
自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書（概要版）

鹿児島県瀬戸内町

人口1万人未満モデル

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

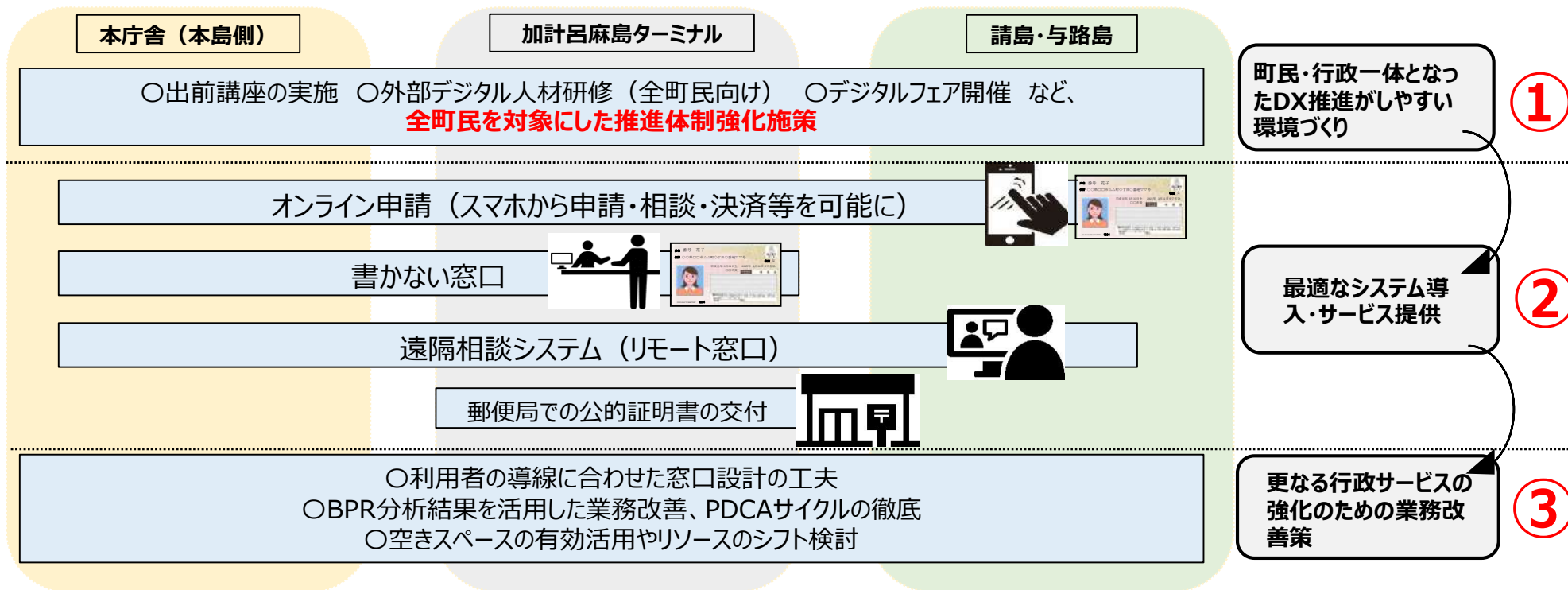
○ 小規模自治体・離島における住民サービス向上

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.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。

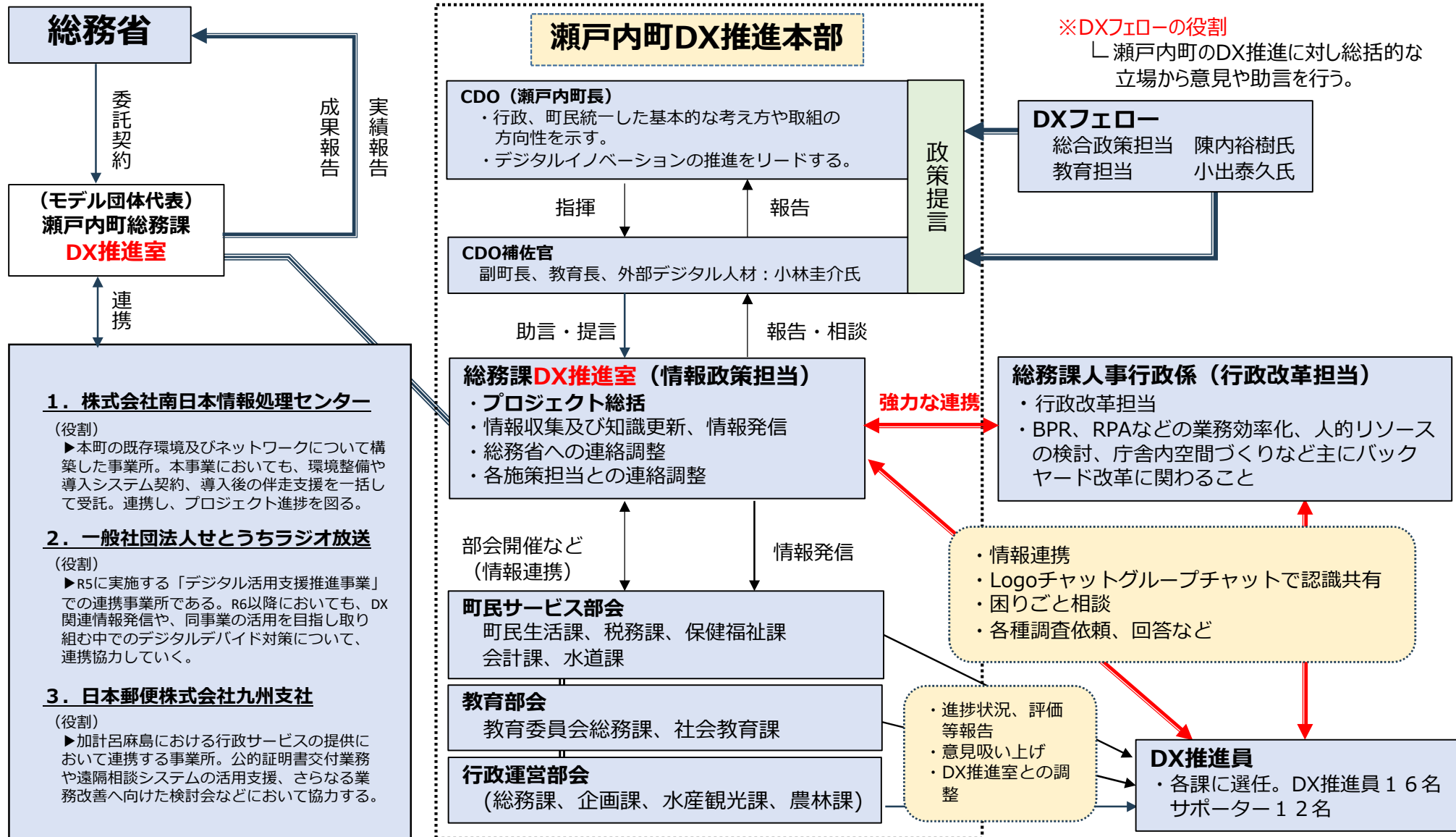
KPI	目標	改革前	設定の背景
フロントヤード改革 満足度 (住民・職員)	70%	未計測	本プロジェクトにおいて、利用者の方が実感できる行政サービスの向上を目指すとともに、業務効率化を図ることを目的としているため、利用者および職員の満足度を重視することが、より質の高いサービス提供に繋げることができる。
戸籍関連各種届出 記入時間	731分 (R8年度末)	5,848分 (R5年4月時点)	【令和4年度届け出件数】/合計1,462件 ①転居 264 ②転入 385 ③転出 428 ④死亡 124 ⑤出生 85 ⑥その他 176 【各種届出記入時間】/4分
業務量削減	216,360 時間 (R8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。

3.モデルプロジェクトのスケジュール（瀬戸内町）

施策名	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
衛星インターネット接続サービスの導入		マニュアル作成	●集落説明会				実証			●防災訓練Live発信			
せとうちデジタルフェアの開催			住民周知		●フェア開催								
かんたん窓口システムの導入		対象業務の選定						マニュアル作成等					
						窓口環境整備（カウンター）				実証			
遠隔相談システムの導入	対象業務の検討・選定、マニュアル作成				住民周知			実証（町内郵便局でのテスト含む）					
スマート申請システムの導入		対象業務の選定など		申請フォーム登録など					実証				
LoGoフォームの導入		全課運用	●第1回職員説明会			●第2回職員説明会							
RPAの実証		対象事業の選定				シナリオ作成				実証・利用感調査など			
ガバメイツPITの活用				●第1回職員説明会					●ハンズオン研修会				
					外部デジタル人材とのMTG							庁舎展開	
カスタマージャーニー調査・分析		データ収集等								マッピング作業			
								課題特定		成果物提出			
住民周知PV作成業務委託						台本作成	撮影	動画作成		成果物提出			

※郵便局への公的証明書交付業務委託は令和7年度以降に開始

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【プロジェクト全体】

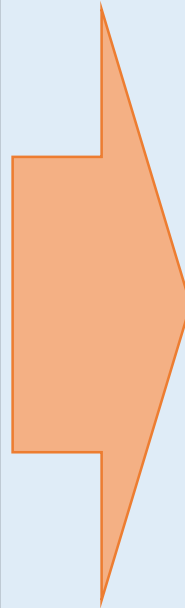
(1)現状分析、課題抽出の取組

【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、アンケート調査
- ▶「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

【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（定期的に職員に対し現況展開を実施。）。
- 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（**せとうちデジタルフェア**の開催や、**住民周知PV**の積極的配信。**新聞折込・町広報紙での周知**活動。）。
- 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検討
- 5.利用者対応（対面）スキル向上への継続した取組（職員映像研修の実施）
- 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（**ガバメイツPIT**の活用）
- 8.**LoGoフォーム大賞**の選定や**人事評価制度への反映**による職員モチベーションの維持

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

【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.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定【プロジェクト全体】

参考取組①

● B P R（ビジネスプロセス・リエンジニアリング：業務改革）壁打ちヒアリングシート

- BPRの実施に伴い、各グループにヒアリングシートを記載いただきました。全係で作成。（例：税務課課税係）

■ 瀬戸内町 課題解決検討ヒアリングシート							
担当課	税務課	担当係	課税係	担当者 (記載者)	武原 康幸	記載日	5月21日
業務名	1. 窓口・電話対応 2. 納付書等の封詰め作業 3. 課税資料入力作業						
業務目的・概要	1. 証明書発行業務や税金に関する問い合わせ等。（年間3,061時間） 2. 毎年4月～7月に各税の賦課処理後、納付書発送業務を行う。（年間795時間） （4月：保険料（税）仮賦課、軽自動車税、固定資産税 5月：住民税（特徴） 6月：住民税（普徴） 7月：保険料（税）本賦課） 3. 電子化されていない紙媒体の入力作業。（年間658時間） （給与支払報告書（1月～3月）、保険料（税）の転入者の所得入力（毎月）、軽自動車税申告書（毎月）、登記済通知書（毎月）、償却資産申告書（1月～3月））						
現状の問題・課題（特定された課題など。）	1. 証明書発行業務は申請書記入～証明書受け渡しまで平均5分程度かかる。高齢者になると申請書の記入だけで結構な時間がかかっている。 郵送請求では申請書の不備、本人確認書類の不備、必要な証明書の間違い等、何度かやり取りをしないといけない場合がある。 2. 集落が多く（64地区）、納付書を各集落の嘱託員に委任しており、賦課期日と納付書の納期限の関係で、印刷後3～4日以内に封詰めをして嘱託員便で発送しないといけないため、短時間で時間と労力がかかる。現在は税務課全体で封詰め作業をしている。 電算担当へ封入機（印刷～封詰めまで）があるか確認。通知書や納付書を一緒に入れるため難しいとのこと。 （保険料（税）仮賦課4,770件、軽自3,131件、固定4,402件、住民税特徴284件、住民税普徴2,217件、保険料（税）本賦課6,231件） 3. 1枚ずつ手入力で処理をしていくため時間がかかる。 奄美市がOCRを導入しているので視察。市と町の違いもあるが、件数や読込取込エラー等、本町では手入力のほうが早いと感じた。 奄美市は全体の40%程度使用。（給与支払報告書）						
問題・課題を解決するための、瀬戸内町におけるユーザー目線のサービス内容	1. 今年度中にかんたん窓口システム、スマート申請システムを庁舎内に導入予定。 2. 期間中だけ人員（庁舎内の会計年度任用職員）を増やすか、業務委託を検討中。 3. eLTAX（電子申請）を進める。（給与支払報告書） 近隣の市町村のやり方を参考に簡素化を図りたい。						
解決に至るまでの具体的なハードル	1. 高齢者が多いのでタブレット等うまく使いこなせるか。 2. 人員を増やす場合、税の知識が浅いため封詰めの入れミス等が発生しないか。						

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定【プロジェクト全体】

参考取組②

●住民周知、システム浸透取（せとうちデジタルフェア）

“デジタルって面白い!”
を今日は体験しよう。
7/28(日) 10-15時
@海の駅 緑地公園

SETOUCHI TOWN

せとうちデジタルフェア

一緒にデジタルを始めよう!

フェア開催内容

- オンライン申請、遠隔相談システム、テレマスターリンクシステム設置
- マイナンバーカード送付申請受付及び保険証・公営施設利用への移行サポート等
- ドローン飛行体験
- フォスボーツの紹介及び体験
- 多言語対応窓口セット、3Dプリンタ・VRゴーグル体験

従来の手続でも各種デジタル化を目指し、身近で便利なモノとして活用できるよう運用しています。パソコン・調子・調子しいデジタルを体験しませんか、子どもにも楽しめる、イメージしにくいモノをカタチにする3Dプリンタは数や価格の中に入ったような世界が楽しめるバーチャルゴーグル体験も用意しています。皆さん、是非一緒にデジタルを始めましょう!!

キッチンカー 出店営業

問合せ先 瀬戸内市役所 総務課 行政サービス課 行政サービス課 行政サービス課
TEL:0997-72-1111 FAX:0997-72-1120
MAIL:info@town.setouchi.jp



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定【プロジェクト全体】

参考取組③

●住民周知、システム浸透取組

**行かない
書かない
待たせない**

本島・加計郡摩栄・諸島・与路島全ての瀬戸内町民が役場に行かなくても手軽に行政サービスを受けられるよう、デジタル改革の実践事業が始まっている。



瀬戸内町

令和6年度に始めたサービスのご紹介

「自治体フロントヤード改革」は、住民と行政との接点(フロントヤード)をデジタル化等によって、より迅速に多様化するための総務省のプロジェクト。マイナンバーカード等を活用しながら簡単に利用できます！

申請書にたくさん記入しなくてもいいの？
※解決
申請書に記入しなくてもいいの？
※解決
申請書に記入しなくてもいいの？
※解決

役場に行かなくてもいいの？
※解決
役場に行かなくてもいいの？
※解決
役場に行かなくてもいいの？
※解決

役場に行かなくてもいいの？
※解決
役場に行かなくてもいいの？
※解決
役場に行かなくてもいいの？
※解決

加計島から役場まで行かないで済むの？
※解決
加計島から役場まで行かないで済むの？
※解決
加計島から役場まで行かないで済むの？
※解決

役場まで行かないで済むの？
※解決
役場まで行かないで済むの？
※解決
役場まで行かないで済むの？
※解決

特集

瀬戸内町の暮らしの進化が始まる

「フロントヤード改革」現状とこれから



スマートフォンから手続きができる瀬戸内町のオンライン申請システム

令和6年1月、本格的に開始した本町のDX推進事業は、まちの暮らしをよりよくするために、今後は「DX推進」の推進をさらに進めたいと考えています。

「DX推進」の推進をさらに進めたいと考えています。

「DX推進」の推進をさらに進めたいと考えています。

役場でのフロントヤード改革の例

瀬戸内町役場では、より使いやすいように、フロントヤード改革を進めています。

町民生活課の窓口を、より使いやすく大幅にリフォーム

タブレットを使った証明書交付支援システムを構築。

スマホから手続きができるオンライン申請システム。

町民生活課の「かんたん窓口」で申請書作成支援システムを活用。

役場では、町民の暮らしの進化を、多くの町民生活と連携して、窓口業務を新しいシステムでサポートが活用されるようになっています。

「DX推進」の推進をさらに進めたいと考えています。

「DX推進」の推進をさらに進めたいと考えています。

「DX推進」の推進をさらに進めたいと考えています。

新聞折込チラシ

町広報紙プロジェクト周知 1

町広報紙プロジェクト周知 2

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定【プロジェクト全体】

参考取組④

●カスタマージャーニー調査分析（ロールプレイ）

想定ケース 1 「高齢夫婦の転入」



想定ケース 2 「5人家族の転入」

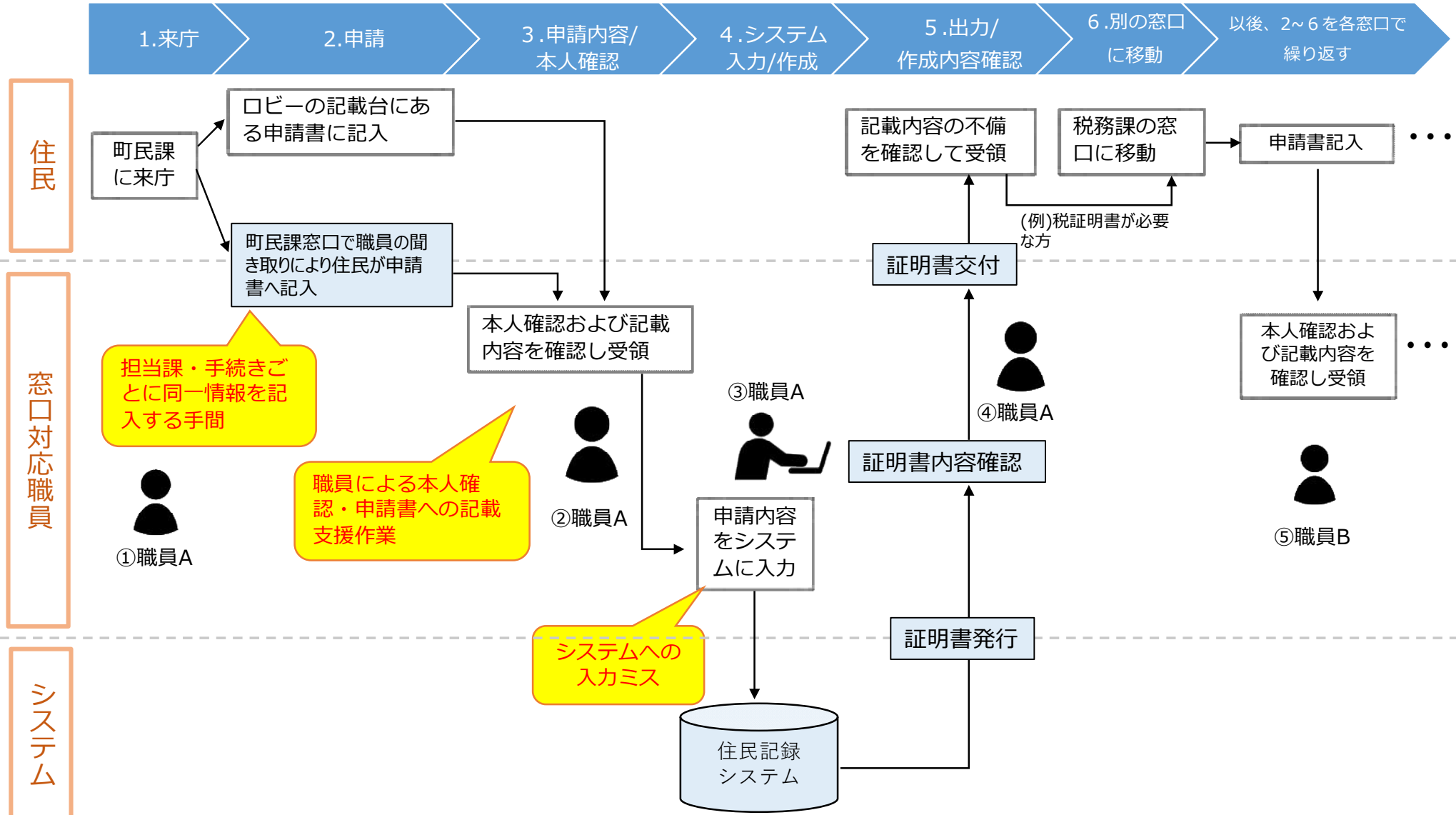


6-1. 業務フロー（BPR）（瀬戸内町）

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	住民票・税証明書・戸籍証明書の手続き		

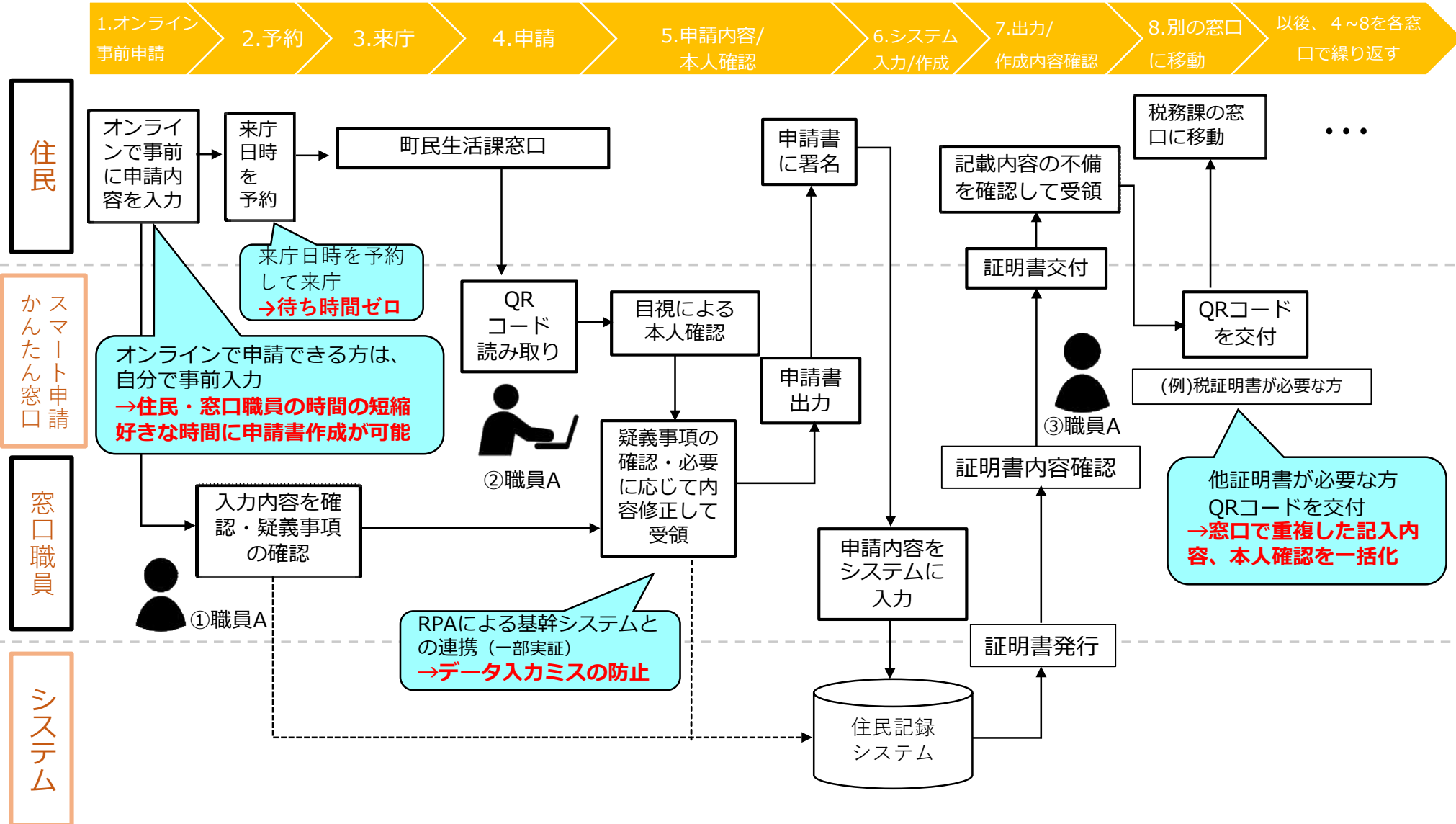
■ 改革前（住民票に関する業務の例）



6-2. 業務フロー（BPR）（瀬戸内町）

12月版

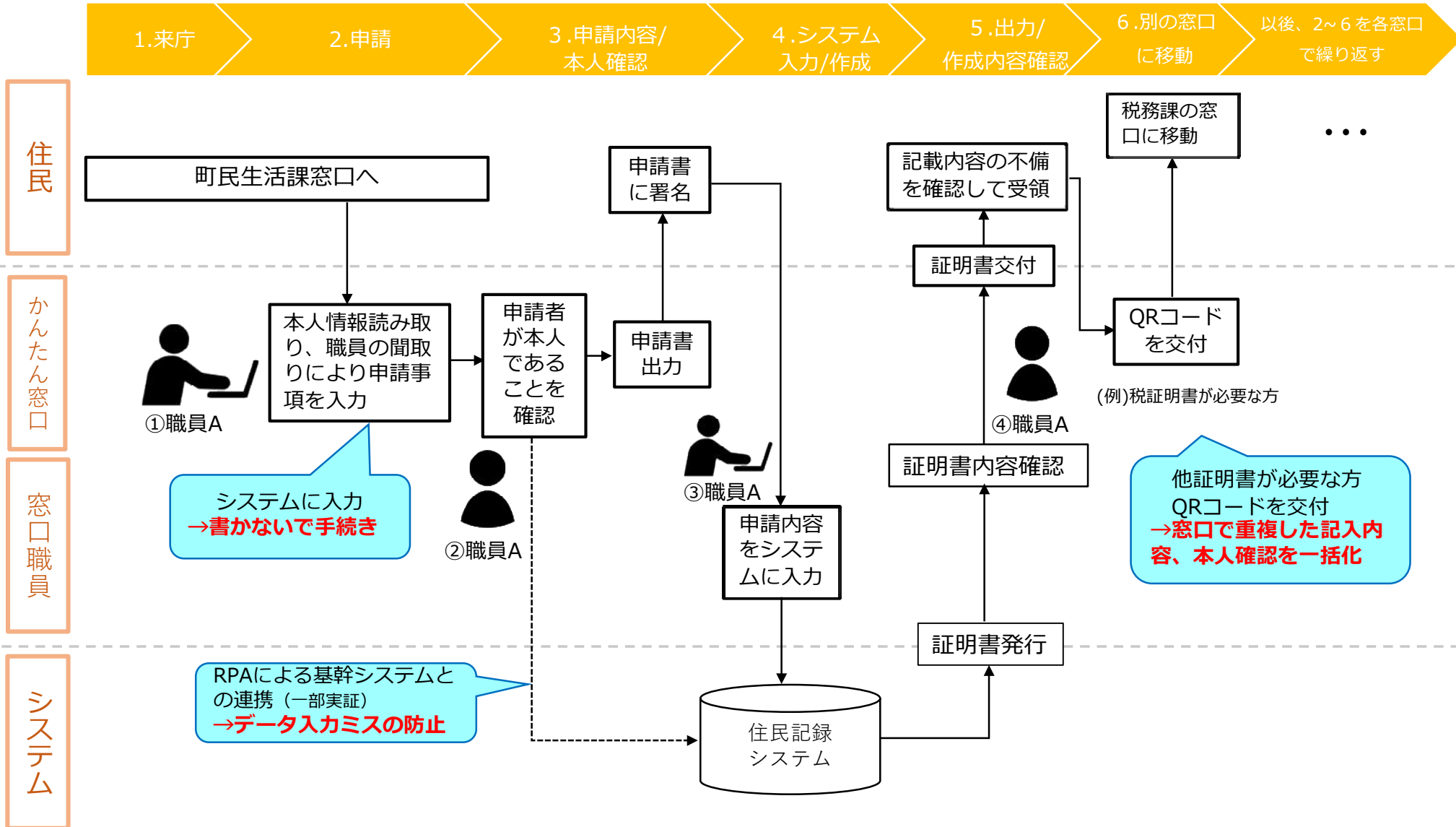
場所	本庁舎 町民生活課、税務課窓口	取組	オンライン申請・事前申請・書かない窓口
■改革後 (住民票に関する業務・ <u>デジタルリテラシー高い人向け</u> の例)		手続	住民票・税証明書・戸籍証明書の手続き



6-3. 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・ <u>デジタルリテラシー低い人向け</u> の例)		手続	住民票・税証明書・戸籍証明書の手続き



6-4. 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）

1.来所

2.申請/相談

3.申請内容/
本人確認

4.システム
入力/作成

5.出力/
作成内容確認

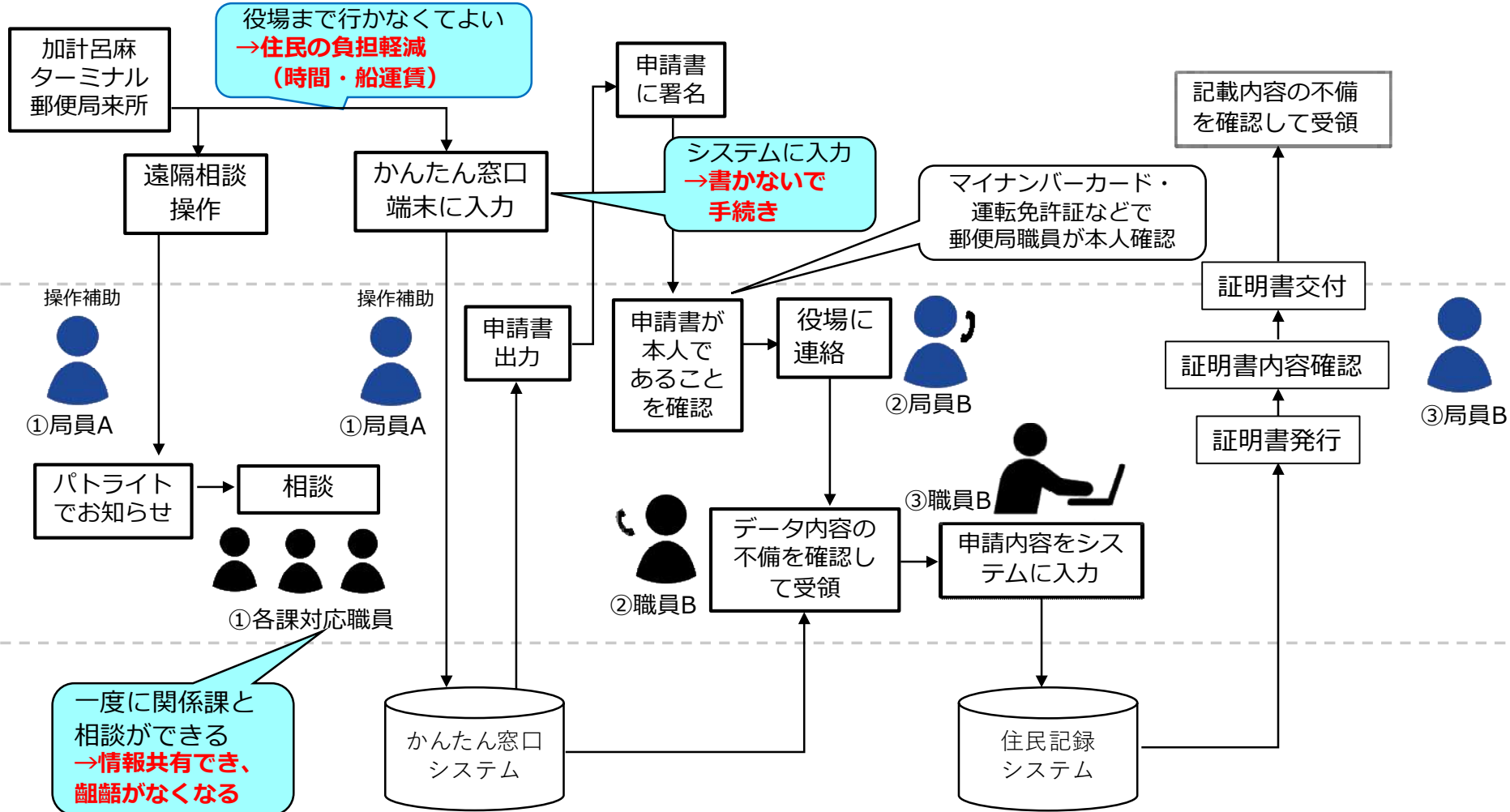
住民

かんたん
窓口
相談
遠隔相談

郵便局
職員

担当課
職員

システム



7-1.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

概要

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。

手続

- 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）

ツール

TASKクラウド かんたん窓口システム (初期)9,535,000円 / (ランニング)3,067,900円

課題

- 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

対応策

申請受付窓口に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。

TASK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

●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



窓口職員が聞取りながら操作

- ・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

次の窓口へ

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

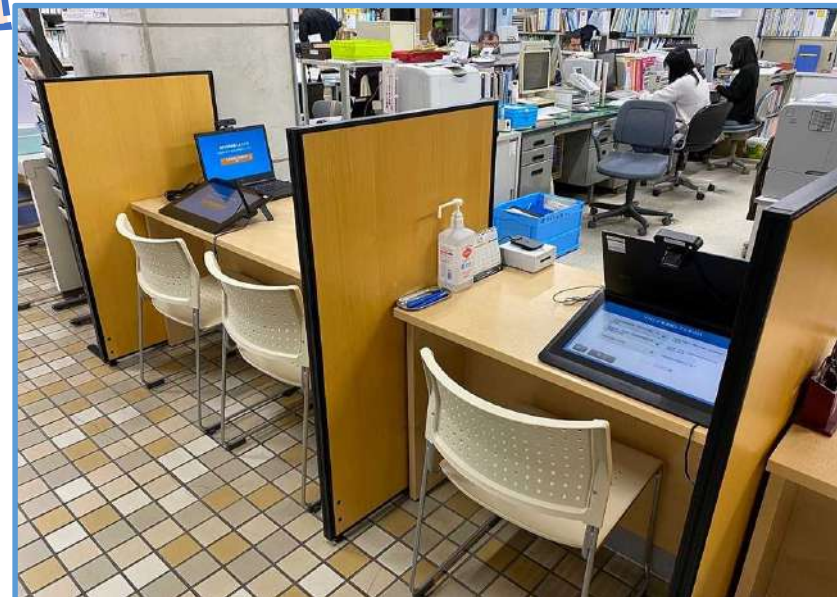
窓口カウンターの整備

②

母艦制を窓口業務に活用

③

証明書交付窓口
システム導入



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）

整備前のバックヤード



整備後のバックヤード



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

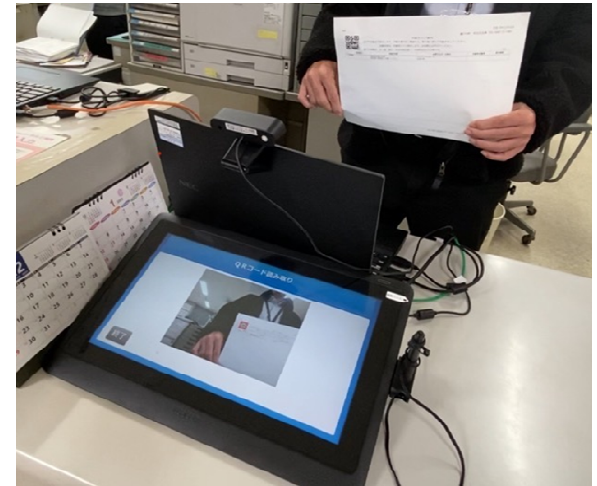
※改革前後③（町民生活課～税務課窓口）

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

7-2.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

概要

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。

手続

役場全課局での対応可能

ツール

遠隔相談システム「LIVE ONコール」 (初期)6,639,000円 / (ランニング)476,000円

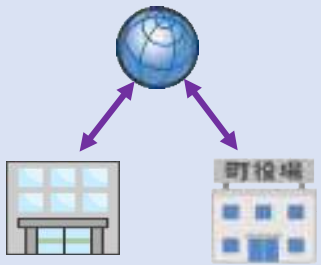
課題

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。

対応策

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。

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！

①設置場所に行く



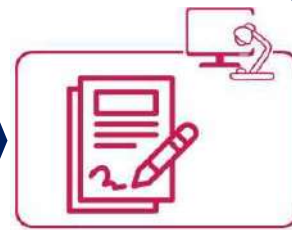
- ・せとうち海の駅
- ・加計呂麻島ターミナル (仮)

②画面をタッチ



相談メニューをタッチする

③書類を置く



カメラの下に書類を置いてください

④担当職員と相談



担当の職員と相談ができます

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。



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



※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。

※受信者側：庁舎内
12か所で受信可能



7-3.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

概要

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。

手続

- 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）

ツール

TASKクラウド スマート申請システム（初期）6,100,000円 /（ランニング）2,112,000円

課題

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。

対応策

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。

TASK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



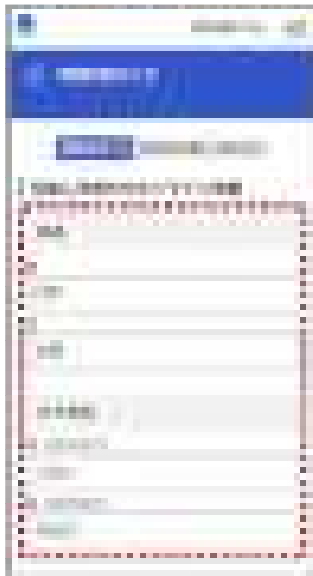
7-3.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

※スマート申請システム画面

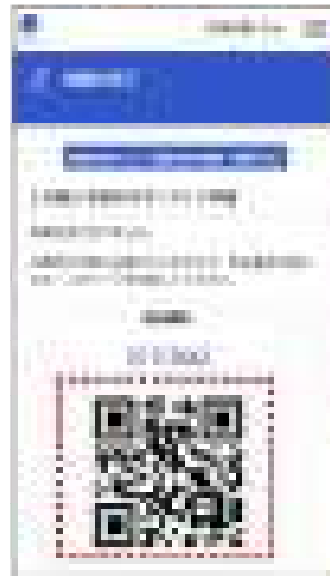
スマート申請システムの導入

住民が、自宅や来庁してからの待ち時間の間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で、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)

A screenshot of a mobile application interface for pre-application. It features a blue header with the town's logo and name. Below the header is a form with several input fields, including a large text area for a message. The form is outlined with a red dashed border.

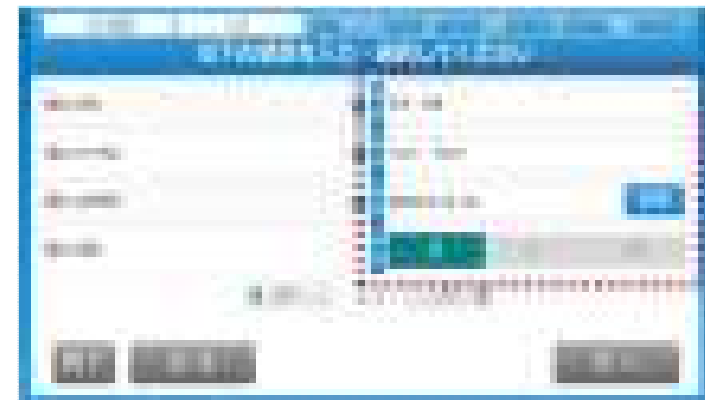
事前申請完了画面
(スマート申請システム)

A screenshot of the mobile application interface after pre-application is complete. It shows a confirmation message and a large QR code at the bottom, which is used to transfer the application data to the counter system. The QR code is also outlined with a red dashed border.

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)



7-4.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

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、R7.6月開所を目途とし整備している「加計呂麻ターミナル」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 / (R8.4~)年間746,000円 = 固定費・従量費・一般管理費

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「加計呂麻ターミナル」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。

※加計呂麻郵便局利用者
(証明書交付申請など)

⑤証明書交付

⑥料金支払

利用

③各種相談事対応

●加計呂麻郵便局
(加計呂麻ターミナル内)

●かんたん窓口システム利用の場合

①利用

②申請

③操作サポート

③申請者の本人確認等作業

④証明書発行

●遠隔相談システム利用の場合

①利用

②操作サポート

③各種相談事対応



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

※加計呂麻ターミナル進捗率 **72.27%** (R7.2.28現在)



郵政ブース

7-5.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

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 / (ランニング)0千円		
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		STEP 2 2024年9月～2024年10月		STEP 3 2024年11月～2025年3月	
調査設計 データ収集		データ分析 課題の特定		解決策の検討 全体共有	
主な実施内容		主な実施内容		主な実施内容	
● 関係者調整	6/21	● セグメント	(9/6)	● 町民区分ごとにCJM作成	(11/15)
● アンケート設計	6/28	● 行動分析	(9/27)	● 改善提案	(1/25)
● アンケート実施	7/9～7/31	● 問題点の整理	(9/27)	● 報告書作成	(2/28)
● 町民インタビュー	7/9～12	● 課題抽出	(10/11)	● 調査結果の共有	(3/10)
● 既存データ分析	8/23	● CJM作成	(10/31)	★R7年度以降の役場内空間づくりの検討へ！	

7-5.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

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	・申請書類が多い手続きをどうにかして欲しい
30~39	・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	・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	・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欲しい ・役場に関する手続きは、なるべく、オンライン化して欲しい。 ・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	・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欲しい ・職員が多い
70~79	・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~	・不動産の売買支援、支援メニューがわからない

7-5.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

■カマスタマージャーニーマップ①_本島側在住者

住民体験パート

アクションパート

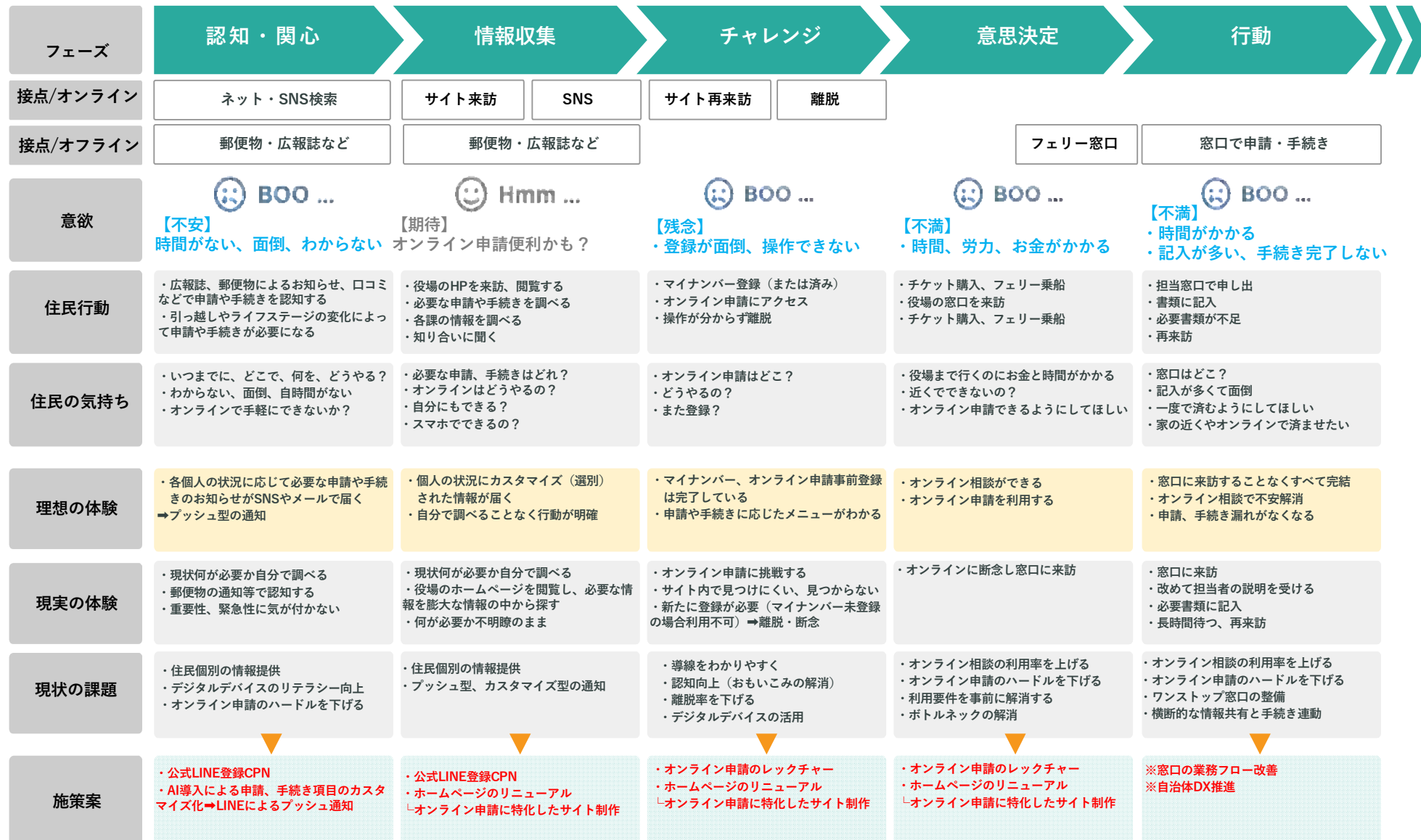


7-5.課題解決に向けた取組の選定（瀬戸内町）

■カマスタマージャーニーマップ②_離島（加計呂麻島・請島・与路島）在住者

住民体験パート

アクションパート



9.効果検証（瀬戸内町）

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

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 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
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	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	61	60	103
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	477 秒	359 秒	491秒	318秒
平均手続時間	374 秒	441.8 秒	426秒	399秒
平均後処理時間	—	—	—	—

住民 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期	職員 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
住民満足度 (10点満点)	8.96	9.30	9.32	8.89	職員満足度 (10点満点)	5.60	5.05	6.38	5.82
手続時間 (5段階評価)	2.48	1.70	1.93	1.95	処理時間 (5段階評価)	3.15	3.32	3.00	2.82
手続の簡便さ (5段階評価)	1.96	2.00	1.46	1.37	事務の簡便さ (5段階評価)	3.30	3.14	3.31	3.23

10. 主なKPI達成状況（瀬戸内町）

●プロジェクト全体でのKPI

KPI	改革前	本年度	目標	達成に向けた取組	
				本年度の取組	次年度以降の取組
フロントヤード改革満足度 （住民・職員）	未計測	66.23%	70%	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。	①本項目は、プロジェクト全体で掲げる施策での総合的なKPI ②計測については、LoGoフォーム、アナログ併用で実施する。
戸籍関連各種届出記入時間	5,848分 （R5年4月時点）	2,266分	731分 （R8年度末）	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	①各種手続業務のフロー化 ②かんたん窓口システム・スマート申請システムへの利用者の誘導（導線確保対策） ③継続したニーズ調査などによる窓口対応ブラッシュアップ ④デジタルディバイド対策等でのシステムへの抵抗感の低下
業務量削減	240,400時間 （R5.6月調査時）	232,338.5時間	216,360時間 （R8年度末）	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	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 ③外部デジタル人材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

【1年目】 ※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）

(改革前)対象業務の職員人件費

1,691.2時間 × 2,662円

＝ **4,502千円**

年間業務量＝住民異動届関連手続1件あたり記入時間4分×14,568件(R4処理件数)

(改革後)対象業務の職員人件費

496.3時間 × 2,662円

1,321千円

職員の人件費単価：……R4数値を根拠（給与・共済費含む） ※平均4分が93秒に。(改革後閑散期)

職員人件費削減額

1,194.9時間 × 2,662円

＝ **3,181千円**

職員人件費の削減額

＝ **3,181千円**

ツール導入・運用経費

初期経費 + 初年度運用経費

＝ **29,275千円**

費用削減効果

▲26,094千円

【R7年】

①「かんたん窓口システム」 9,535千円 ②「スマート申請システム」 6,100千円

③「遠隔相談システム」 6,639千円 ④「RPA」 7,001千円 **小計 29,275千円**

※導入経費については、国費（新地創交付金等）や地財措置（デジタル活用推進事業債等）についても考慮する必要あり

職員人件費の削減額

＝ **3,536千円**

ツール運用経費

＝ **7,470千円**

費用削減効果

▲3,934千円

業務の熟度が上がることを想定し、60秒で試算
※さらに削減される業務時間が増える可能性もあり

【R8年以降（KPI達成後）】

職員人件費の削減額

＝ **14,128千円**

職員の人件費削減額：……導入システム効果による試算。「かん窓」4分から30秒、「スマ申」4分から0秒、RPA削減効果、郵政委託効果。 ※30秒はKPI数値。

ツール運用経費

＝ **7,470千円**

費用削減効果

6,658千円

①「かんたん窓口システム」 3,067千円 ②「スマート申請システム」 2,112千円 ③「遠隔相談システム」 476千円
④「RPA」 1,082千円 ⑤公的証明書交付業務委託 733千円 **小計 7,470千円**

効果試算の条件

- ・「かんたん窓口システム」「スマート申請システム」「RPAの活用」「郵政委託（スマート申請システム・遠隔相談システム利用サポート効果含む）」効果で試算
- ・改革前の申請書平均記入時間 240秒、初年度の申請書平均記入時間93秒、2年目以降申請書平均記入時間30秒で試算

12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（瀬戸内町）

改革による効果

【安定したインターネット環境の提供】

・請島・与路島に高速通信環境を整備し、光ファイバーと比べ**大幅なコスト削減**を実現。住民からは「アップロードがスムーズ」「動画研修が快適」などの声があり、デジタル活用の進展がみられる。

【住民のデジタル利用が加速】

・デジタルフェアやワークショップでサービス体験の機会を提供。アンケートでは、回答者の**92%が「次回も参加したい」と回答**、「手続きが楽」など、好意的な意見が寄せられた。町広報紙や周知動画配信等による積極的な情報発信も実施し、**安定的に利用率が上昇**している。

【行政手続きの時間短縮】

・「行かない・書かない・待たない窓口」の実現により、**地理的課題を解消する環境整備**ができた。システム利用者からも「**船で窓口まで行く負担が減った**。」「対応が迅速。」「慣例化で、さらなる効率化に期待」など好意的な意見をいただいている。また、役場内部でも業務プロセスの効率化が進み、審査や処理時間が短縮され、迅速な行政サービス提供が可能となった。

【RPA導入による業務効率化と負担軽減】

・RPAの活用（税務課収納 3 業務）により、ヒューマンエラーや業務量の削減に効果が表れた。（**3時間の業務が30分に短縮**。）余剰時間を、コア業務へのシフトに繋げることが可能となった。

更なる業務改善の検討

- “動く窓口”の研究：スターリンクの移設式アンテナを活用し、**移動型行政サービス**を検討。
- デジタル利用の促進：「デジタルフェアや町民参加型研修」等を継続し、**住民・行政一体となったDX推進を強化**。
- 行政手続きの効率化：「行かない・書かない・待たない窓口」の利用拡大や手続きの簡略化・迅速化を推進。**住民利便性の向上**とともに、**業務の効率化の更なる推進**
- RPA活用と人材育成：職員向けRPA研修を実施し、業務効率化を推進。システム標準化を見据え、ベンダーとの連携強化や**利用ログ分析・アンケート結果を踏まえた改善**を継続実施。
- システム浸透対策：職員・住民のシステム浸透を支援し、利用の課題を改善。
- 行政サービスの最適化：**カスタマージャーニー分析**結果を活用し、**サービスデザイン思考**を重視した改善への取組

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（瀬戸内町）

取組の中で生じた課題

- ①導入システム利用者の増へ向けた対策（利用導線の確保）
- ②職員および住民へのシステム浸透（活用スキル向上対策）
- 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やアドレスフリーな役場構築による住民サービスの強化
- 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」事業の運用開始

課題解決に向けた取組

【実証期間中に実施できたもの】

- ①情報発信ツールを活用した周知広報や、全集落へのフレイヤーの掲示、また住民周知PV動画の発信（デジタルサイネージや地元テレビでの放送）。
- ②各施策担当職員全体での定期的MTGや施策毎の職員研修の実施、また町DX推進本部会議での状況報告や、町HPでの活動報告等により、町民・行政一体となった取組とできるよう認識共有・情報公開の徹底。
- 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など、DX推進体制の整備（ソフト面）
- ④外部連携事業所との情報共有の徹底
- ⑤デジタルを活用したアンケート実施による展開や集約の効率化

【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（DX推進体制の強化）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
 - └ ●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人材育成制度の検討（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への対応。
 - └ 庁舎内のフリーアドレスでの職場環境の構築(職員個人端末のノートPCへの年次的更新)
- 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の向上、安定的なサービス提供を継続する。
- ⑦連携事業所との情報共有や連携を引き続き行い、加計呂麻ターミナル完成後、円滑な運用を開始する。