

デジタル田園都市国家構想交付金を活用した事業にかかる効果検証結果等について

事業名	遠隔接客システム導入事業				
事業概要	遠隔地に所在する出張所（離島1か所、山間4か所）や商業施設（1か所）に遠隔接客システムを導入し、モニター画面を通じて、オペレーターや本庁の担当職員が来所者に対して、直接、手続の説明等を行うための環境を整備する。 これにより、本庁（ほか支所2か所）に出向く必要のあった手続きや相談が、近くの出張所等で行えるようになる。運用において、オペレーターが介在し、受付け、回答、引継ぎを行うことで、市民への円滑な対応が可能となる。				
具体サービス	・市民が近くの出張所等から、本庁に出向くことなく、本庁職員等にオンラインで説明を受けることができるなど、これまで出張所で行えなかった手続や相談が可能となる。 ・オペレーターを配置して、一時受付や担当課への引継ぎを行うだけでなく、軽微な問い合わせへの回答や電子申請手続の支援を行う。 ・書画カメラの活用により、書類を読み取り、映像で共有しながら、円滑な手続き案内ができる。				
実施体制	名称	団体・事業者概要	事業における役割		
	CIO（副市長）	最高情報責任者	進捗管理		
	岩国市デジタル化推進会議	全体企画・調整	全体の進捗管理、客観性に基づくアドバイス		
	デジタル推進課	事業担当課	事業全体のマネジメント・進捗管理、システムの調達、関連部署との調整、業務フローの検討		
	市民課	連携部署	本庁で住民関係の手続や問い合わせへの対応		
	地域づくり推進課	連携部署	市民が使用するシステム機器を設置する出張所を所管		
	秘書広報課	連携部署	住民への周知・広報		
	庁内ワーキンググループ	情報共有	進捗確認・課題等の情報共有		
事業開始年度	令和6年度				
事業費	交付対象事業経費	6,020,000円			
	交付決定額	3,010,000円			
KPI	指標（単位）		R 6	R 7	R 8
	遠隔接客システムの利用件数（件）	目標値	150	350	400
		実績値	135	530	－
	システム利用により、市民の用件が完結した割合（％）	目標値	50	55	60
		実績値	94.81	80.75	－
	遠隔接客システムの利用に満足した人の割合（％）	目標値	50	55	60
実績値		94.39	99.32	－	

課題及び今後の対応方針	利用件数、解決率、満足度などのKPIの達成状況を継続的に確認し、遠隔接客システムの導入効果を定量的に把握していく。あわせて、設置場所ごとの利用状況や利用者からの意見、職員からの課題等を整理し、利用が伸び悩む要因や満足度向上に必要な改善点を分析する。分析結果については、庁内の関係部署やデジタル化推進会議等で共有し、必要に応じて設置場所、取扱いメニュー、周知方法、FAQ等の見直しを行うことで、効果検証に基づいた継続的なサービス改善につなげていく。
-------------	--

担当 (連絡先)	総合政策部デジタル推進課 (0827-29-5029)
-------------	--------------------------------