

中間報告書／【鹿児島県瀬戸内町】人口1万人未満モデル

令和6年12月18日(水)



鹿児島県大島郡

瀬戸内町

【人口】(R6.11月末現在)

総人口	: 8,093名
本島側	: 6,986名
加計呂麻島	: 972名
請島	: 81名
与路島	: 54名

【面積】

総面積	: 239.65km ²
本島側	: 139.57km ²
加計呂麻島	: 77.39km ²
請島	: 13.34km ²
与路島	: 9.35km ²



奄美・沖縄世界自然遺産
AMAMI・OKINAWA World Natural Heritage

1. 事業概要（瀬戸内町）

【人口1万人未満】

鹿児島県 瀬戸内町

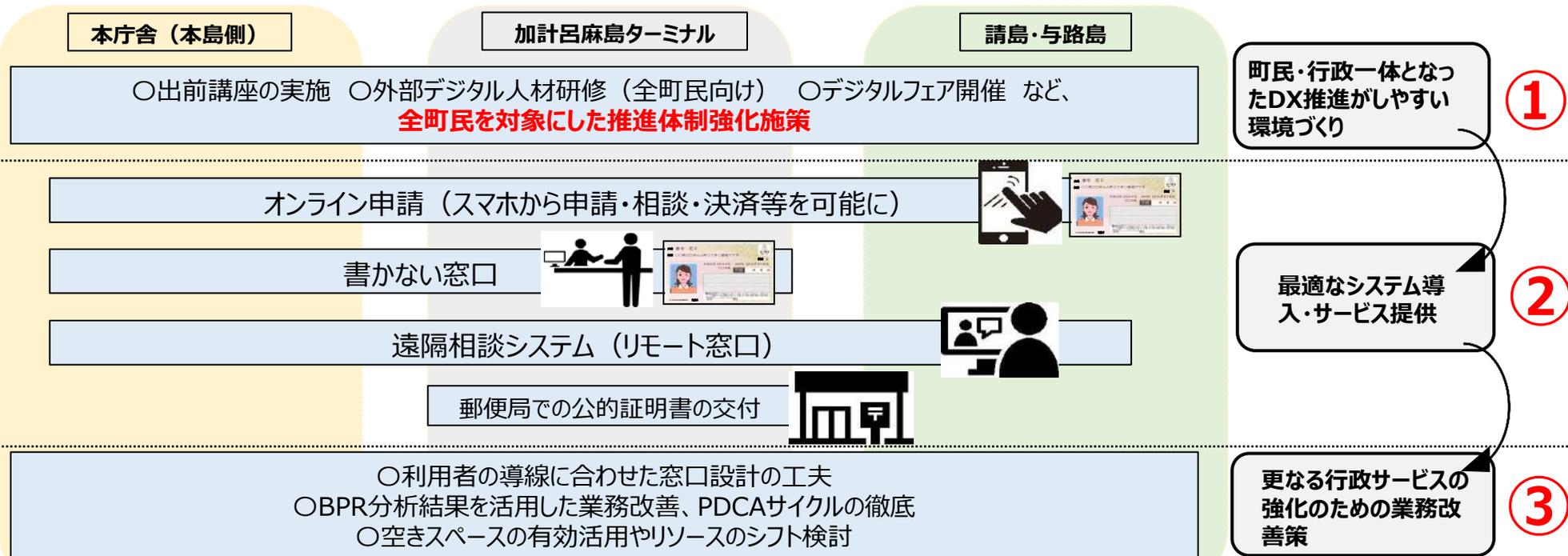
（人口 0.8万人 人口密度 35.7人/km²）

過疎

離島

- 小規模自治体・離島における住民サービス向上
 - ①オンライン申請、「書かない窓口」システム、「遠隔相談システム」を導入
 - ②町内の多様な場所で公的業務を対応可能（オムニチャネル化推進）
→離島ターミナルでのリモート窓口、郵便局への証明書発行業務の委託など
 - ③住民対象のデジタル活用の講座、体験イベントを通じ、町全体でDXを推進

事業概要



●改革の対象手続き

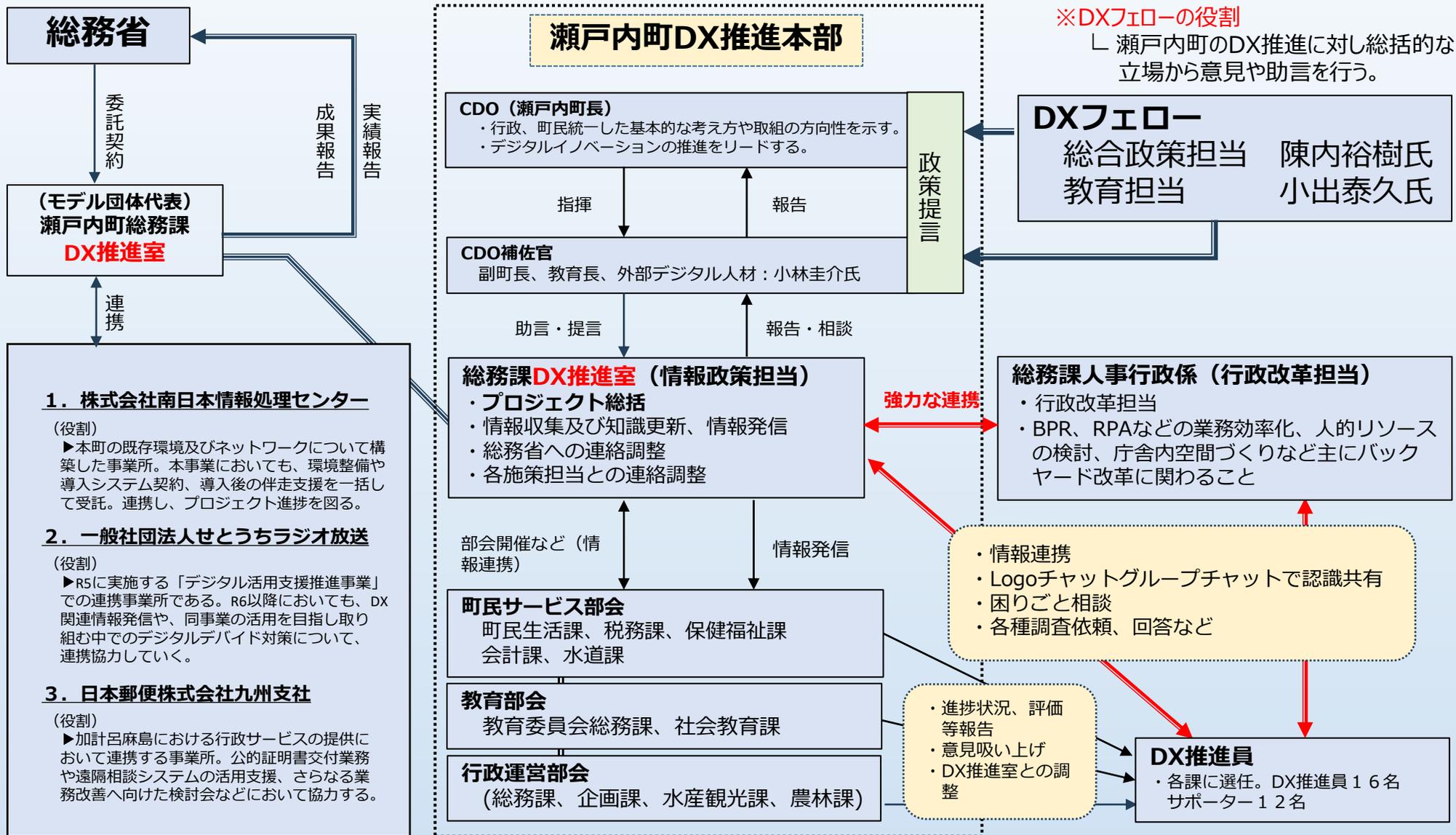
- ① 住民票
- ② 印鑑登録証明書
- ③ 転入届
- ④ 転出届
- ⑤ 所得・課税証明書
- ⑥ 所得証明書

2-①.目指す姿、改革全体のKPI（瀬戸内町）

目指す姿：町民・行政一体となったDX推進への意識醸成や、システムの浸透による住民サービスの強化及び業務効率化を図る。また、将来に向け、町内の多様な場所で公的業務対応可能とすることによるオムニチャネル化の推進や、カスタマージャーニー調査・分析による住民視点での空間づくり、BPR分析結果を踏まえた業務効率化等によるバックヤード改革も実施。「すべての町民が平等なデジタル化の恩恵を享受できる社会の実現」を目指し取り組んでいくとともに、全国の類似課題を有する離島などの自治体に対し、横展開できる事業を構築する。

KPI	目標	改革前	設定の背景	達成に向けた取組
フロントヤード改革満足度（住民・職員）	70%	未計測	本プロジェクトにおいて、利用者の方が実感できる行政サービスの向上を目指すとともに、業務効率化を図ることを目的としているため、利用者および職員の満足度を重視することが、より質の高いサービス提供に繋げることができる。	①本町プロジェクトで掲げる施策全体での効果。 ②計測については、導入するLogoフォーム活用によるデジタルと、手書きでのアナログとの併用により実施する。
戸籍関連各種届出記入時間	731分 (R8年度末)	5,848分 (R5年4月時点)	【令和4年度届け出件数】/合計1,462件 ①転居 264 ②転入 385 ③転出 428 ④死亡 124 ⑤出生 85 ⑥その他 176 【各種届出記入時間】/4分	①各種手続きのフロー化（人事異動にも即時対応できるもの）※ガバメイツPITの活用 ②スマート申請システムへの利用者の誘導 ③窓口業務満足度調査でのニーズ把握 ④かんたん窓口システムの活用
業務量削減	216,360時間 (R8年度末)	240,400時間 (R5.6月調査時)	令和5年度に実施したBPR全庁業務量調査において測定された「ノンコアⅢ業務（非正規職員で可、定型化）」の10%削減。	①各業務におけるフロー化（人事異動にも即時対応できるもの）※ガバメイツPITの活用 ②RPAの実証及び自動化可能対象業務調査やシナリオ作成についての職員研修の実施 ③CDO補佐官との課題解決に向けたMTG ④窓口職員の導入システム活用スキル向上へ向けた定期的ミーティング（係毎、住民サービス部会）の実施

4. 庁内の推進体制図（瀬戸内町）



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定【全体概要（1）】

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ▶外部デジタル人材による「伴走型BPR支援業務ヒアリング」の実施
- ▶導入システムの利用者数および通信量調査
- ▶「カスタマージャーニー調査・分析」に係る街頭アンケート調査およびロールプレイの実施
- ▶改革前の窓口アンケート

【抽出された課題】

- 1.業務改善イメージの具体化ができていない
- 2.導入システムの利用率の低さ
- 3.職員の導入システム対応能力の低さ
- 4.庁舎内で、目的完結までの導線がわかりづらい
- 5.継続した業務改善（住民・職員のフィードバック対応）

【課題への対応など】

- 1.外部デジタル人材からの助言により業務改善イメージの具現化を図る。システム導入や、フローの作成などについても伴走支援をいただきながら進捗を図る。
- 2.住民周知の徹底、システム利用の抵抗感を減少させる取組
- 3.システム操作ガイドの作成、展開など
- 4.カスタマージャーニーマップを活用した庁舎内での利用者導線の改善
- 5.利用者対応（対面）スキル向上への継続した取組
- 6.住民や職員へのアンケートによるフィードバックへの対応
- 7.わかりやすい業務フローの作成

(2)対象手続選定

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/cho/chosei/frontyard/index.html>

【手続き】

- ・住民票
- ・印鑑登録証明書
- ・転入届
- ・転出届
- ・所得・課税証明書
- ・所得証明書

【選定の理由】

▶窓口業務は町民にとって、行政サービスの中におけるもっとも直接的な接点であるため、本町のDX推進の取組での利便性の向上や、満足度の向上を感じられる場所である。

そのことから、当窓口において、利用実績および職員の業務量の多い手続きとして、またシステム導入による住民利便性の向上および業務量削減の効果が高い手続きであると判断し選定した。

5-①.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

No. 1 -衛星インターネット接続サービス「スターリンク」の導入

【取組内容】

- ▶R5.9～：本町の有人離島3島（加計呂麻島・請島・与路島）において、実証
- ▶R6.5.25：請阿室・池地・与路集落において住民説明会を導入事業者とともに開催
- ▶ " : 実証開始
- ▶R6.8.1～：「遠隔相談システム」の実証を合わせて開始
- ▶R6.11.3：町総合防災訓練の模様を、接続環境を活用し、You TubeでLive配信を実施。

【抽出された課題】

- 1.利用したいときに、アンテナを屋外に設置するのが面倒だとの意見あり。
- 2.築年数の古い施設では、分電盤の電圧が安定せず、通信が不安定になる。

【課題への対応など】

- ①活用頻度が多い地区に関しては、台風等の強風時以外は屋外に設置したままでも製品の性質上問題ないことを伝えた。
- ②エアコン等と併用した際に症状が出ることを確認し、UPSを設置することで、電圧の安定を図った。
- ③R7年度以降の活用にかかり、「使用データ量調査」や「利用満足度調査」を実施し、効果的な活用方法を見極めていく。
- ④学校や個人宅での整備事例もでき、当ツールの波及効果がみられる。

(2) 対象手続選定

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/joho/starlink.html>

【目的】

▶導入前において、インターネット接続環境が弱地域の請島・与路島にて環境整備を行い、本町の広い行政区域内でのオムニチャネル化の拡大へ繋げる。

【選定の理由】

▶これまで検討していた光ファイバ網整備でのインターネット環境整備よりも低予算かつ短期間で整備できること、また「移設式アンテナ」の配備をすることで、必要とする場所で、環境整備を可能とするツールであるため。

5-②.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1)現状分析、課題抽出の取組

No.2-せとうちデジタルフェアの開催

【取組内容】

- ▶開催日および場所：R6.7.28(日)、瀬戸内町海の駅
- ▶周知方法：町広報紙掲載、HP、SNS、チラシ新聞折込、フライヤーの掲示、地元新聞記事掲載、車両放送

▶参加事業所

- ①株式会社 南日本情報処理センター
- ②株式会社TKC ③ジャパンメディアシステム株式会社
- ④KDDI株式会社
- ⑤株式会社ドコモビジネスソリューションズ
- ⑥株式会社じむき ⑦デジタルベースMINE

▶内容

└ 新規導入するシステム体験、デジタルソリューション各種、マイナンバーの出張申請受付及び保険証などの紐づけサポート、ドローンの操縦体験、eスポーツ大会、カスタマージャーニー調査分析に係るアンケート等を実施。

【実績】

- ▶参加人数：345人
- ▶設定したKPI：参加人数100人
- ▶アンケート(Logoフォーム活用)結果：参加者年代別割合

10代	20代	30代	40代	50代	60代～
12%	8%	20%	20%	28%	12%

▶アンケート結果：気になった内容

- ①オンライン申請・遠隔相談システム等 24%
- ②3Dプリンタ、VRゴーグル：24%
- ③eスポーツ：20%
- ④ドローン操縦体験：12%
- ⑤自立走行ロボット：8%



(2)総括など

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/joho/fea.html>

【総括】

▶初の試みということで、手探りの中での開催となった。会場を「海の駅」としたことで、観光や食事を目的として来場した利用者の方も取り込むことにより、参加人数の増に繋がられた。「町民・行政一体となったDX推進体制の強化」に資する取組とできた。

【課題や反省点など】

▶デジタルに対しての“抵抗感”を和らげるため、継続したDX推進体制の取組が必要となる。

開催時期（今回は真夏に開催したため暑い、との声が多かった。）等も再検討し、取組改善を図りながら、次回開催へ繋げていく。

▶事業所の協力が重要であるので、事前の依頼等はしっかりと行う。



5-③.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ▶ R5年中：役場窓口及びR6年度に新設する「加計呂麻島ターミナル施設」における住民サービス強化に向けた取組の一環として、「かんたん窓口システム」の導入を検討。
- ▶ R6.4～：役場側、加計呂麻島ターミナル施設側のシステム利用環境整備の検討
- ▶ R6.11.9：12月のシステム実証開始に合わせ、受付カウンターの整備を実施
- ▶ R6.11.27～：システム設置および環境テスト
- ▶ R6.12.2～実証開始

【抽出された課題】

- ▶ **住民利用率のアップ対策**

No.3-かんたん窓口システムの導入

【課題への対応など】

- ▶ HPの活用やフライヤーの展開により、システム導入の案内および活用の促進
 - ▶ 継続的にDX推進体制の強化（デジタルに触れる機会の創出）施策を実施し、デジタルへの抵抗感の軽減
 - ▶ 12月の実証開始を見据え、関係職員への説明会および住民周知の強化
- ※ほか課題などについては、R6.11/27～のシステム設置およびテスト環境での結果分析などにより抽出予定。

(2) 対象手続選定

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/joho/kantanmadoguchi-unyokaishi.html>

【目的】 ※町民生活課・税務課申請全般（一部申請については、R7以降を見込み）

- ▶ 本庁舎に3台・加計呂麻島ターミナルに1台設置。利用者が複数の書類等を必要とする場合でも、マイナンバーカードや運転免許証で申請書作成のための基本情報を自動転記させることで、「書かない窓口」の構築を目指す。

【選定の理由】

- ▶ 本人身分証をスキャナー等で読み取ることで申請書作成のための基本情報を自動転記する。また、非対面のみでなく、対面での対応もでき柔軟な業務を実施できる。将来的に、基幹系システムとの連携もできるシステムである。

5-④.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

No.4-遠隔相談システムの導入

【取組内容】

- ▶ 7/ 9～発信用 P C 2台、受信用 P C 12台設置
- ▶ 7/10～職員への説明会：7月10日
- ▶ 発信用 P C を「海の駅」「池地公民館」へ設置
- ▶ 実証開始：8/1～
- ▶ 町内の郵便局（役場から遠隔地）での実証について郵政と打合せ
- ▶ 11/6～の「西古見郵便局」を皮切りに、町内9地区の郵便局にて実施
- ▶ 「海の駅」設置システムを「加計呂麻島体験交流館（諸鈍）」へ移動

【抽出された課題】

- ▶ 「①**利用率の低さ**」と①を要因とした「②**職員のスキル向上不足**」

【課題への対応】

- ① 町内の複数の箇所にてシステム実証できるよう、町財源によりポケットWi-Fiを整備。
- ② 住民周知拡大及び利用率を上げるため、実証場所を変更。
- ③ 設置場所において、集落嘱託員・郵便局職員に対する操作説明も併せて実施。
- ④ 今後は、およそ2週間ごとに、設置システム（郵便局実証システム）を移動し、住民周知による利用率の向上を目指す。
- ⑤ 集落などでも、急を要する相談事は頻繁には発生していない現状がある。
- ⑥ 住民周知にかかるツールの活用強化
- ⑦ 発信側（住民側）が利用しやすくなるようなブースの設置

(2) 対象手続選定

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/joho/enkaku-jisshoukaishi.html>

【手続】

- ▶ 各相談事（公的証明書等の交付申請にかかる相談事も含む）
- ▶ オンライン申請など、新規導入ツールの活用法についての相談など

【選定の理由】

- ▶ 本庁舎から遠隔地に居住する住民の方が、近くの施設や公民館等に設置された端末から本庁の職員に簡単に相談することができる。
- ▶ 郵政との連携したシステム活用により、セキュリティや品質の高いサービス提供へ繋げる。

5-⑤.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ▶ 周知広報：デジタルフェアでの操作体験
広報誌、HP、SNS、フライヤー
- ▶ 実証開始：8/28～
- ▶ 9月実績：6件（町民生活課2件・税務課4件）
- ▶ 電話での問合せの場合は、オンライン申請に誘導

【抽出された課題】

- ① 利用者がすべて町外の方、町民の利用者がいない。
- ② 申請されているか確認が必要なため、気づくことに遅れる。
- ③ 申請書を交付するとき、相手にコメントができない。

No.5 -スマート申請システムの導入

【課題への対応】

- ① 町民の利用者増
 - ・ 全世帯配布の広報誌での周知
 - ・ 各地区へのポスター掲示
 - ・ スマホ教室でのオンライン申請手続き体験
 - ・ 窓口での案内（誘導）
- ② 申請確認
 - ・ 朝、夕の定期確認。
 - ・ 担当者不在時の対応。
- ③ コメント
 - ・ 業者へシステム改修のお願い。
 - ・ 交付（郵送）の際にメモを同封。

(2) 対象手続選定

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/joho/online-shinsei.html>

【手続】

- ① 簡易申告
- ② 家屋滅失届
- ③ 送付先変更届
- ④ 車検用納税証明書の交付申請
- ⑤ 町県民税（所得・課税・非課税）証明書の交付申請
- ⑥ 世帯課税証明書
- ⑦ 児童手当用所得証明書
- ⑧ 戸籍の附票の写し（全員・個人）の交付申請
- ⑨ 戸籍証明書（謄本・抄本）の交付申請
- ⑩ 住民票の写しの交付申請
- ⑪ 身分証明書の交付申請

【選定の理由】

- ▶ プロジェクトで実証する各種システムと合わせ、「行かない・待たない・書かない窓口」を実現する。審査処理など職員の業務効率化にもつなげる。
- ▶ 来庁不要となることで、庁舎窓口の混雑解消、閉庁時間外でも申請を可能とする。

5-⑥.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

No. 6 -LoGoフォームの活用

【取組内容】

- ▶ 職員説明会の実施（全2回）
- ▶ 全庁的なフォーム作成依頼
- ▶ 11/18現在 56件のフォーム作成（テスト除外）

【抽出された課題】

- ▶ 各課局において、使い慣れた従来のフォーム（Googleフォームなど）から、いかにLoGoフォームに切り替えていくか。
- ▶ 全課局にフォームの作成を依頼しているが、そもそもフォームを普段使用しない課局への対応
- ▶ ツール活用の充実

【課題への対応】

- ▶ HPやSNSで見つけた色々なフォームの作成者にLoGoフォームへの切り替えを打診。（その場でLoGoフォームについて、および有用性の説明。）
- ▶ まずは軽く、簡単なフォームを作成してもらうことでLoGoフォームを知ってもらう、使ってもらう。
→ その職員が別の課局に異動したときに業務上で必要になったらスムーズに活用してもらえる。
- ▶ システムの充実度が職員のスキルアップに直接関係するため意識改革や人事評価への対象とするため、「LoGoフォーム大賞」を選定

(2) 対象手続選定

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/joho/2ndlogoform-setsumeikai.html>

【手続】

- ① 各種アンケート
- ② 各種申請書（イベントの申込など）

【選定の理由】

- ▶ 継続的な、職員の本ツールの活用スキルアップに取り組み、令和6年度の実証システム「スマート申請システム」との比較を行う。
- ▶ 当ツールは、「スマート申請システム」よりもランニングコストが低額なため、将来的には当ツールをオンライン申請システムのメインとなることを見込む。（R8年末ごろまでは併用し、判断する。）

5-⑦.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

No. 7 - 公的証明書交付業務委託

【取組内容】

▶新たに加計呂麻島に整備する「加計呂麻島ターミナル施設」の郵政フロアにおける、システムの設置個所などについての協議。

▶施設の行程会議への参加により、関係機関での情報共有。

▶郵政委託業務のフローについて、総務省確認が完了し、特定事務法の証明書交付事務として日本郵便(株)が受託可能との見解が示されたことを受け、事務手数料及び固定費等を改めて算出、契約書（案）を作成している段階である。

【抽出された課題】

▶当初は、R7.3月開所に合わせてサービス開始予定であったが、建設業者の人手不足により、郵便局フロアの完成時期が**R7.6.10以降にずれ込む見込み**となった。

【課題への対応】

▶本事業のサービス開始（R7.6.10以降）まで、運用テストや役場及び郵便局職員向け研修を実施する等、万全の態勢を整える。

▶その他、郵政との取組連携強化として、町内郵便局での「遠隔相談システム実証」を行い、将来的なオムニチャネル化の拡大に向け、取り組んでいく。

(2) 対象手続選定

【手続】

- ①住民票
- ②印鑑登録証明書
- ③納税証明書

【選定の理由】

▶全国で多数の自治体事務を受託実績のある郵便局へ左記手続きの交付業務を委託することで、セキュリティおよび品質の高いサービスを提供できる。

▶住民の利便性向上、信頼確保、行政の業務効率化および行政職員配置を不要とするコスト削減へ繋げる。

5-⑧.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

No. 8 - RPAの活用

【取組内容】 RPAの実証

- ▶ R6.5～対象業務の選定作業開始
- ▶ R6.6.21～先進地（奄美市）視察
- ▶ R6.7～選定事業の決定、業者との打合せ
- ▶ R6.10～シナリオ作成、テスト環境での実証
- ▶ R6.11.7～本番環境での実証開始、シナリオのメンテ

【抽出された課題など】

- ▶ エラーに対する頻度やパターンの把握
- ▶ メンテナンス、知識が乏しいため職員の対応が難しい
- ▶ 基幹系システムの標準化の際の連携対応
- ▶ RPAにおけるロボット開発は一般的なシステム開発とは異なり、ロボット開発者と業務の担当職員がお互いに協力・連携して進める必要がある。

【課題への対応】

- ▶ **エラーの原因分析と改善**
 - ↳ エラー発生ログを収集・分析し、改善対応（シナリオ追加・修正など）する。
- ▶ **運用チームの人材育成（スキルアップ）研修の実施**（R7.2月予定）
 - ↳ トラブル発生時における解決フローの作成や、シナリオ改修などについての職員研修を行う。
- ▶ **自動化対象業務の再評価**
 - ↳ 更なる効率化を目指し、手順の再評価を実施。非効率な部分について修正していく。
- ▶ **自動化対象業務の継続調査**
 - ↳ 庁舎内業務における「自動化可能対象業務調査」を実施し、更なる業務効率化を目指す。

(2) 対象手続選定

【※取組紹介URL】

【手続】 ※基幹系システムへの読込作業

- ① コンビニ納付情報
- ② 共通納付情報
- ③ OCR納付情報

【選定の理由】

- ▶ **RPAについて** → 自動化きる業務に対し積極的に取り入れることで、ヒューマンエラーの削減へ繋げるとともに、業務効率化により生まれる余剰時間を、コア業務へシフトすることができると考えたため。
- ▶ **対象業務について** → ノンコア業務かつルーティン業務であること、また1つの作業に1時間程度の労力がかかることから、自動化の効果が得られやすいと判断したため。

5-⑨.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1)現状分析、課題抽出の取組

No.9 -ガバメイツPITの活用

【取組内容】

- ▶R5.5～6：BPR全庁業務量調査の実施
- ▶R5.8.24：BPR全庁業務量調査報告会開催
- ▶ " "：ガバメイツPITの活用検討（トライアル実施）
- ▶R6.6.7：職員説明会開催
- ▶R6.7～：議会事務局で「議会だより作成業務」についての手順書作成
- ▶R6.11.8：ハンズオン研修会の開催

【抽出された課題】

- ①職員へのツールの浸透が難しい
- ②業務中に作業がやり辛い

【課題への対応】

- ▶**定期的な研修会の開催**
 - ↳職員へのツールの活用効果に対する理解度深化を図ること、また「研修」という場で定期的にツールに触れてもらう機会の創出。
- ▶**人事評価への反映**
 - ↳各自目標を設定し、結果や過程などを人事評価に反映させる。
- ▶**作成手順書の公開**
 - ↳作成した手順書等を職員へ公開し、意欲促進を図る。

(2)対象手続選定

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/joho/gabameitsupit-kenshu2.html>

【目的】

- ▶本町業務全般（主にノンコアⅢ「非正規職員でも可、定型的業務」業務）を対象に効率化を図る。
- ▶全職員に共通したルール（フロー作成など）を徹底し、将来的な人的リソースの有効活用を目指す。

【選定の理由】

- ▶R5に実施したBPR全庁業務量調査の分析結果について、同調査活用実績のある他自治体との業務比較を可能とするツールであるため、フローの構築や、業務効率化への取組について効果的であると判断したため。

5-⑩.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ▶R6.6.18：スマホ所持率調査（人口20人程度の集落：63%）
- ▶R6.7.9：アンケート調査（街頭インタビュー含む）。調査員として、古仁屋高校インターン生に協力してもらい、町のDX推進についての学びの場の創出も併せて実施。（アンケート回答数：264件）
- ▶R6.10.15：調査分析における中間報告書の提出
- ▶R6.10.24：鹿児島県指宿市での事例紹介（オンライン）
- ▶R6.11.6：ロールプレイ（疑似体験）の実施

【抽出された課題】

- ▶世代に関係なく、オンライン申請の要望は多数あるが、デジタルデバイスの使用方法や手続きの仕方がわからないなどのハードルがあった。
- ▶離島や遠隔地など、役場までの距離があり申請手続きに要する時間と労力を軽減したい意向が強いが、オンライン申請等に対するアレルギーがある。

No.10-カスタマージャーニー調査・分析

【課題への対応】

- ▶世代に関係なく、デジタルリテラシーの向上とデジタルデバイスの普及が課題となる。
（今後の対策）

① スマホ教室の継続的な実施

↳ 地元高校生やNPOなど、若者の協力を得て、遠隔地や離島を中心に、スマホ教室の実施を継続的に行うとともに、町の公式LINEの加入促進等を拡大し、情報へのアクセスを容易にする。

② マイナンバーカードの利活用促進

↳ 交付率は83.11%であるが利用経験はほぼないのが現状。オンライン申請だけでなく、窓口業務での利用を促進し、利便性の高さを体感してもらう取組推進。

(2) 対象手続選定など

【※取組紹介URL】 <https://www.town.setouchi.lg.jp/joho/customer-journey-chukanhokoku.html>

【目的】

- ▶ 役場利用者の行動導線を把握することで、各行程で感じる“ストレスポイント”等への対処を検討する。

【選定の理由】

- ▶ 当プロジェクトにおいて実施する「文書管理改革」、「LGWANのWi-Fi化」、「個人端末のノートPCへの年次的更新」などの効果から得られる庁舎内空きスペースの確保の活用等に際し、カスタマージャーニー調査分析の結果を踏まえた改善を行い、「利用しやすい・親しみやすい空間」を備えた庁舎とすることに繋げることができる。

5-⑪.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

No.11-文書管理改革

【取組内容】

- ▶R5.11.16：先進地（鹿児島県長島町）視察
- ▶R6.4.26：庁舎内で先行実践している総務課財政係をモデルに、課内4係において、①スケジュール管理、②データ管理、③文書管理、④机管理の4方策を実施
- ▶R6.12～：総務内取組を庁舎展開し、全庁体制で取り組み予定

【抽出された課題】

- ▶職員の意識醸成
- ▶各階共有書庫の整理
- ▶全職員共通したルールに基づくデータ・文書管理
- ▶紙からデータへの変換対応

【課題への対応】

- ▶文書及びデータ保存や、フロー作成に関する基準の統一化
- ▶職員間でのデジタルリテラシーの差への対応として、マニュアルの作成やサポート体制の整備
- ▶総務課において、目に見える成果を示すとともに、これらの施策により、将来的には負担を大幅に軽減できることを、職員一人一人に理解してもらうことで、全員が前向きに取り組めるよう意識の醸成を図っていく。
- ▶今後発生する課題等について、データ収集し、継続的な改善を実施する。

当プロジェクトで実施するほか取組と合わせ、目的意識を共有した上で、成果創出につなげる。

(2) 対象手続選定など

【目的】

- ▶「LGWANのWi-Fi化」、「個人端末のノートPCへの更新」と合わせ本取組を実施することで、庁舎内に空きスペースを確保し、「個別ブース」や「相談スペース」等を設置し住民サービス強化・オムニチャネル化の拡大に繋げる。

【選定の理由】

- ▶庁舎内のレイアウト見直し等を実施する際には、利用者目線での改善が必要。
「カスタマージャーニー調査分析の結果」を踏襲することで、プロジェクト全体での効果を生み出すことができる。

5-⑫.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（瀬戸内町）

(1) 現状分析、課題抽出の取組

No.12-住民周知PV作成業務委託

【取組内容】

▶「瀬戸内町総合デジタル化住民サービス向上事業」における各施策に取り組むことで、どのように役場と住民の方との接点や手続きが便利に変わるのか、を分かりやすく説明する動画を作成する。

【抽出された課題】

▶成果物を展開する周知媒体の確保（周知広報強化）

【課題への対応】

▶デジタルサイネージや、町HP、ほか周知できる媒体や機会などの情報を調査し、積極的な情報発信を行う。

▶情報発信により、住民の関心を喚起し、積極的な参加を促す。

また、デジタル化が日常生活の利便性を向上させることを伝える。

▶高齢者や若年層、子育て世帯に対しても効果的な情報発信となるように取り組む。

(2) 対象手続選定など

【目的】

▶DX推進体制の強化について、住民・行政一体となり町全体で取り組む意識向上のためのPVを作成する。

【選定の理由】

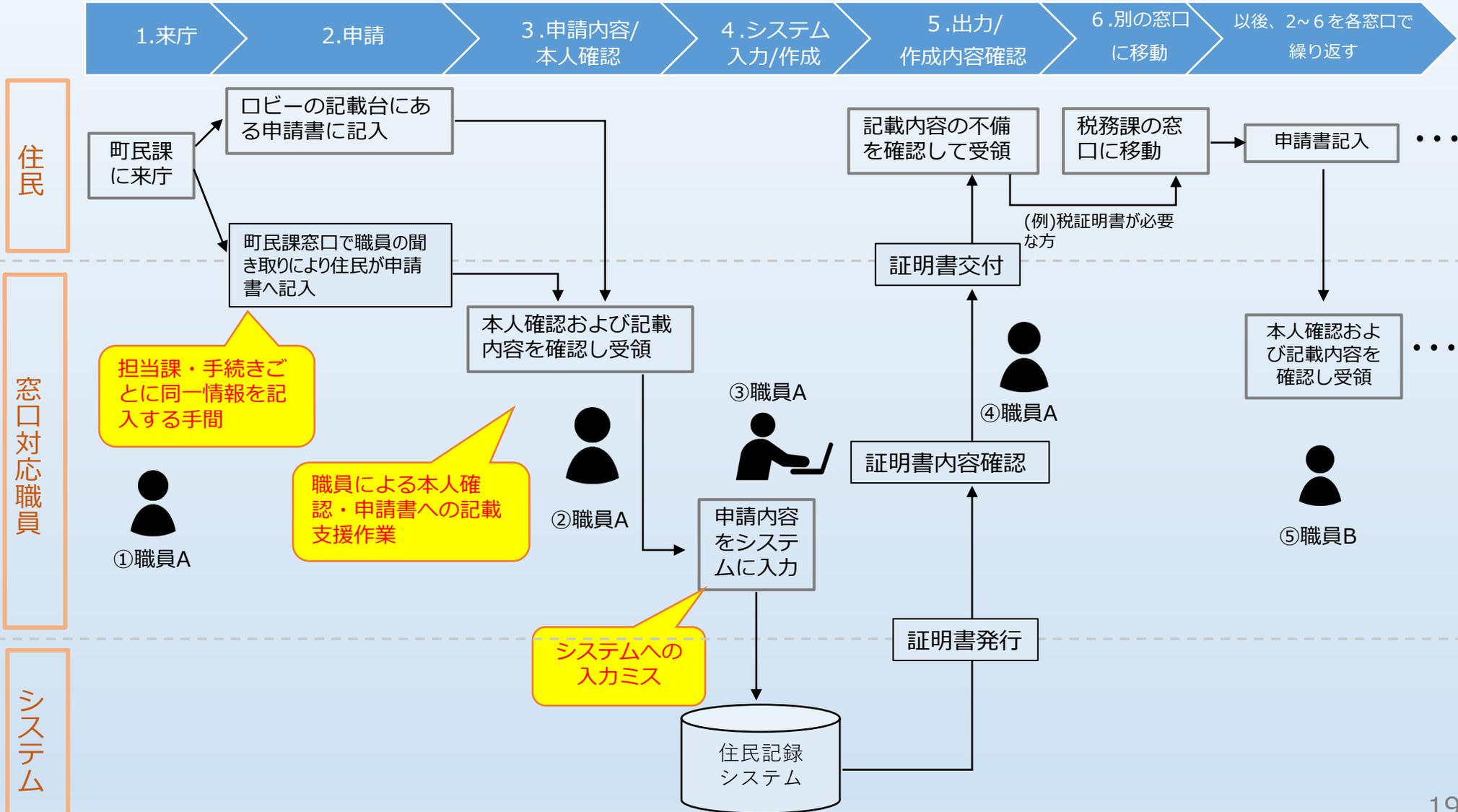
▶本町でのプロジェクト進捗を図る目的や、導入するシステムの周知強化を図り、利用率の向上へ繋げる。
デジタル技術やサービスへの“抵抗感”を軽減させ、町全体でのデジタル化推進を加速させることへ繋げる。

6-1-①. 業務フロー（BPR）（瀬戸内町）

12月版

場所	本庁舎 町民生活課、税務課窓口	取組	オンライン申請・事前申請・書かない窓口
手続		手続	住民票・税証明書・戸籍証明書の手続き

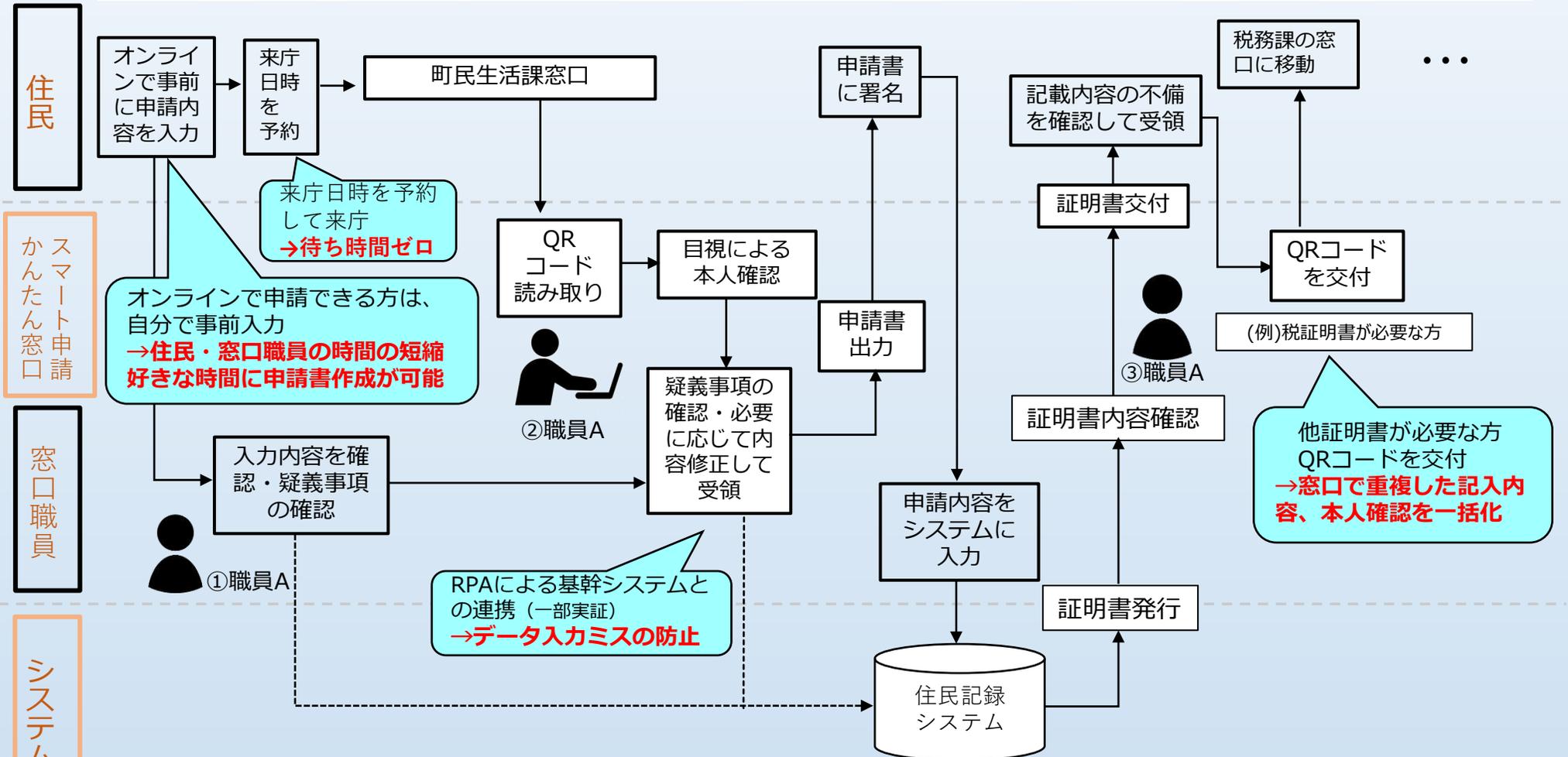
■ 改革前（住民票に関する業務の例）



6-1-②. 業務フロー（BPR）（瀬戸内町）

12月版

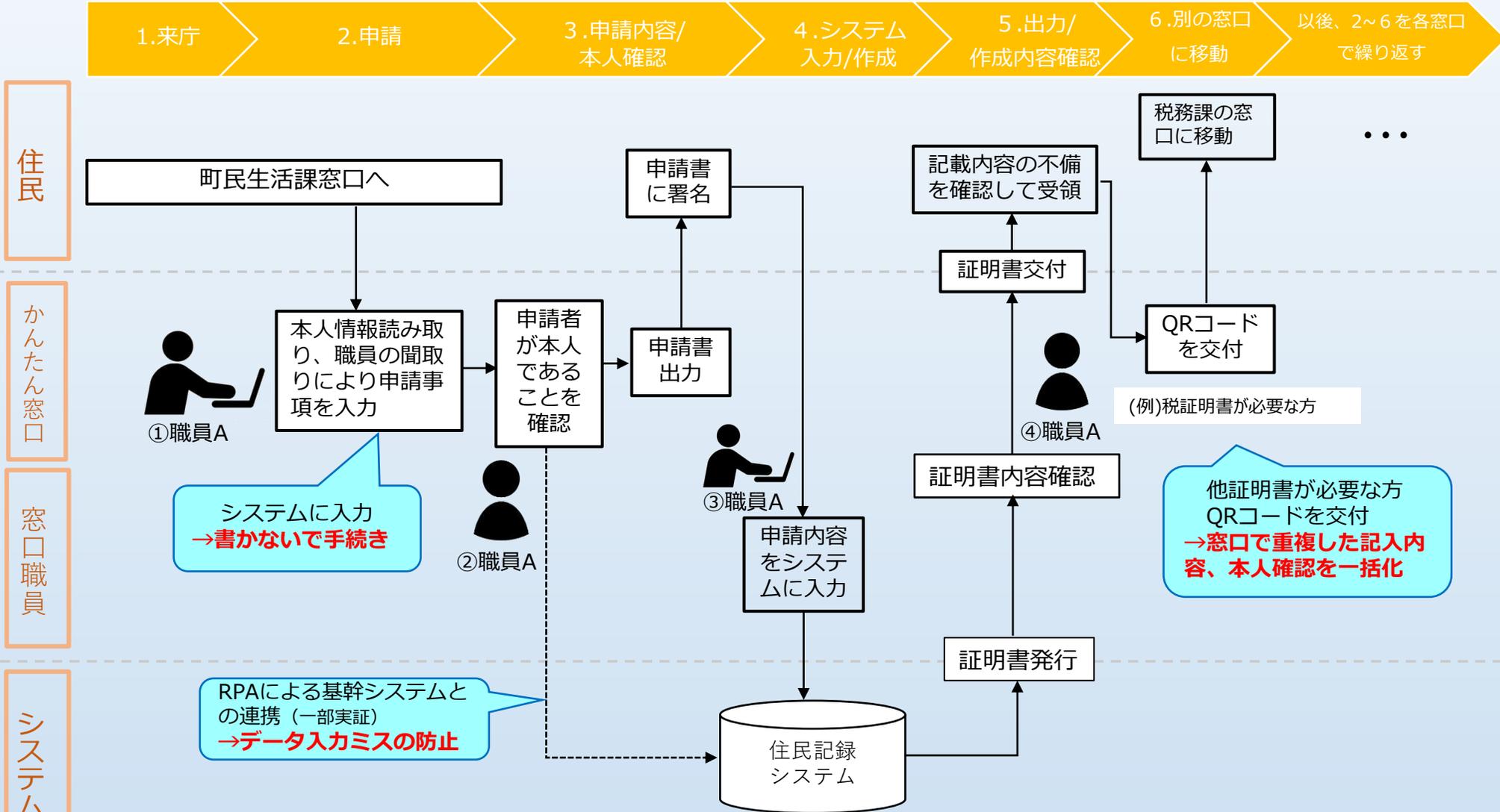
場所	本庁舎 町民生活課、税務課窓口	取組	オンライン申請・事前申請・書かない窓口
■改革後 (住民票に関する業務・デジタルリテラシー高い人向け)の例)		手続	住民票・税証明書・戸籍証明書の手続き



6-1-③. 業務フロー (BPR) (瀬戸内町)

12月版

場所	本庁舎 町民生活課、税務課窓口	取組	オンライン申請・事前申請・書かない窓口
■改革後 (住民票に関する業務・デジタルリテラシー低い人向け)の例)		手続	住民票・税証明書・戸籍証明書の手続き

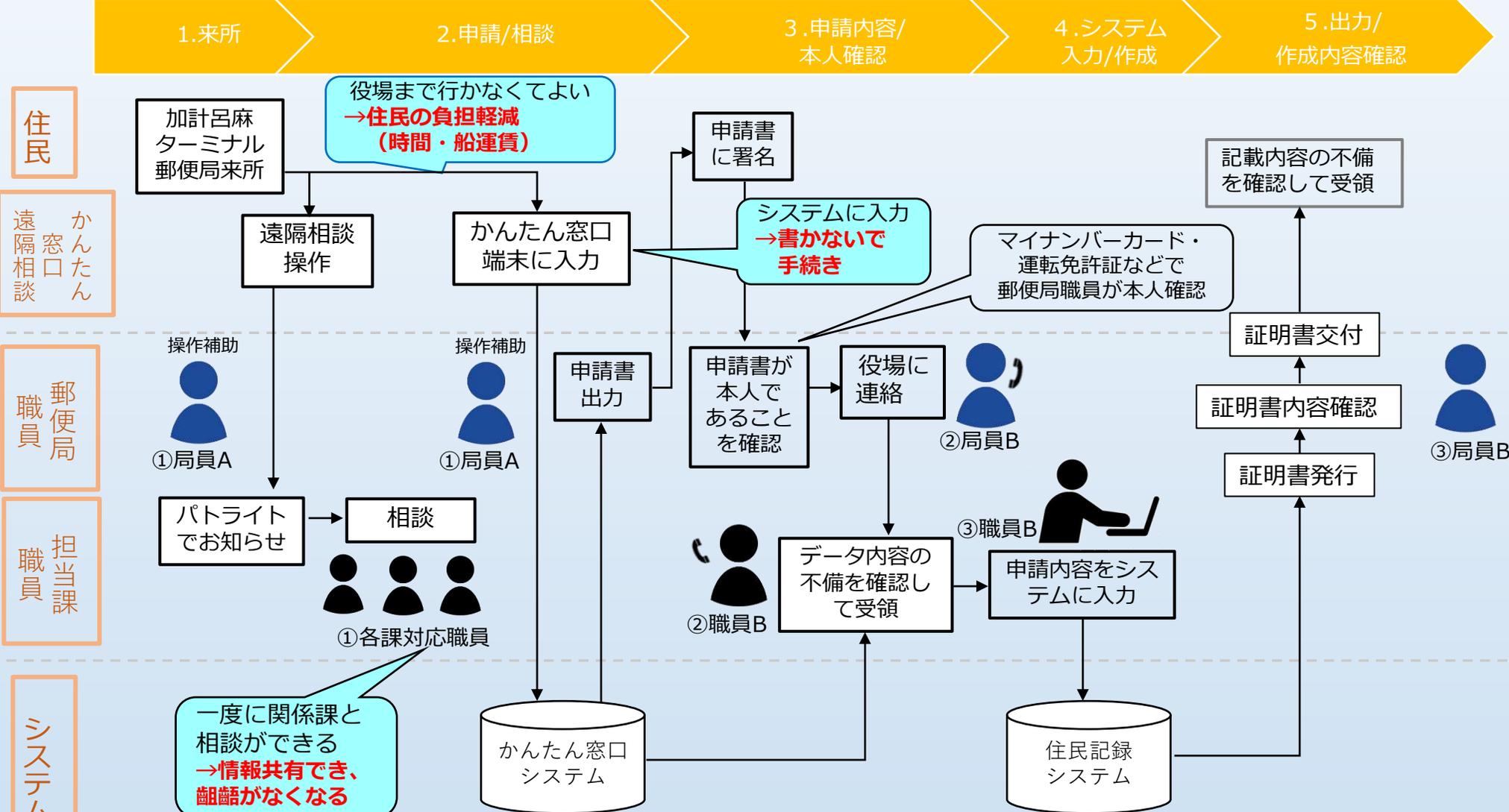


6-1-④. 業務フロー (BPR) (瀬戸内町)

12月版

場所	本庁舎、加計呂麻ターミナル郵便局 (町民生活課・税務課窓口)	取組	行かない・書かない窓口
		手続	相談(支援)・住民票・税証明書の手続き

■改革後 (相談業務・住民票に関する業務の例)



<p>概要</p>	<p>マイナンバーカードや運転免許証で申請必要記載項目を自動転記させることで、「書かない窓口」の構築を目指す。</p>	<p>手続</p>	<p>①税務関係（納税・所得証明など全15業務） ②町民生活関係（転入・転出など全26業務）</p>
<p>ツール</p>	<p>TSKクラウド かんたん窓口システム (初期)9,535,000円</p>		
<p>課題</p>	<p>窓口利用者における、申請書記入の手間。 ①税務課関係（納税・所得証明など全15業務）実績 3,069件 ②町民生活課関係（転入・転出など全26業務）実績11,499件 ①②合計記入時間（1件/4分）=971.2時間 ※R4実績数値</p>		
<p>対応策</p>	<p>申請受付窓口にてOCR読み取り機とタッチディスプレイを設置し、利用者の申請書記入の手間を省く。複数の窓口利用の際は、QRコードを発行し、その他の窓口でも記入の手間を省き、庁舎での滞在時間も短縮させる。</p>		

●ホール設置システム（証明書交付申請）

①手続きガイダンスに沿ってタブレット入力

②本人確認

マイナンバーカードによる本人確認は、コンビニ交付の基盤を活用

③確認・交付完了
レシートを窓口
に提出 

●窓口設置システム（申請書作成支援）

①手続きガイダンスに沿ってタブレット入力



窓口職員が聞きながら操作

- ・簡単な質問で申請に必要な情報を入力
- ・職員のスキルによらず同じ案内が可能

②申請書作成



ICカードリーダー・スキャナで基本情報入力不要

- ・マイナンバーカード、運転免許証等から自動転記

③確認・署名・申請完了



- ・ほか手続き必要な利用者は④へ

④QRコード付手続き用紙の発行



- ・次の窓口ではQRコード読取のみで自動転記

TSKクラウド
かんたん窓口システム



手続きガイダンス機能により、必要な手続きができ、QRコード付き手続き用紙を発行し関連課で申請負担軽減

7-1.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

※改革前後①（町民生活課窓口）

かんたん窓口システムの導入



①
窓口カウンターの整備



②
田舎暮らし支援のしくみ構築

③
田舎暮らし支援のしくみ構築



7-1.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

かんたん窓口システムの導入

※改革前後②（町民生活課窓口）



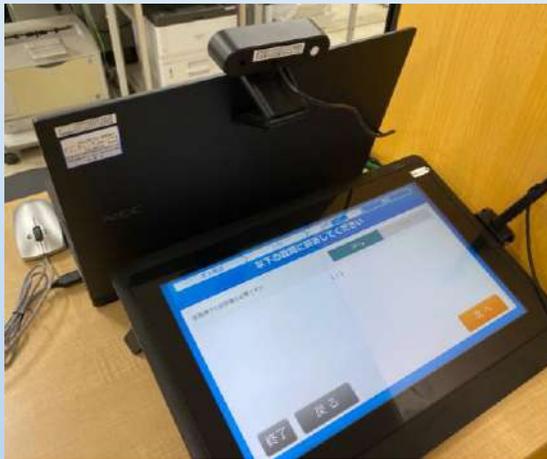
バックヤードから見た窓口

7-1.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

かんたん窓口システムの導入

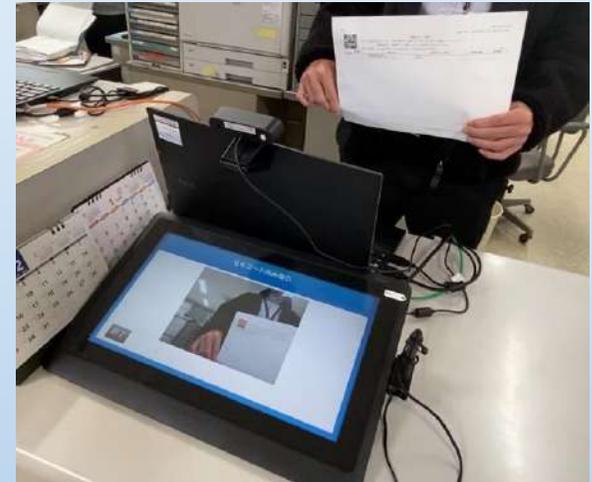
※改革後③（町民生活課～税務課窓口）

町民生活課で手続き終了後
次に行く税務課へのQRコード発行



QRコードを持って
税務課へ

税務課でQRコード読込



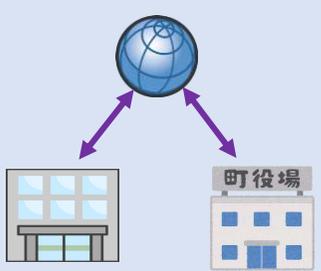
基本情報が引き継がれ、税務課での
手続きが簡素化。

QRコード発行による窓口リレー

※住民や行政職員からのニーズ等を踏まえ、必要となれば、他関連窓口へも拡大検討

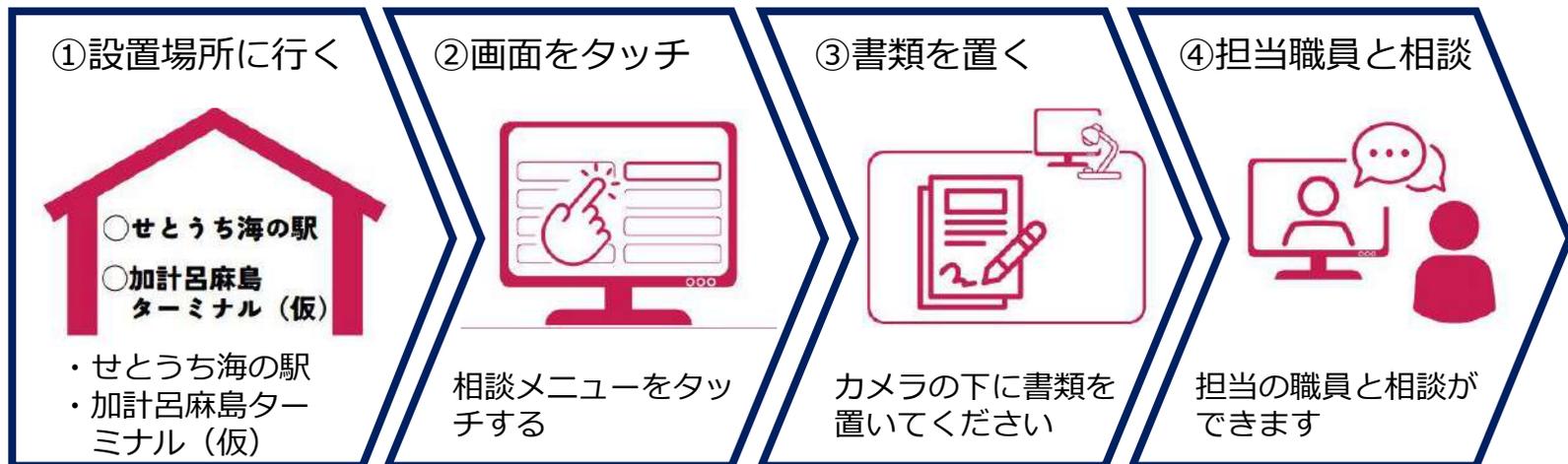
<p>概要</p>	<p>役場に出向くことなく、直接、オンラインで利用者と担当者をつなぎ、相談事を可能とさせることで「行かない窓口」の構築を目指す。</p>	<p>手続</p>	<p>役場全課局での対応可能</p>
<p>ツール</p>	<p>遠隔相談システム「LIVE ONコール」 (初期)6,639,000円</p>		
<p>課題</p>	<p>3つの有人離島を有するなど、広範囲な行政区域から生じる地理的な格差。</p>		
<p>対応策</p>	<p>利用者の発信側のタブレットを、2か所の町内公的施設に設置する。 受信側として、役場内に11台、出先機関に1台設置する。 受信側では、受信時にパトランプが作動することにより、即時に察知し、対応することを可能とする。</p>		

遠隔相談システム「LIVE ONコール」



役場に来庁しなくても遠隔地から相談ができる

利用者は、メニューをクリックするだけで、自動的に行政担当へ！



7-2.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

※利用者・受信者風景

遠隔相談システムの導入

瀬戸内町総合デジタル化住民サービス向上事業

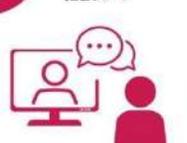
役場を、もっと身近に。

来庁しなくても、せとうち海の駅から相談できます。

- 1 設置場所に行く

- 2 画面をタッチ

- 3 書類があれば台に置く

- 4 担当の職員と相談する


現在対応している項目

1.戸籍・住民の手続き	2.住まい・防災・交通	3.税金・料金・年金等
4.子育て	5.福祉・医療・保険制度	6.教育・スポーツ
7.産業・観光・自然	8.その他・公的施設等	

連絡先 瀬戸内町役場 総務課 0997-72-1111



※受信者側 庁舎内12か所で受信可能

※利用者側

「海の駅」「池地公民館」「加計呂麻島体験交流館」「町内各郵便局」で実証中。



<p>概要</p>	<p>スマホなどの個人デバイスにより、役場に行くことなく申請を行えるシステム。郵送や、QRコード発行などにより「待たない窓口」の構築を目指す。</p>	<p>手続</p>	<p>①税務関係（納税・所得証明など全15業務） ②町民生活関係（住民票・戸籍証明など全4業務）</p>
<p>ツール</p>	<p>TSKクラウド スマート申請システム（初期）6,100,000円</p>		
<p>課題</p>	<p>繁忙期における配置職員の増。離島居住町民における来庁の負担。また郵送請求は、完結までに最大2週間の期間を要する。</p>		
<p>対応策</p>	<p>申請必要業務についてオンライン申請を可能とする。住民周知などを徹底の上、利用者をオンライン申請へ誘導、また「かんたん窓口システム」「スマート申請システム」との併用により、「行かない・書かない・待たない」窓口を実現する。</p>		

TSKクラウド
スマート申請システム



行かない、待たない、書かない窓口
オンラインで完結
できる手続きはオンラインで完結

◆ **スマート申請**

① スマホ等でオンライン申請

- マイナンバーカードを利用した電子署名
- いつでも、どこでも、「行かない」で申請できる
- 添付書類は、ダウンロードで申請



② オンライン決済

- クレジットカードによる決済（小為替・切手購入が不要）
- オンラインで完結

③ 郵送または
オンラインで交付

- 決済完了後、即日交付
- 処理履歴をメール通知
- 電話対応時間短縮



◆ **スマート申請とかんたん窓口の連携**

① スマホで申請

- 自宅で事前申請
- 窓口での待ち時間短縮



② 来庁しQRコード提示

- QRコードでかんたん窓口システムに自動入力



③ 確認・署名・申請完了

- 申請内容を確認し種類によっては、署名あり



※スマート申請システムトップ画像



7-3.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

※スマート申請システム画面

スマート申請システムの導入

住民が、自宅や来庁してからの待ち時間の中にスマートフォンやP C等から、スマート申請システムの事前申請を行い、完了画面にQRコードを表示します。QRコードを読み取ることにより、申請内容をかんたん窓口システムに反映する機能です。

事前申請入力画面
(スマート申請システム)

日本太郎 さん

申請内容の入力

申請内容の入力 | 申請内容の確認 | 申請の完了

引越手続きのオンライン申請

氏名

姓 日本

名 太郎

カナ氏名

姓 (カタカナ) ニホン

名 (カタカナ) タロウ

事前申請完了画面
(スマート申請システム)

日本太郎 さん

申請の完了

申請内容の入力 | 申請内容の確認 | 申請の完了

引越手続きのオンライン申請

申請を受け付けました。

お問合せの際に必要となりますので、申込番号を控えるか、このページを印刷してください。

申込番号

51112642

QRコード

QRコード読み取りイメージ
(かんたん窓口システム)



入力画面反映イメージ
(かんたん窓口システム)

本人確認 > 入力 > 繰り返し > 設定 > 確認

以下の項目を入力・選択してください

届出人氏名 日本 太郎

届出人カナ氏名 ニホン タロウ

届出人生年月日 昭和59年 1月 1日 [西暦]

届出人性別 男 [女] [不明]

前へ 2/4 次へ

終了 戻る 次へ

概要

これまで支所などの機能を有する公的施設が皆無であった本町において、R7.3月開所を目途とし整備している「加計呂麻島ターミナル施設（仮）」での、一部公的証明書交付業務等を可能とするべく、日本郵便(株)九州支社へ委託する。

手続

- ① 「書かない窓口」による一部公的証明書交付
- ② 「行かない窓口」による遠隔相談

ツール

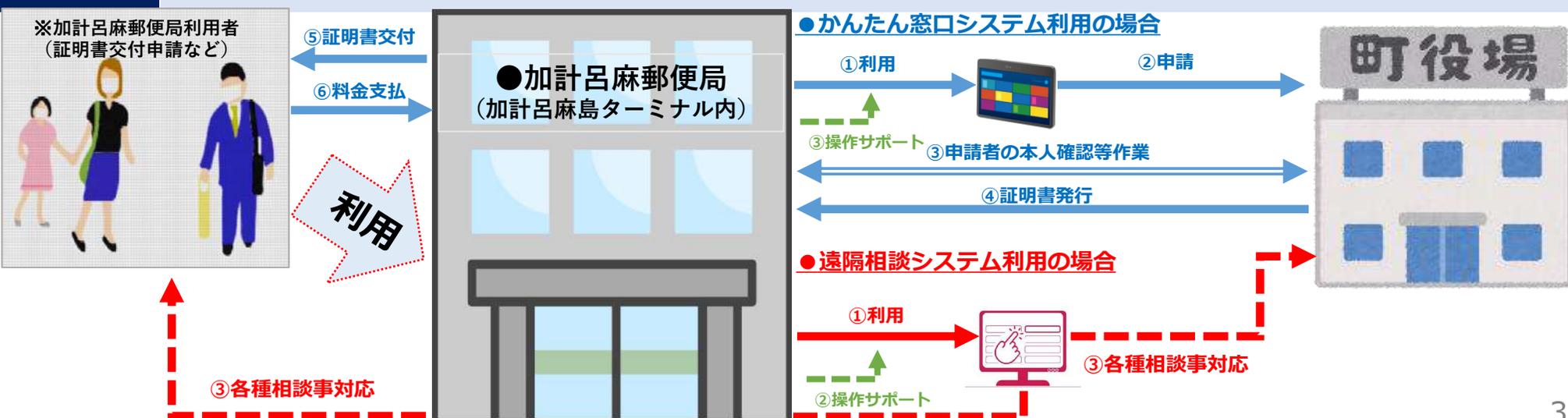
公的証明書交付業務委託
(R7.6~R8.3)733,000円

課題

加計呂麻島住民の方が、役場へ申請・相談事をする際に生じる、移動の時間及びコスト。

対応策

- ① 日本郵便(株)九州支社へ業務委託することにより、加計呂麻島で一部公的証明書の受け取りを可能とする。
- ② 「遠隔相談システム」を設置。その操作についてのサポート業務も委託することと合わせ、整備する「加計呂麻島ターミナル（仮）」に役場職員を配置することなく、住民の利便性向上へ繋げることができる。



7-4.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

公的証明書交付業務委託

※加計呂麻島ターミナル進捗率 43.64% (R6.11.30現在)



● 郵政ブース

概要

住民目線での行政サービスを提供するため、空間設計や業務改善を図るための調査・分析を行う。

手続

・主に役場窓口業務を対象

ツール

カスタマージャーニー調査・分析(初期)1,320千円

課題

役場利用者にとって、目的を完結させるまでの行程が、視覚的にも感覚的にもわかりづらいサービス提供フローとなっている。

対応策

1. 行政サービスにおける、**現行と期待**とのギャップを特定し、改善点を明らかにする。
2. 町民が直面する問題点や不満点を抽出し、**解決策を提示**する。

STEP 1

2024年6月～2024年8月

調査設計
データ収集

STEP 2

2024年9月～2024年10月

データ分析
課題の特定

STEP 3

2024年11月～2025年3月

解決策の検討
全体共有

主な実施内容

- 関係者調整 6/21
- アンケート設計 6/28
- アンケート実施 7/9～7/31
- 町民インタビュー 7/9～12
- 既存データ分析 8/23

主な実施内容

- セグメント (9/6)
- 行動分析 (9/27)
- 問題点の整理 (9/27)
- 課題抽出 (10/11)
- CJM作成 (10/31)

主な実施内容

- 町民区分ごとにCJM作成 (11/15)
- 改善提案 (1/25)
- 報告書作成 (2/28)
- 調査結果の共有 (3/10)

★R7年度以降の役場内空間づくりの検討へ！

瀬戸内町カスタマージャーニー調査・分析_アンケート調査 中間報告（7/9~31に調査実施。回答269件）

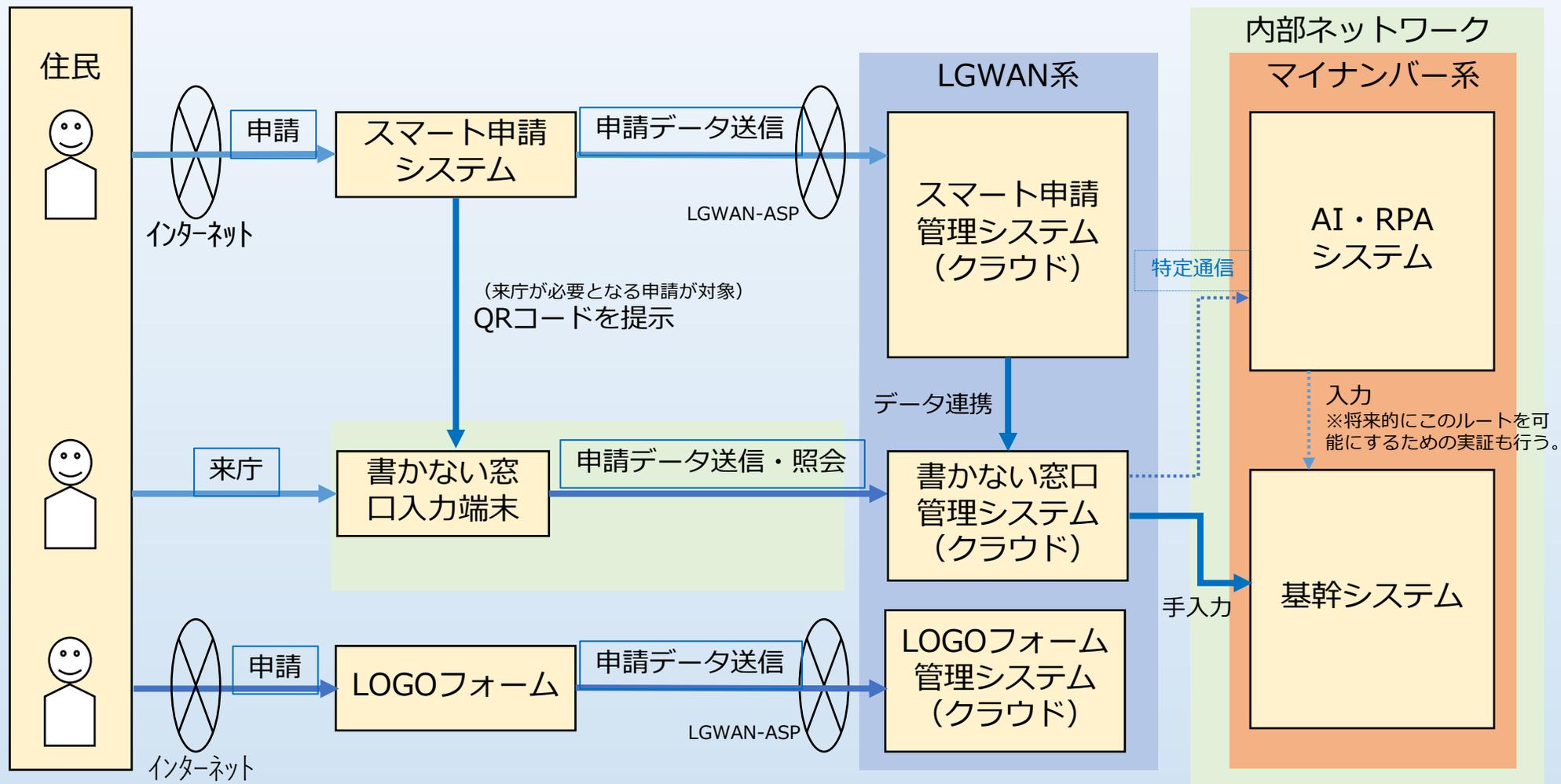
Q14：行政サービスにおいて、改善してほしい点や要望があればできるだけ具体的に教えてください。（中間報告8/26より抜粋）

年齢	回答内容
~29	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書類が多い手続きをどうにかして欲しい
30~39	<ul style="list-style-type: none"> ・自営業で青色申告をしているので、インボイス制度等政府に有利な制度が廃止になると嬉しいです ・会社員は確定申告が基本不要なので、簡易的な申告でもできるようになれば、国民の税金関係のリテラシーと関心が上がり政策、国民の政策が良くなると思っています ・駐車場がない
40~49	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化の充実も大事だが、対面での利用者対応にも、これまで通り、力を入れほしい。 ・雨の時に遊べる施設が欲しいです。
50~59	<ul style="list-style-type: none"> ・亡くなったときに手続きが多い。色々書類関係が大変だった。 ・時間がかかる料金などもかかる。 ・離島からですとネット申請できるとありがたいし、早く取れるようにしてほしい ・役場に関する手続きは、なるべく、オンライン化してほしい。 ・加計呂麻島に住んでいるので役場に行くのはお金がかかるし、行かないですむようにしてほしい。
60~69	<ul style="list-style-type: none"> ・住居がない、店も食堂もない、船の利用がすくない、早期に改善してほしい ・島の人がいなくなる ・職員の意識向上 ・ハローワークなどセットしてほしい ・職員が多い
70~79	<ul style="list-style-type: none"> ・カケロマにできる施設で手続きをしたい ・タクシーがない ・役場の担当に直接電話がいくようにしてほしい ・お店などがほしい ・古い物件などどうにかしてほしい ・セソウのターミナルの猫関係をどうにかしてほしい
80~	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産の売買支援、支援メニューがわからない

8.データフロー（瀬戸内町）

12月作成

【鹿児島県瀬戸内町】 瀬戸内町データフロー図



9.効果検証・改革による効果（瀬戸内町）

(1)モデル事業共通の効果検証指標取得状況①

1 手続きあたりの来庁から手続き完了までの時間	改革前 繁忙期	改革前 閑散期
対象手続	住民票、印鑑登録証明書、転入・転出、所得課税証明書、所得証明書	住民票、印鑑登録証明書、転入・転出、所得課税証明書、所得証明書
総サンプル数	60	60
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	491 秒	477 秒
平均手続時間	426 秒	374 秒
平均後処理時間	—	—

住民・職員 満足度	改革前 繁忙期	改革前 閑散期
住民満足度 (10点満点)	9.32	8.96
手続時間 (5点満点)	1.93	2.48
手続の簡便さ (5点満点)	1.46	1.96
職員満足度 (10点満点)	6.38	5.60
処理時間 (5点満点)	3.00	3.15
事務の簡便さ (5点満点)	3.31	3.30

改革による効果・更なる業務改善(見込)

①プロジェクトで取り組む各施策の内容および目的

- ア. 「スマート申請システム」「かんたん窓口システム」「遠隔相談システム」の導入による、「行かない・書かない・待たせない窓口」の構築
- イ. 各種手続きのフロー化（人事異動にも即時対応できるもの） ※ガバメイツPITの活用
- ウ. 窓口職員のスキル向上へ向けた定期的ミーティングを実施し、作成フローの確認や、定期的な操作ログ等から抽出されるシステム操作時間などの分析を行い、よりよい活用法を見極めていく。 ※操作ログは、MTGにより改善した手続き等の効果算出のために活用する。
- エ. RPA活用業務の増加および職員スキルの向上対策

②上記で生じる効果の見込み（例：転居・転入届。※マイナンバーカード交付処理除く）

- ア. 申請書完成時間の短縮（聴き取り・記入） **4分 → 30秒（R8年度末）** ※12月から実証の「かんたん窓口システム」での効果見込み
- イ. 基幹系システムへの入力および目的証明書等の確認 **10分 → 2分30秒（R8年度末）** ※RPAとの連携可能時における効果の見込み

③更なる業務改善

システムの標準化を見据え、導入するシステムの利用ログと、基幹系システムとの連携（RPA活用）に関する、ベンダーとの共通認識を図るための連携強化や、継続的なシステム活用アンケート回答等を踏まえたフィードバック対応の徹底。

10.今年度の取組における課題、今後の見通し（瀬戸内町）

今後の課題

- ①導入システム利用者の増へ向けた対策
- ②職員および住民へのシステム浸透
- ③自治体システムの標準化を見据えた、導入システムとの連携対応について
- ④デジタル人材不足
- ⑤利用者（住民・職員）のフィードバックへの対応
- ⑥今回導入するシステムや、関連し、今後新たにシステム導入の必要性が生じた場合のコストの確保
- ⑦郵政との連携した取組「公的証明書交付業務委託」事業の早期運用

今後の課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できるもの】

- ①情報発信ツールを活用した周知広報や、全集落へのフライヤーの掲示、また住民周知PVの発信（デジタルサイネージや地元テレビでの放送）。
- ②関係内での定期的MTGや職員研修の実施、また町DX推進本部会議での状況報告での認識共有。
- ③デジタル活用支援推進事業、CDO補佐官研修、デジタルフェア、出前講座等でのデジタルディバイド対策の実施
- ④外部連携事業所との情報共有の徹底

【次年度以降に解決する見込みのもの】

- ①②
 - デジタルディバイド対策の継続的な実施による町全体でのDX推進体制の強化および利用しやすい環境整備
 - デジタル支援窓口の設置検討
 - システムの操作ガイドの作成および提供（当初からの改善）
 - 文書管理改革の効果で生じる“空きスペースの確保”による新たなブース等の設置に関しては、カスタマージャーニーマッピングを踏襲した庁内レイアウトの見直しを行い、“行動導線の改善”を実施。
- ③
 - 関連事業者と、標準化される基幹系システムと導入システムが円滑に連携できるよう情報共有の徹底。
 - セキュリティ対策（外部人材・研修・多層防御）の取組
- ④人材育成制度の導入（栃木県取組:デジタルスキッパー制度等を参考）
- ⑤随時、アンケート結果分析等を活用し、利用者からのフィードバックに対する対応を実施（パイロットプロジェクト、定期的なアンケート調査）
- ⑥国庫補助制度などの調査研究により財源を確保することで、持続可能な財政運営へ繋げ、Well-Beingを向上させ、安定的なサービス提供を継続する。
- ⑦情報共有や連携を引き続き行い、施設完成後、円滑な運用を開始する。