相違点	東京都 都民や旅行者に対し、災害時を含め、いつでも通信できる環境を確保する	都有施設 避難所 観光客等が集まる民間含めた施設 など
	ニューヨーク市 インターネット環境を持たない世帯へインターネットアクセスを確保する（LinkNYCの検討時には、ニューヨーク市民の25%が家にインターネット環境が無かった）	中心地の道路沿い 公共図書館 市立公園 など

公衆無線LAN設置の目的

- ・ ニューヨーク市ではインターネット環境を持たない世帯へインターネットアクセスを確保する目的で「LinkNYC」を設置した。そのため、高速なWi-Fiやタッチパネルでのインターネット検索機能（現在は提供中止）など多機能な端末が設置された。
- ・ しかし、東京都の設置目的としては災害時や観光での一時利用となるため、「LinkNYC」ほどの通信速度は求められないと推察される。むしろ、災害にも耐えうる通信の強靱化や接続の簡易さが重視すべきポイントとなる。とりわけ、災害時は避難者が一斉に接続するため、システム仕様や設置場所にも注意が必要である。
- ・ また、現時点では都の設置目的に貧困対策の観点が含まれていないが、必要性の有無は検討の余地がある。

継続的な運用をするための工夫点

参考となる点

① 広告収入によるビジネスモデル

- ・ 「LinkNYC」の維持費はサイネージでの広告収入により賄われている。都での公衆無線LANの維持費の補填方法として参考となると考えられる。とりわけ、民間施設への設置にあたっては、施設側の広告・情報発信ツールとしてWi-Fiを活用してもらうことで、維持費用は施設側で負担するなどの運用が考えられる。※ただし、「LinkNYC」は貧困対策として設置されているが、設置個所は広告効果が期待できる高収入層の多いマンハッタンエリアに偏っており、矛盾をはらんでいる状況ではある。

② 通信事業者との協働

- ・ ニューヨーク市の公共図書館や市立公園で提供される公衆無線LANは、複数の通信事業者によって整備されている。これは、通信事業者が提供するWi-Fiスポットに市が相乗りすることで、維持費を抑えているものと推察される。
- ・ 東京都でも公衆無線LANを拡大する際には、各通信事業者と協働し、既に通信事業者が構築しているWi-Fiスポットを公衆無線LANとして提供することで維持費を抑えることも検討できるものと推察される。