

ニューヨーク市の電話サービス「NYC311」が 2012 年国連公共サービス賞を受賞

ニューヨーク事務所

1. 国連公共サービス賞とは

国連公共サービス賞をご存知でしょうか。これは、国連総会決議に基づき、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権威ある国際表彰で、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要件としています。受賞対象分野は次のとおりです。

- (1) 行政の透明性、アカウントビリティと即応性の改善
- (2) サービス提供方法の改善
- (3) 革新的メカニズムによる政策決定過程への参加の促進
- (4) 政府における知識管理の推進

これらの分野で成果を上げた新たな施策、制度、仕組みを考案、実践している団体が対象となります。表彰対象は国の組織、自治体のみならず、大学や NGO など含まれます。毎年、国連公共サービスデーである 6 月 23 日に表彰式が行われ、その模様は国連ホームページを通して全世界にウェブ放送されています。



2012 年度の国連公共サービス賞授賞式 (NY、6 月 23 日)

2. NYC311 とはどんなサービスか

公共サービスの提供を改善したとして、NYC311 が 2012 年の国連公共サービス賞を受賞しました。NYC311 とはニューヨーク市が 2003 年から提供している非緊急の電話通報サービスです。現在は非緊急通報電話に加え、オンラインでの政府情報の提供や相談内容のデータベース化とその公表なども行なっています。311 は、市民が迅速かつ容易にニューヨーク市の情報やサービスにアクセスできるよう設計されており、今回の受賞のポイントとなったのは主に次のような点です。

180 言語（受賞時の数：現在ニューヨーク市 HP では 170 言語以上と紹介されている）でアクセス可能なシステムであること、NYC311 オンラインや携帯用アプリケーション、フェイスブック、ツイッターなどによって、市民自らが市の情報やサービスにアクセスできること（サービスのセルフサービス化）、さらにそれが市のコスト削減に大きく寄与している

ことなどです。

このような情報取得のセルフサービス化によって、電話での問合せ件数を、時間にして約 4 万時間（年間）も短縮させました。更にサービス提供の効率化によって 700 万ドル以上（14%）の経費削減を達成しました。

ニューヨーク市は毎年、セルフサービスのオプション充実に取り組んでおり、その結果 2009 年から 2011 年の間に達成したことは次の通りです。

- ・自動メッセージ登録者数 14%の増加
- ・セルフサービス利用者数 420 万人達成
- ・NYC311 オンラインへの訪問者数累計 200 万人を達成
- ・NYC311 ツイッター 25,000 人以上のフォロワーを獲得
- ・アイフォンの NYC311 アプリのダウンロード数 16,000 件



潘 基文 (Ban Ki-moon) 事務総長から表彰される NYC311 チーム

3. 日本の国連サービス賞受賞歴は

ここで、国連サービス賞の選考過程はどのようになっているかというと、選考は4次審査までとなっており、最終選考は国連経済社会理事会の下部組織である行政専門家委員会（事務総長が指名する 24 名の世界を代表する専門家からなる）が行います。世界をアフリカ、アジア・太平洋、ヨーロッパ・北米、南米・カリビアン、西アジアの5つの地域に分け、それぞれの地域から選出しています。部門は5つにわかれていて、部門ごとに1位と2位を決定します。

日本の受賞は、佐賀県が 2010 年に2つの部門で受賞を果たしたのが初めてです。受賞したのは「協働化テスト事業」と「イノベーションさがプロジェクト」の2事業で、受賞後は国連の関連ページに表彰式の模様とともに紹介されています。このように自治体の一事業が国際的に注目されることは、自治体職員にとってもその地域の住民にとっても大変名誉なことです。事業を行う人々のモチベーションアップにつながることは間違いありません。日本の公共サービスに携わる人々がこの賞についてもっと関心を持ち、日本の公共サービスが世界的に高水準となることを期待しています。また、2012 年に受賞した NYC311 についても、引き続き調査していきたいと思えます。

(大野所長補佐 堺市から派遣)