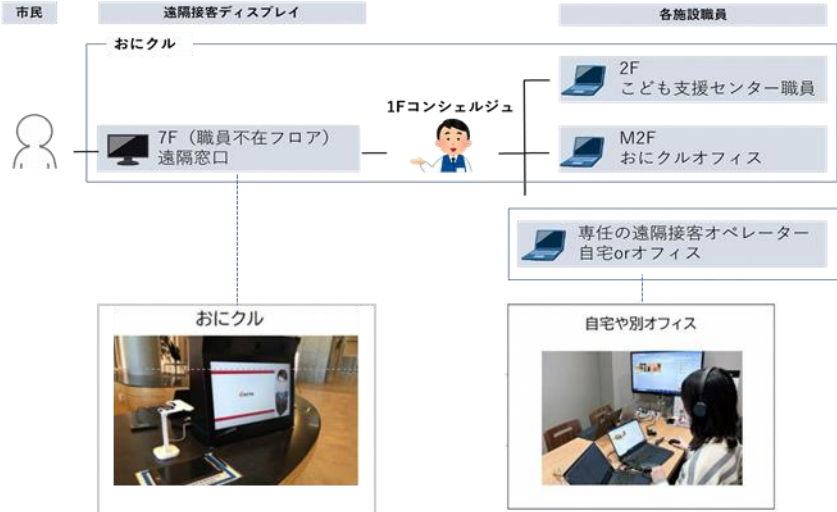
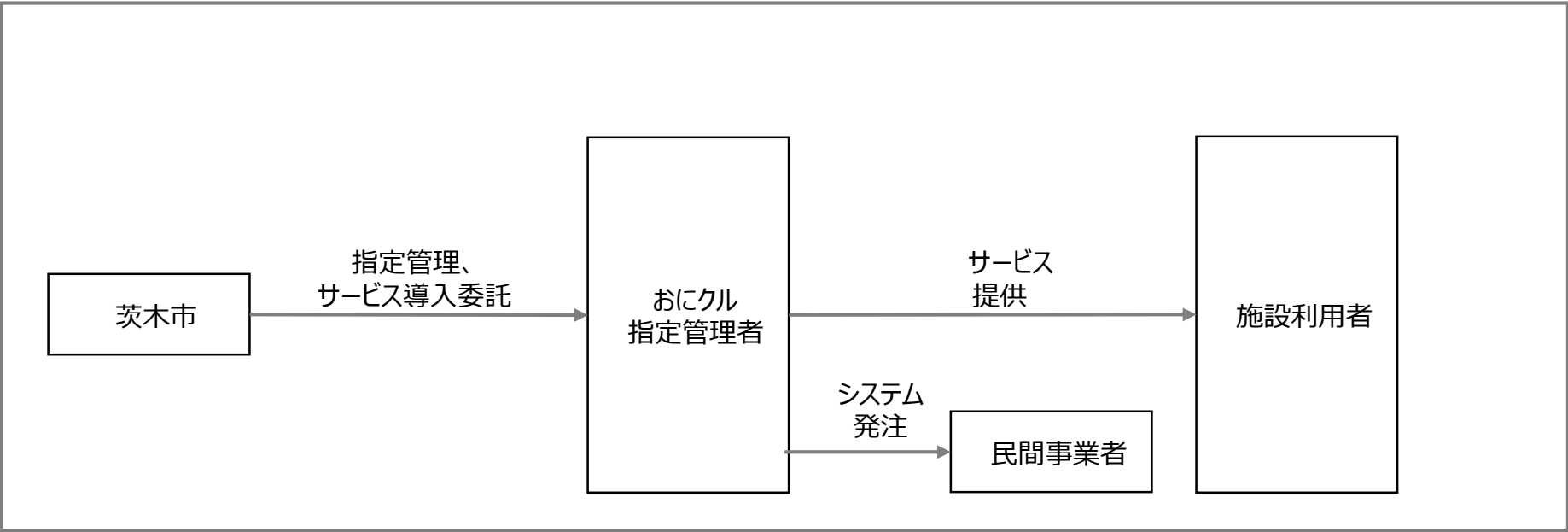


事業概要【リモート接客によるデジタル窓口推進事業】

自治体名	大阪府茨木市	人口	286,029人	事業費	3,370千円
事業概要	子どもから高齢者まで、非常に多様な属性の方が年間約200万人訪れる茨木市文化・子育て複合施設「おにクル」において、AIやボット型ではない、モニター越しに人の対応が可能な「遠隔接客サービス」を導入し、人の温かみを重視した利用者に優しいデジタル窓口の推進と、接客テレワークによる多様な働き方の推進を図る。				
具体サービス	【人の強みとデジタルの強みを組み合わせたハイブリッド接客】 ・ モニター越しに来館者に対する接客サービスを提供できるリモート接客システムを実装し、デジタル窓口を推進する。 ・ 高齢者や障害のある方、外国人など多様な来館者が訪れるおにクルにおいて、AI等による急速なデジタル化ではなく、モニター越しに人の対応が可能な仕様の導入からデジタル化を段階的に推進する。 ・ デジタルを活用した接客のオムニチャネル構築（多様化・充実化） ・ 多言語対応、無人フロア対応及び警備、夜間接客機能の向上 ・ 接客テレワークによる多様な働き方の実現		おにクル・市役所で無人フロア・エリアのインフォメーションサービス向上と、インフォメーション機能集約を行います。 		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①リモート接客件数 ②デジタルイベントの参加者数		【アウトカム指標（成果指標）】 ①施設案内に係る満足度 ②遠隔接客サービス利用に係る満足度		

実施体制



名称	役割
茨木市	- 事業計画の立案 - 指定管理者との連携
おにクル 指定管理者	- 遠隔接客サービス導入 - スタッフの配置、運営
民間事業者	システム構築

名称	役割

交付金の具体的使途

経費項目	金額（単位：千円）
リモート接客サービス 初期設定費	327
リモート接客サービス システム利用料	1,870
導入・最適化支援・保守サービス料	986
オペレーターパソコン端末使用料	187
経費合計	3,370

効果検証：アウトプット指標（活動指標）

KPI①	リモート接客件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	遠隔接客サービスにおいて、遠隔スタッフへの質問・相談等や利用者によるセルフリサーチ（情報提供）が行われた件数。システムにおいてデータ集計。				
事業成果等の計測に適する理由	遠隔接客サービス導入により、受付業務の効率化や無人フロアでの対応が可能となるため、本事業の成果測定に適している。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
7,300		8,000		8,500	
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
12,764（達成）					
KPIの状況	サービス導入にあたり周知啓発に向けて、来館者に気軽に触れてもらえるイベントの実施や利用状況に応じた、設置場所の再検討などを指定管理者と定期的に行いながら、利用されやすい場所に設置するなどの工夫を行った。				
今後に向けた取組	引き続き、周知啓発に向けたイベントの実施や来館者アンケートなどを踏まえた運用方法の検討を指定管理者やシステム構築者と協議を実施する。また、コンシェルジュの人員配置の時間短縮など、当サービスによる適切な施設運営を図ってきたい。				

KPI②	デジタルイベントの参加者数	種別	アウトプット	単位	人
KPIの概要、測定方法	遠隔接客サービスを活用したデジタルイベントへの参加人数。 イベントアンケートにおいて集計。				
事業成果等の計測に 適する理由	遠隔接客サービスを活用したデジタルイベント実施により、利用者のデジタルリテラシー向上とデジタルデバйд対策が可能 となるため、本事業の成果測定に適している。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
200		250		300	
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
2,063（達成）					
KPIの状況	年二回の気軽に触れていただけるイベントとして、「おにくる検定」での画面上のヒントの表示やリモート接客システムを利用 した参加者との交流、他企画では、企画の趣旨などを画面上に表示することで気軽に触れてもらうなど、普段利用しない 方向けの企画を実施した。				
今後に向けた取組	引き続き、周知啓発に向けたイベントの実施や来館者アンケートなどを踏まえた運用方法の検討を指定管理者やシステム 構築者と協議を実施する。また、コンシェルジュの人員配置の時間短縮など、当サービスによる適切な施設運営を図ってい きたい。				

効果検証：アウトカム指標（成果指標）

KPI①	施設案内に係る満足度	種別	アウトカム	単位	%
KPIの概要、測定方法	来館者に対して行うアンケートにおいて、施設案内等に係る5段階評価満足度の平均値。アンケート回答数400件（許容誤差±5%）設定。				
事業成果等の計測に適する理由	遠隔接客サービス導入により、案内機能等が充実することによる効果があると考えられるため。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
満足と答えた回答80%以上獲得		満足と答えた回答85%以上獲得		満足と答えた回答90%以上獲得	
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
7%（未達成）					
KPIの状況	来館者全体に向けたアンケート調査の中で、本サービスの利用についてのアンケートを実施したことにより、実際の利用者からの声を聴けなかった。何度も来館いただいている方に向けた必要性を見いだせなかった面がある。				
今後に向けた取組	引き続きサービスの認知度を高めるイベントの実施を継続して行っていく。また、おにクルユーザーの方にも触れていただけるような、画面上に来館者が知りたい情報の掲載などを指定管理者やシステム構築者とも検討を行っていく。				

KPI②	遠隔接客サービス利用に係る満足度	種別	アウトカム	単位	%
KPIの概要、測定方法	サービス利用者に対して行うアンケートにおいて、システム等に対する5段階評価満足度の平均値。アンケート回答数400件（許容誤差±5%）設定。				
事業成果等の計測に適する理由	直接的にサービス自体に対するアンケートを行うことで、システムの改善も図りつつ効果測定が行えるため。				
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
満足と答えた回答80%以上獲得		満足と答えた回答85%以上獲得		満足と答えた回答90%以上獲得	
2025年度末		2026年度末		2027年度末	
7%（未達成）					
KPIの状況	来館者全体に向けたアンケート調査の中で、本サービスの利用についてのアンケートを実施したことにより、実際の利用者からの声を聴けなかった。何度も来館いただいている方に向けた必要性を見いだせなかった面がある。				
今後に向けた取組	引き続きサービスの認知度を高めるイベントの実施を継続して行う。おにクルコンシェルジュがいない時間帯に利用勧奨を行うなど、おにクル全体のサービスを担保するための仕掛けを指定管理者とシステム構築者とともに検討を続けていく。				