

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

1-①. デジタル推進環境整備（ハード）

担当課：DX推進室

施策名：庁舎及び庁舎外の無線LAN整備（LGWANのWi-Fi化）

事業所名：株式会社 南日本情報処理センター

- 窓口システムや機器などについて制限なく庁舎内どこでも使用可能とすることで、ワンストップ窓口の構築など柔軟な住民対応へ繋げる。
- 「職員端末のノートPCへの更新」や、「文書管理改革」「カスタマージャーニー調査・分析」と合わせ、執務室内のスマート化へ繋げ、庁舎内の新たなスペース確保を行う。
- 空いたスペースへ住民などが利用できる「オンライン個別ブース」や「相談スペース」の設置検討を進め、事業目的達成へ繋げる。
- 出先公的施設の「きゅらしま交流館」「せとうち海の駅」「図書館・郷土館」等においても環境整備を実施。

具体サービス



【アウトプット指標（活動指標）】

- ①無線LANの安全性・信頼性・接続不具合発生件数の減
- ②個人デスク以外でのサービス提供完結業務件数の増

主なKPI


【アウトカム指標（成果指標）】

- ①システム利用満足度（利用者） / 70%
- ②システム活用満足度（職員） / 70%

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

1-②. デジタル推進環境整備（ハード）

担当課：DX推進室

<p>具体サービス</p>	<p>施策名：加計呂麻島ターミナルネットワーク工事 事業所名：株式会社 南日本情報処理センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ●R7.3月を開所予定とし整備している当施設において、加計呂麻島住民への行政サービス充実強化へ繋げるため、ネットワークシステムを構築。 ●当事業により整備する「遠隔相談窓口システム」を活用可能とするとともに、郵便局への「公的証明書交付事務委託」などと合わせ、地域のオムニチャネル化も図るなど、事業目的達成へ寄与する施策とする。 ●施設開所と同時に利用できるよう、本町建設担当課との情報共有を行い、工事スケジュール管理をしっかりと行う。 	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①セキュリティインシデント数/0件 ②周知・広報（システム説明会や体験の場提供）/3回 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ターミナル施設利用者満足度調査/70% ②職員業務効率化満足度調査/50%

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

1-③. デジタル推進環境整備（ハード）

担当課：DX推進室

<p>具体サービス</p>	<p>施策名：衛星インターネット接続サービス「スターリンク」の導入 事業所名：KDDI株式会社</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 町内において弱通信環境地域である、請島・与路島で当システムを配備することにより、安定したデジタル住民サービスの享受が可能となる。 ● 移動式アンテナを配備することで、集落内の必要場所で通信環境を構築し、「行政サービスの提供」や「オンライン診療」を可能とし、安心した暮らしの提供へ繋げる。 ● 利用マニュアルを作成し、請阿室集落・池地集落・与路集落において、それぞれ集落主導で活用してもらう。 ● そのほか、集落郵便局や、公民館でも活用実証を行うことで、オムニチャネル化の拡大も検討していく。 	<p>Timeline of implementation:</p> <ul style="list-style-type: none"> R5/9/12~13 学校、診療所、公民館にて運用テスト R6/4/1~30 運用マニュアル作成 R6/5/1~30 住民周知 R6/5/25 住民説明会及び実証開始 ※集落主導で適宜・適所で活用 R7/2/1~3/10 利用満足度調査
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①住民利用者数 182人/年（インターネット利用者数→与路8人、請島11人。H30.3.31調査）。月4回利用として、利用者数の20%で算出。 ②活用業務の実装数/ 5業務 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①当システム利用満足度調査(住民向け)/70% ②当システム活用満足度（職員向け）/70% ③コスト削減（光ケーブル整備した場合の町負担額の減980,000千円)

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

1-④. デジタル推進環境整備（ソフト）

担当課：DX推進室

<p>具体サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●各取組により、デジタルを浸透させやすい環境づくりを継続的に実施していく。 ●町民・行政一体となって取り組むことにより、地域全体でのデジタル推進の加速化を図る。 ●各集落でのデジタル推進のキーマンとなる人材育成も視野に入れ、取組進捗を図る。 <p>(1)せとうちデジタルフェアの開催：民間協力事業所</p> <p>(2)外部デジタル人材による全町民を参加対象とした研修会の開催：CDO補佐官（外部デジタル人材）</p> <p>(3)町出前講座「優しいデジタル教室」の開催：町DX推進室及び民間デジタル推進委員</p> <p>(4)デジタル活用支援推進事業活用事業者によるデジタル推進教室：一般社団法人せとうちラジオ放送</p>	<p>(1) せとうちデジタルフェアの開催 日程：令和6年7月28日（日） 場所：せとうち海の駅1F 内容：新規導入システム体験 ドローン操作・eスポーツ・スマホ教室など 協力：各種ソリューション関連事業所</p> <p>(2) CDO補佐官（外部デジタル人材）研修 日程：調整中（年間2回程度開催） 場所：調整中 内容：デジタルマーケティング研修（予定）など 対象者：全町民</p> <p>(3) 町出前講座「優しいデジタル教室」 日程：随時（町内各種団体からの要望による） 場所：適宜 内容：初心者向けスマホの扱い方など 講師：デジタル推進委員（民間・行政）</p> <p>(4) デジタル活用支援推進事業「デジタル教室」（予定） 日程：検討中（年間20回以上開催） 場所：各開催地区集会場（公民館）など 内容：デジタル活用教室（初級・応用）など 主体：一般社団法人せとうちラジオ放送（予定）</p>
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①各施策に係る周知広報活動の徹底 ②参加者数の確保 <p>(1) 100名超 (2) 延べ 50名 (3) 1回あたり10名以上 (4) 延べ100名</p>	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①各取組満足度 80%以上 <p>（アンケートは、アナログ・デジタル併用で）</p>

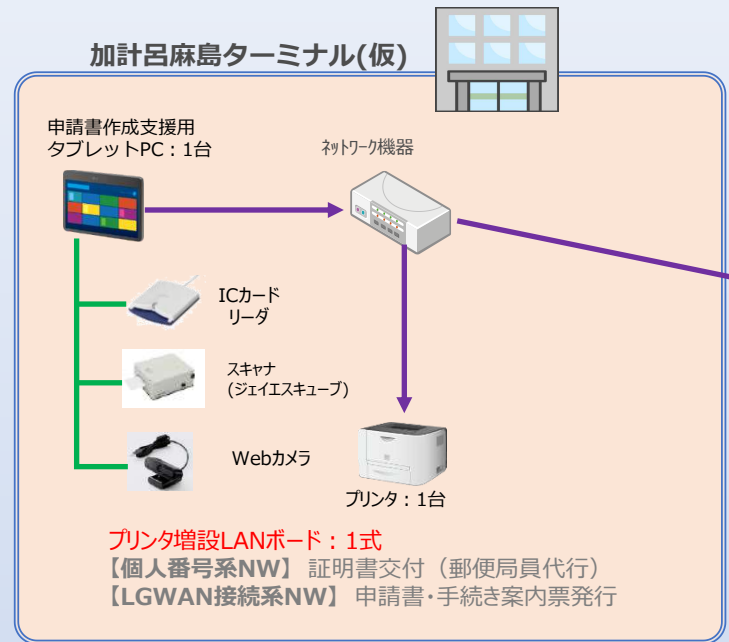
【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

2-①. 住民サービスの向上（新規システム導入）

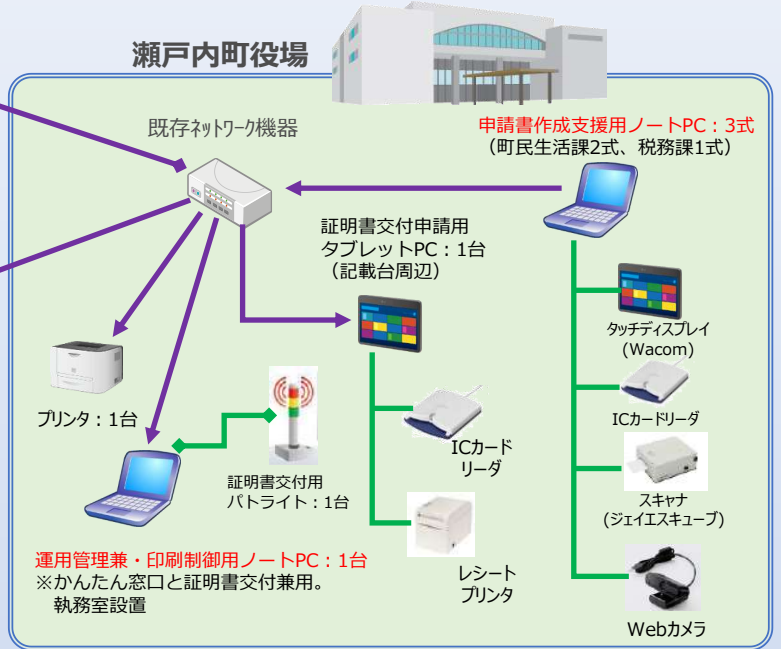
担当課：町民生活課

施策名：TASKクラウド かんたん窓口システム
事業所名：株式会社 TKC

具体サービス



LGWAN-ASP
 (かんたん窓口Webサーバ)



- 来庁した住民の方の行政手続きをデジタル化し「書かない窓口」を実現する。
- 窓口でタブレット端末を利用し、手続きの申請を実施することができる。
- マイナンバーカードまたは運転免許証をOCR処理などで読み込むことで、基本情報の入力が必要となる。
- 設問項目をあらかじめ設定し、利用者に必要な手続きを自動で判定することができる。
- 入力した申請データは関連する課局で活用することが可能となる。
- 将来的なRPAの実施にあわせ、申請内容のデータ抽出が可能。

主なKPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①申請書作成時間 現在の4分→30秒へ。
- ②周知・広報（システム説明会や体験の場提供等）/3回

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①システム利用満足度（利用者）/70%
- ②システム活用満足度（職員）/70%

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

2-②. 住民サービスの向上（新規システム導入）

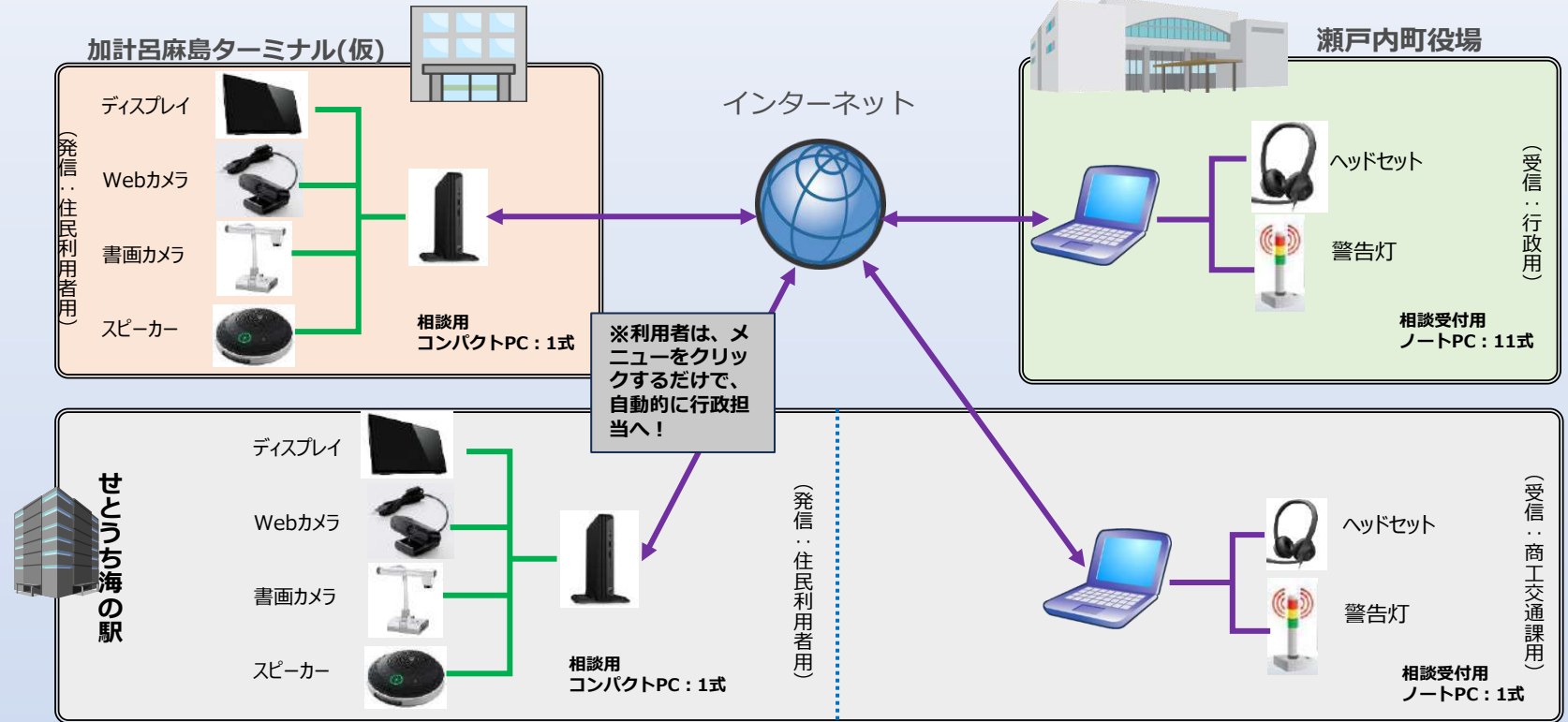
担当課：人事行政係

施策名：遠隔相談システム「LiveOnコール」

事業所名：ジャパンメディアシステム株式会社

— 庁内ネットワーク（インターネット接続系）
— 周辺機器接続（USB、HDMI接続等）

具体サービス



- 受信用（庁舎内12台、せとうち海の駅に1台）、発信用（加計呂麻島ターミナルに1台、海の駅に1台）設置する。（合計15台）
- 加計呂麻島ターミナルに設置予定の機器は、施設開所までは、請島・与路島ほか町中心地から遠隔地域において実証を行う。

主なKPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①相談業務完結数/50件
- ②周知（システム説明会や体験の場提供等)/3回

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①ターミナル施設利用者満足度調査/70%
- ②職員業務効率化満足度調査/50%

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

2-③. 住民サービスの向上（新規システム導入）

担当課：町民生活課

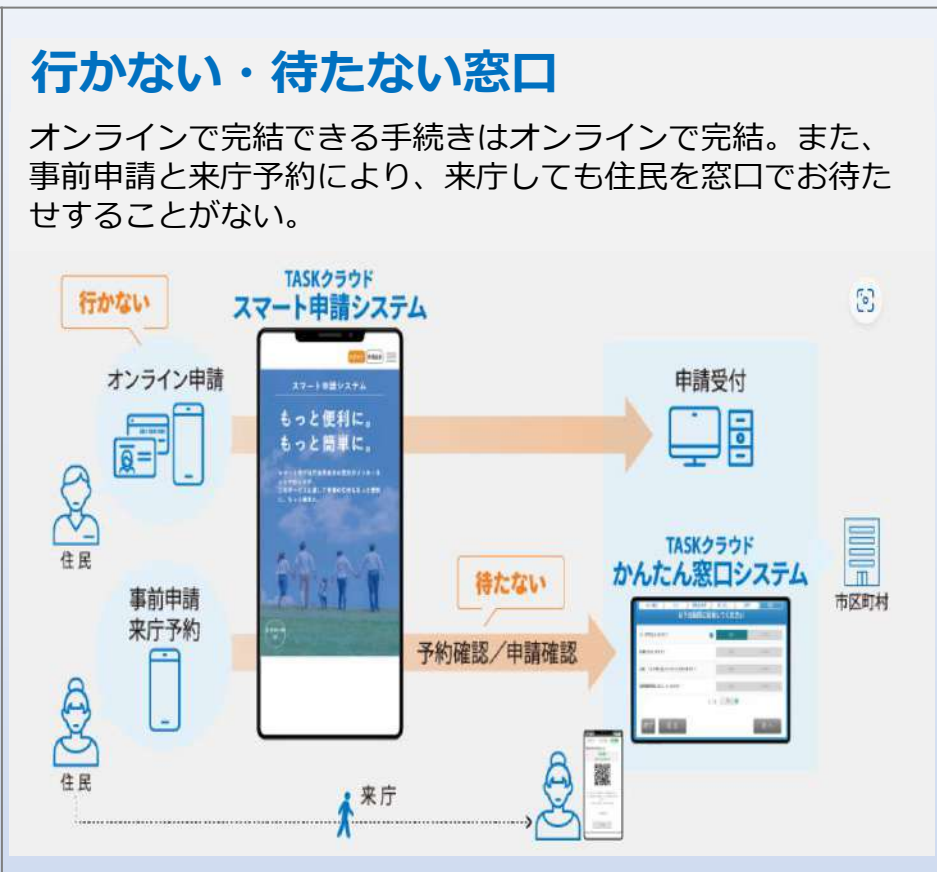
施策名：TASKクラウド「スマート申請システム」
事業所名：株式会社TKC

- オンラインで完結できる行政手続きをオンラインで完結し、「行かない」窓口を実現する。
- 住民の方は自宅等からスマートフォン等、自前デバイスを使用して、オンライン上での手続きができる。
- マイナンバーカードを利用し、電子署名ができる。
- 電子決済や電子交付に対応しており、オンライン上での手続き完結を支援し、「行かない」窓口の実現へ繋げる。
- 職員のシステム活用満足度調査により、オンライン完結可能業務数を年次ごとに増やしていく。

主な KPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ① オンライン申請件数/5,000件
- ② オンライン完結件数/ 2 1 4 件
- ③ オンライン完結可能業務数/ 5 件



【アウトカム指標（成果指標）】

- ① システム利用満足度（利用者） 70%
- ② システム活用満足度（職員） 70%

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

担当課：DX推進室

2-④. 住民サービスの向上（新規システム導入）

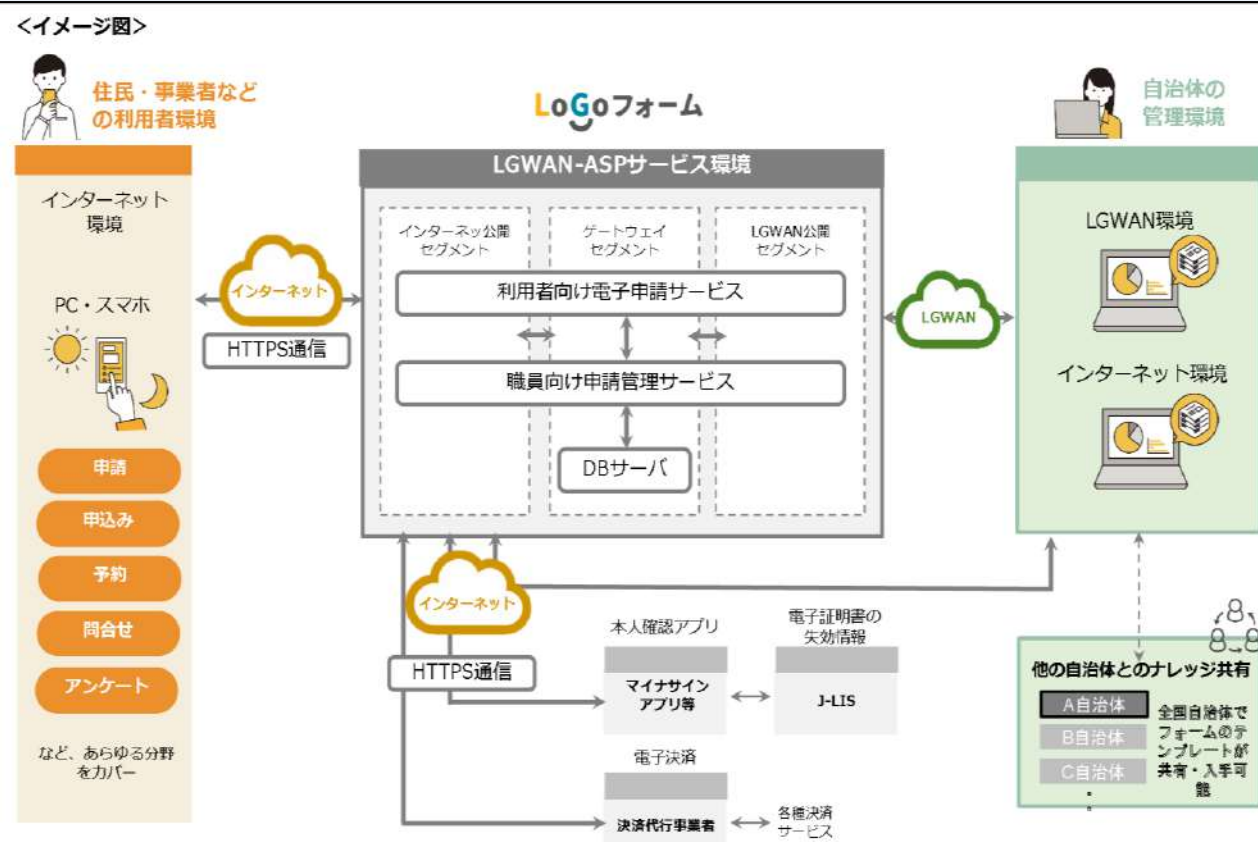
施策名：ノーコード電子申請システム LoGoフォーム

事業所名：(株)トラストバンク

●「LGWAN-ASPサービス」として提供している自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「ノーコード電子申請システム」。

●LoGoフォームと連携もしくは拡充する機能・マイナンバーカードを活用した「公的個人認証」（電子認証オプション）

●申請者と住民をつなぐ双方向のコミュニケーションを実現する「デジタル窓口」（LoGoフォーム機能内の拡充）



具体サービス

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①住民利用満足度/70%
- ②職員利用満足度/50%

主なKPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①当事業利用者数の増
- ②証明書等発行の正確性の向上
- ③証明書等発行速度の向上

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

担当課：人事行政係

2-⑤. 住民サービスの向上（新規サービス導入）

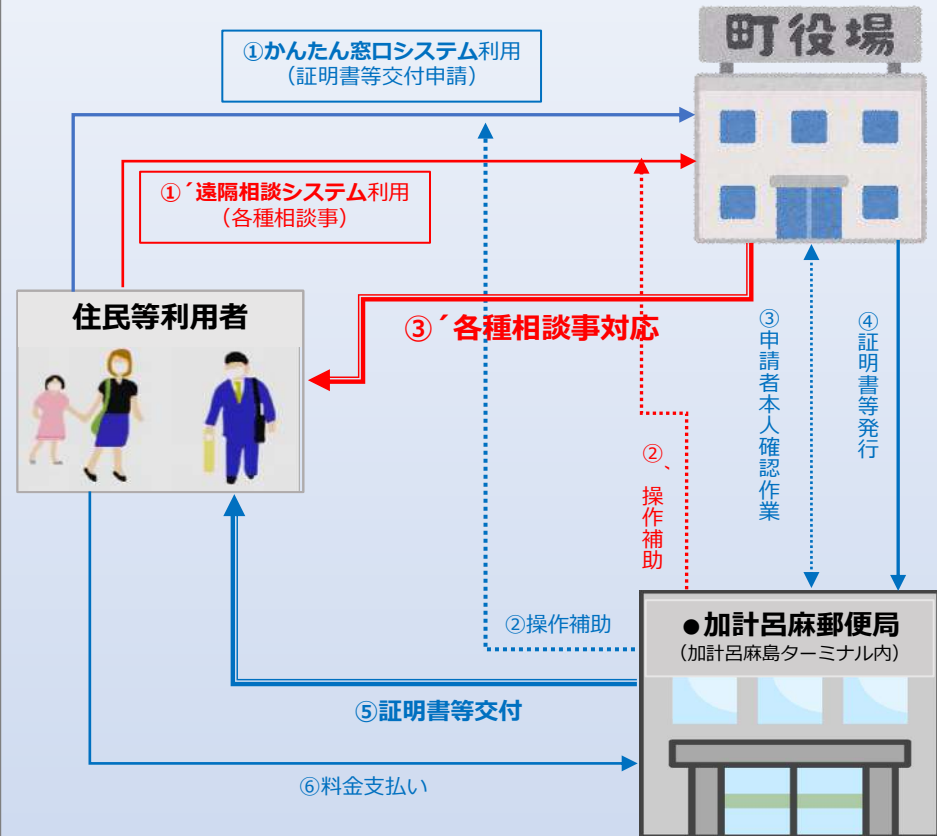
施策名：公的証明書交付業務委託
事業所名：日本郵便(株)九州支社

●R7.3月開所予定の「加計呂麻島ターミナル」において、テナント賃借をする「加計呂麻郵便局（仮）」に一部公的証明書交付業務を委託し、加計呂麻島住民に対する住民サービスの充実強化を図る。

●別事業の「加計呂麻島ターミナルネットワーク工事」を実施するとともに、「**かんたん窓口システム**」「**遠隔相談システム**」を加計呂麻郵便局（仮）窓口近辺に設置し利用することで、新設する「加計呂麻島ターミナル」に新たに職員を配置することなく、支所機能を有する施設とする。

●「遠隔相談システム」については、施設が開所するまでの間、請島・与路島・本島側中心から遠隔地の集落にて実証を行い、将来の取組拡大に向けた進捗も図っていく。

具体サービス



主な KPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①当事業利用者数の増
- ②証明書等発行の正確性の向上
- ③証明書等発行速度の向上

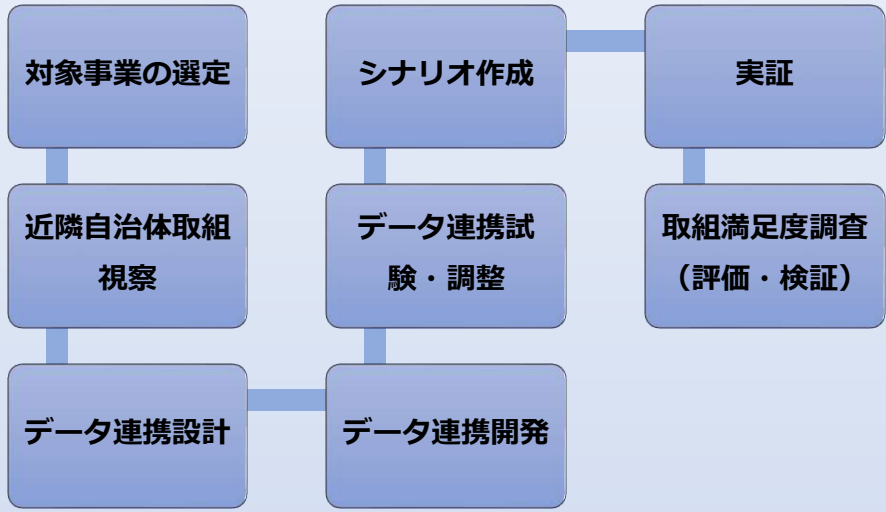
【アウトカム指標（成果指標）】

- ①職員利用満足度/70%

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

3-①. 業務改善及び庁舎空間づくり

担当課：人事行政係

<p>具体サービス</p>	<p>施策名：RPAの実証 事業所名：株式会社南日本情報処理センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 窓口関連業務のうち、数事業において、RPAを導入した業務効率化の取組を実施する。 ● 業務選定は、ノンコア業務から候補を選定する。 ● 将来的な、基幹系システムの標準化・共通化を見据えた取組とする。 ● ルーティン業務や繰り返しのタスクを自動化することで、業務処理時間を短縮し、職員の負担軽減を図る。またヒューマンエラーの削減や業務効率化へ繋げ、問題解決に要していた時間等をコア業務へ注力できるように取り組んでいく。 ● 業務効率化を進めることにより、人的リソースの再配置検討を行う。 	<p style="text-align: center;">RPAの実証年間スケジュール</p>  <pre> graph TD A[対象事業の選定] --- B[近隣自治体取組視察] B --- C[データ連携設計] C --- D[データ連携開発] D --- E[シナリオ作成] E --- F[データ連携試験・調整] F --- G[実証] G --- H[取組満足度調査
(評価・検証)] E --- G </pre> <p style="text-align: center;">※町民生活課・税務課・保健福祉課・会計課等のルーティン業務から候補選定。</p>
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①RPA実証業務数/ 3 事業 ②業務手続き時間の減（住民異動届/年間） 18,470分 → 4,617分 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①住民利用満足度/ 7 0 % ②職員利用満足度/7 0 %

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

担当課：人事行政係

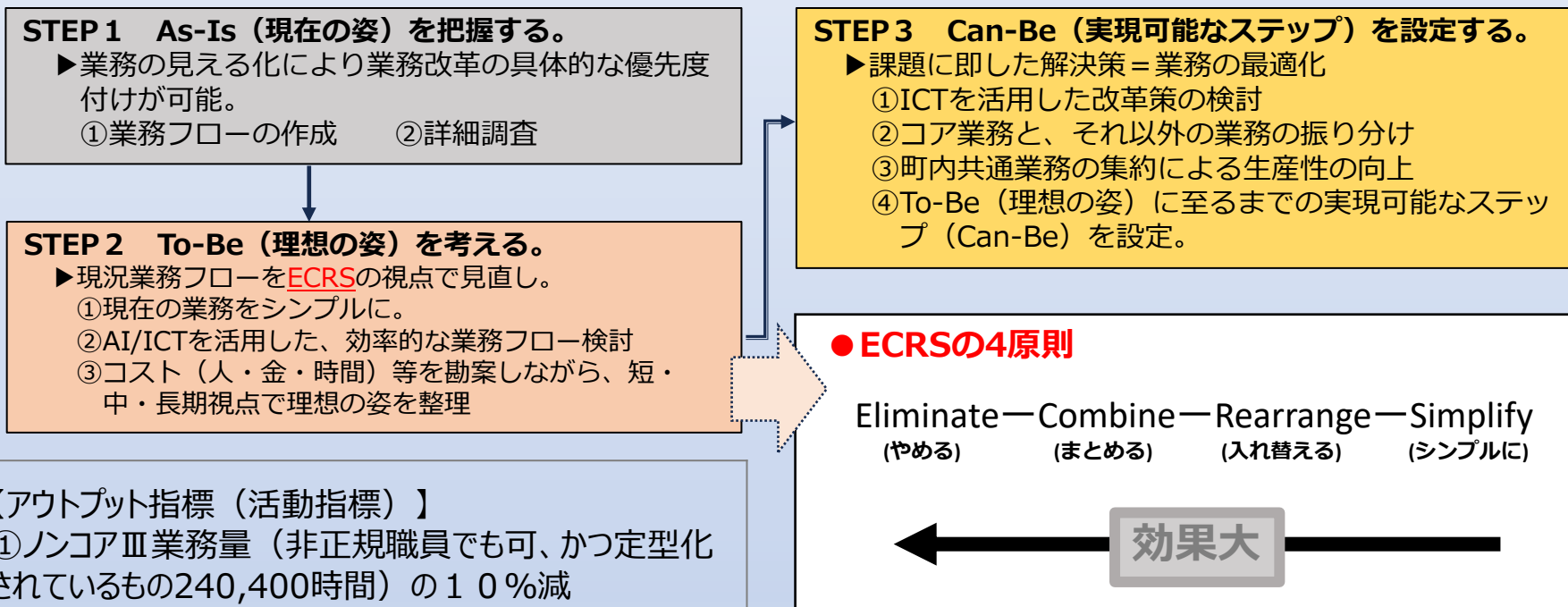
3-②. 業務改善及び庁舎空間づくり

施策名：ガバメイツPITの活用（他、自治体との分析結果比較ツール）

事業所名：株式会社南日本情報処理センター

- R5に実施した「BPR全庁業務量調査」において、19課局101係で調査シートを作成した。
- 当調査においては、業務に紐づく「業務分類」、作業に紐づく「作業分類」を設けているため、課名や作業名が異なっても、課別の作業量や、他自治体との業務内容の比較を定量的に行うことができる。
- 分析の結果、本町年間作業時間は**612,963**時間
- 解決すべき「課題」を明確にするため、理想と現実を正確につかむことが必要として下記を実施する。

具体サービス



主なKPI

【アウトプット指標（活動指標）】
 ①ノンコアⅢ業務量（非正規職員でも可、かつ定型化されているもの240,400時間）の10%減

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

3-③. 業務改善及び庁舎空間づくり

担当課：人事行政係

具体
サービス

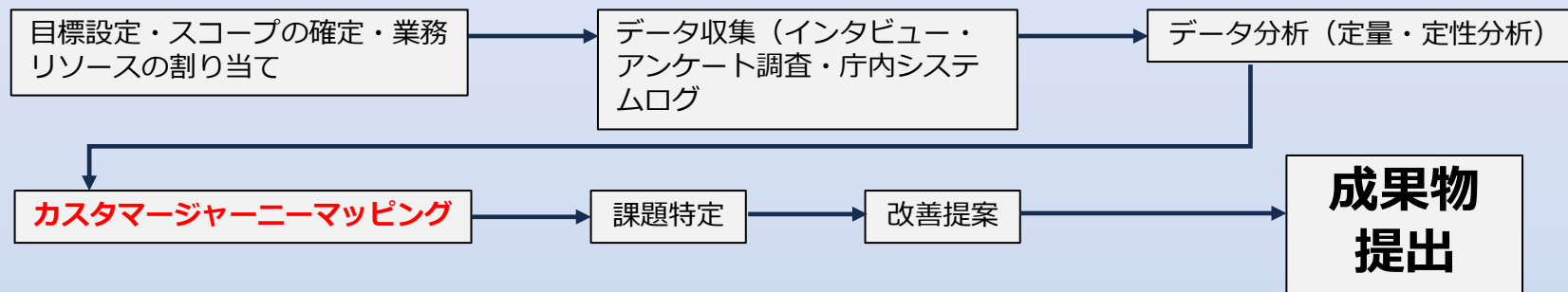
施策名：カスタマージャーニー調査・分析
事業所名：株式会社南日本情報処理センター

目的

●役場を利用する一般町民や事業者の方にとって、目的を完結させるまでの行程は、視覚的にも感覚的にもわかりづらい行政サービスの提供フローとなっている現状がある。各行程における利用者のストレスポイントに対処することで、効果的な行政サービスの提供や、庁舎内のスマート化に繋げ、快適な庁舎内空間づくりを検討していく。

●カスタマージャーニーマップにより、庁舎内で利用者体験に関する共通の理解を得ることで、利用者目線での改善点の特定などを実施。住民満足度向上へ繋げる。

年間スケジュール



主な
KPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①わかりやすいカスタマージャーニーマップの作成
- ②実行可能性のある改善提案の具体化数
- ③ストレスポイントの対処による明確な成果

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①住民利用満足度/70%
- ②職員利用満足度/70%

【鹿児島県瀬戸内町】個別取組の概要フロー図

3-④. 業務改善及び庁舎空間づくり

担当課：人事行政係

<p>具体サービス</p>	<p>施策名：文書管理改革 事業所名：町人事行政係</p> <p>目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ●鹿児島県長島町の「文書管理改革」を参考に、「文書管理のデータ化」の徹底に取り組む。 ●施策1-①「庁舎及び庁舎外の無線LAN整備」や、施策3-③「カスタマージャーニー調査・分析」と平行し取り組むことで、空きスペースの確保や、ワンストップ窓口の構築に繋げ、バックヤード改革に取り組む。 ●将来的には空きスペースの確保をすることで、「相談スペースの設置」や「テレワーク個別ブース」の設置など、オムニチャネル化の推進へ繋げる取組とする。 <p>年間スケジュール</p> <pre> graph LR A[年間計画策定] --> B[課題特定] B --> C[先進事例調査 (更なる情報更新)] C --> D[職員取組展開] D --> E[データ収集] E --> F[改革内容検討作業] F --> G[R7年度以降の取組へ!] A --> D </pre>	
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①データ化した文書の割合 150%以上/比較R5 ②文書管理の完全データ化 1係 ③データ化された文書へのアクセス時間の減 	<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①住民利用満足度/70% ②職員取組満足度/70%