

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書

令和7年3月

鹿児島県瀬戸内町

【人口1万人未満モデル】

目次

1. <u>事業概要</u>	4
2. <u>目指す姿・改革全体のKPI</u>	4
2.1 <u>フロントヤード改革により目指す姿</u>	4
2.2 <u>改革全体の KPI</u>	5
3. <u>モデルプロジェクトのスケジュール</u>	6
4. <u>庁内の推進体制</u>	6
5. <u>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）</u>	8
5.1 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（衛星インターネット接続サービス：スターリンク）</u>	8
5.2 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（せとうちデジタルフェア）</u>	8
5.3 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（かんたん窓口システム）</u>	9
5.4 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（遠隔相談システム）</u>	9
5.5 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（スマート申請システム）</u>	10
5.6 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（LoGoフォームの活用）</u>	11
5.7 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（RPAの実証）</u>	12
5.8 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（ガバメイツPITの活用）</u>	12
5.9 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（カスタマージャーニー調査・分析）</u>	13
5.10 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（住民周知PV作成業務委託）</u>	14
5.11 <u>取組内容および課題の抽出・対応など（公的証明書交付業務委託）</u>	14
6. <u>業務フロー（BPR）</u>	15
6.1 <u>業務フロー（住民票に関する業務の例・・改革前）</u>	15
6.2 <u>業務フロー（住民票に関する業務の例・・改革後：デジタルリテラシー高）</u>	15
6.3 <u>業務フロー（住民票に関する業務の例・・改革後：デジタルリテラシー低）</u>	15

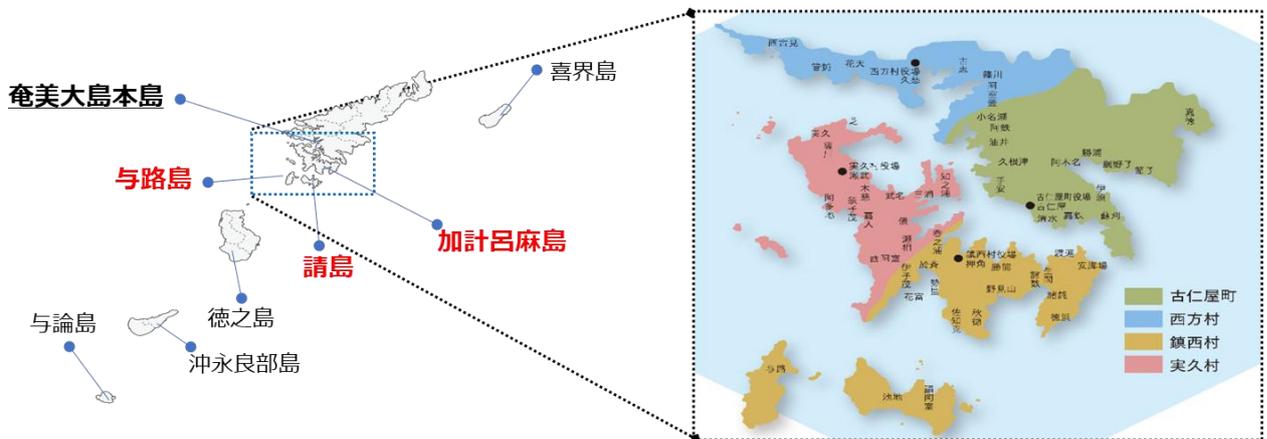
6.4	<u>業務フロー（相談および住民票に関する業務の例・改革後）</u>	15
7.	<u>課題解決に向けた取組の選定</u>	16
7.1	<u>課題解決に向けた取組の選定（かんたん窓口システム）</u>	16
7.2	<u>課題解決に向けた取組の選定（遠隔相談システム）</u>	16
7.3	<u>課題解決に向けた取組の選定（スマート申請システム）</u>	17
7.4	<u>課題解決に向けた取組の選定（公的証明書交付業務委託）</u>	17
7.5	<u>課題解決に向けた取組の選定（カスタマージャーニー調査・分析）</u>	17
8.	<u>データフロー</u>	18
9.	<u>効果検証</u>	18
9.1	<u>1手続き当たりの時間分析</u>	18
9.2	<u>住民満足度調査</u>	19
9.3	<u>職員満足度調査</u>	20
10.	<u>KPIの達成状況</u>	21
10.1	<u>KPI達成状況（衛星インターネット接続サービス：スターリンク）</u>	22
10.2	<u>KPI達成状況（せとうちデジタルフェア等）</u>	23
10.3	<u>KPI達成状況（かんたん窓口システム）</u>	23
10.4	<u>KPI達成状況（遠隔相談システム）</u>	24
10.5	<u>KPI達成状況（スマート申請システム）</u>	24
10.6	<u>KPI達成状況（LoGoフォームの活用）</u>	25
10.7	<u>KPI達成状況（RPAの実証）</u>	25
10.8	<u>KPI達成状況（ガバメイツPITの活用）</u>	26
10.9	<u>KPI達成状況（カスタマージャーニー調査・分析）</u>	26
10.10	<u>KPI達成状況（住民周知PV作成業務委託）</u>	28
10.11	<u>KPI達成状況（公的証明書交付業務委託）</u>	29

11. <u>費用対効果の検証</u>	29
12. <u>改革の効果・さらなる業務改善の検討</u>	31
13. <u>今年度の取組における課題、今後の見通し</u>	32
13.1 <u>取組の中で生じた課題</u>	32
13.2 <u>課題解決に向けた取組</u>	32
13.3 <u>次年度以降に解決する見込みのもの</u>	33

1. 事業概要

奄美大島最南端に位置する瀬戸内町は、加計呂麻島を始めとする有人離島3島（請島・与路島）を有し約240平方kmの行政区域内に56の集落が点在している町です。広範囲な行政区域ですが、これまで支所などの機能を持つ公的施設がなく、役場の所在する本島側に渡るには最も遠い集落である与路島からは、片道1時間20分、加計呂麻島のフェリー発着場からは約30分をかけた航路での移動また、役場の所在する本島側においても最も遠い集落からは、片道1時間あまりの移動を強いられており、日常生活も大変不便な現状があります。

また人口減少や高齢化に伴う地域コミュニティ活力の低下もみられ、存続の危機に直面する集落も存在しております。



そのような中、令和5年度より本町で積極的に取り組んでいる町民・行政一体となったDX推進体制及び環境づくりを生かし、すべての町民がデジタル化の効果を得られるオンライン環境整備、行政サービスの提供環境の充実を目指すとともに、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、カスタマージャーニー調査・分析などによる役場内の最適な空間づくりの検討等を実施することにより課題解決に向け取り組んでまいります。

2. 目指す姿・改革全体のKPI

2.1 フロントヤード改革により目指す姿

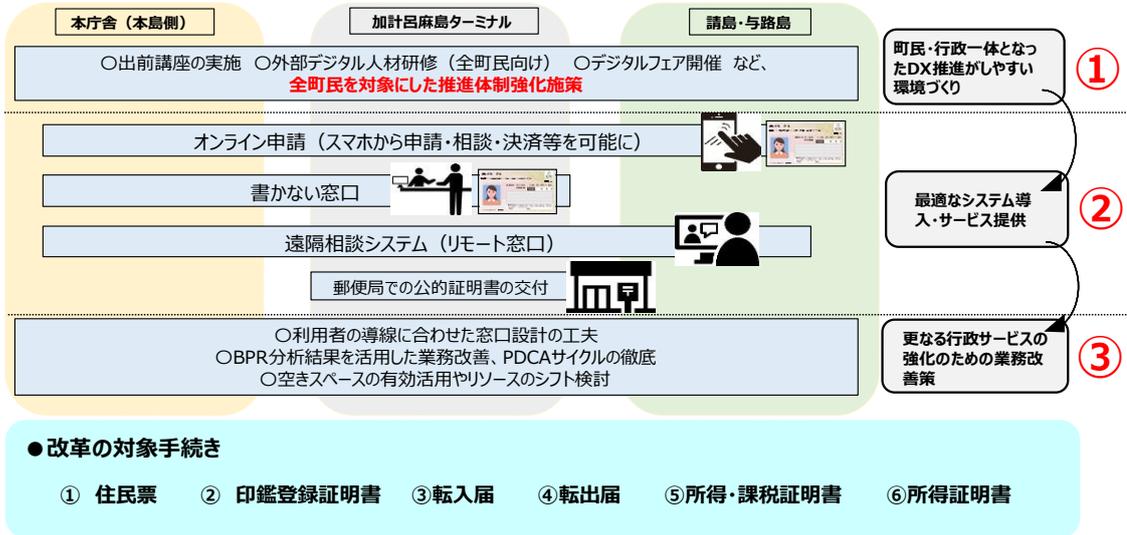
町民・行政一体となったDX推進への意識醸成や、システムの浸透による住民サービスの強化及び業務効率化を図る。また、将来に向け、町内の多様な場所で公的業務対応可能とすることによるオムニチャネル化の推進や、カスタマージャーニー調査・分析による住民視点での空間づくり、BPR分析結果を踏まえた業務効率化等によるバックヤード改革も実施。「すべての町民が平等なデジタル化の恩恵を享受できる社会の実現」を目指し取り組んでいくとともに、全国の類似課題を有する離島などの自治体に対し、横展開できる事業を構築することを目指す。

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

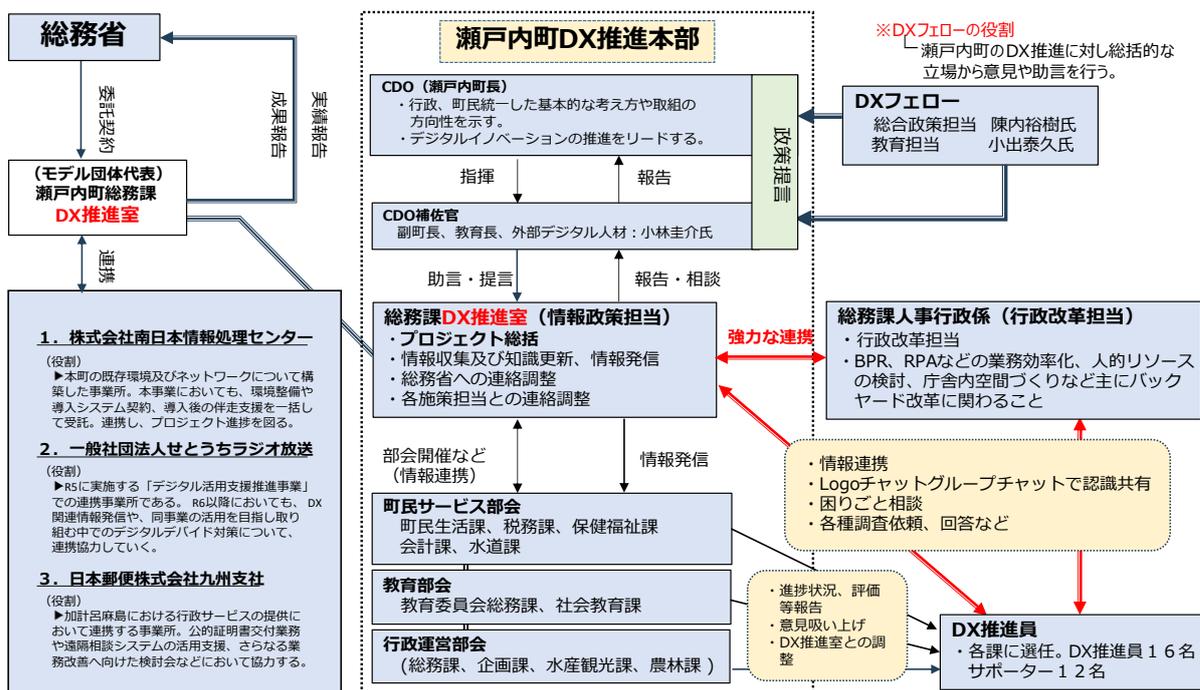


2.2 改革全体の KPI

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、と考え、下記を「改革全体の KPI」として設定しました。

KPI	目標	改革前	設定の背景
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 (R9.3)	5,848 分 (R5.4 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 ※各届出記入時間/4分
業務量削減	216,360 時間 (R9.3)	240,400 時間 (R5.6 時点)	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。

4.庁内の推進体制図（瀬戸内町）



さらに、本プロジェクトの進捗については、各施策担当として関連する系の職員を選任することで、「責任の明確化」「進捗状況の確実な把握」「施策毎の評価」そして業務の平準化を図ることも意識して取組みました。プロジェクト提案当初から、各施策担当による、「責任と役割」を重視、プロジェクト中盤から終盤にかけては、2週間ごとに、全体MTGとして、各施策担当者全員が集まり、プロジェクト全体だけでなく、各施策の進捗状況も把握できるよう取組むことで、チームとして進められるよう工夫しました。（参考）施策担当割り振り表

担当	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
DX	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					実証						
DX	せとうちデジタルフェアの開催			住民周知			フェア開催							
戸籍	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				実証	
人事	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						実証（町内郵便局でのテスト含む）						
戸籍	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		
DX	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						
人事	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		
人事	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				庁舎展開
人事	カスタマージャーニー調査・分析		データ収集等				外部デジタル人材とのMTG				マッピング作業			
DX	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

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）

現状分析・課題抽出の取組として、外部デジタル人材による「伴走型 BPR 支援ヒアリング」を庁舎内全課局に対し実施。「現況の課題把握」、「改善のメリット」、「改善に係るハードル」などについて話し合い、定期的な進捗確認を行いながら進めています。

また、システム導入などにより効率化を図る対象手続として「住民票」や「印鑑登録証明書」「所得証明書」など主に窓口業務に係る手続を選定しました。

理由として、窓口業務は、住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、本プロジェクトにおける利便性の向上や満足度の向上を感じられる場所であることを挙げております。

その他、各施策における取組内容や課題の抽出・対応等については下記の通りとなっております。

（本町プロジェクトに関わる全ての動向については、町公式HPにて随時、公開しております。）

※[瀬戸内町／瀬戸内町フロントヤード改革プロジェクト](#)

5.1 取組内容および課題の抽出・対応など（スターリンク）

インターネット接続環境が域内で最も弱い地域である「請島・与路島」において、衛星インターネット接続サービス「スターリンク」を整備。対象3集落の公民館を拠点とし、令和6年5月25日から実証を開始。

定期的な住民からの利用感の聞き取りや、使用データ量調査を実施。8月には「遠隔相談システム」を設置し、スターリンクでのインターネット環境整備と合わせ、オムニチャネル化の拡大に向けた実証も行いました。

※[瀬戸内町／20240527~請島・与路島：衛星インターネット接続サービス【スターリンク】](#)



※説明会風景



※アンテナ設置風景

5.2 取組内容および課題の抽出・対応など（せとうちデジタルフェア）

住民・行政一体となったDX推進を図るべく、デジタルを浸透させやすい環境づくりへ向けた施策として実施。新たに実証するシステム体験、ドローン操縦体験、eスポーツ大会、マイナンバーカードの出張申請受付および保険証などの紐づけサポート、カスタマージャーニー調査・分析にかかるアンケート調査などを合わせた内容で開催しました。

デジタルに対する“抵抗感”を和らげる取組として、今後も継続実施することとしております。

※瀬戸内町／20240729～「せとうちデジタルフェア」開催！



※周知フライヤー



※デジタルフェア風景

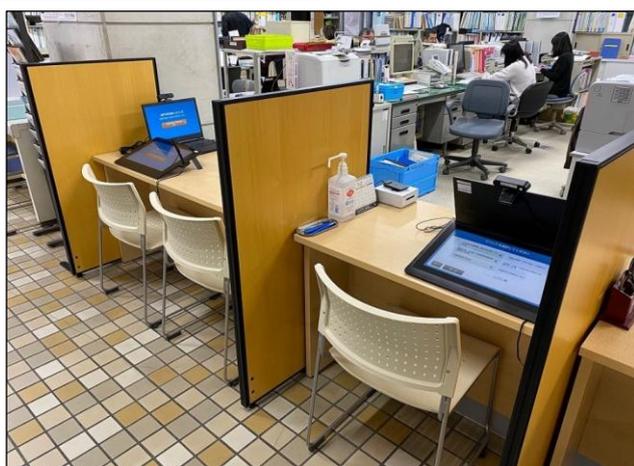
5.3 取組内容および課題の抽出・対応など（かんたん窓口システム）

「書かない窓口」の実現に向け「TASKクラウド かんたん窓口システム」として「申請書作成支援システム」および「証明書交付支援システム」を設置しました。

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等のための基本情報を自動転記させることができるシステム。また、QRコードを付与することで、窓口間をリレー方式で連携させ、利用者の利便性向上も図ることが可能となっています。

書かない窓口システムとして利用者に浸透するまでは、職員による利用説明や情報確認作業も発生するため、職員間でのスキルアップ研修やフローの作成等にも引き続き取り組んでまいります。

※瀬戸内町／20241129～ かんたん窓口システム（証明書交付システム/申請書作成支援システム）の設置完了しました！



※申請書作成支援システム



※証明書交付支援システム

5.4 取組内容および課題の抽出・対応など（遠隔相談システム）

「行かない窓口」の実現に向け「遠隔相談システム」を、受信用（行政側）として12台、発信用（利用者側）として2台設置しました。

専門性のある相談案件でも、すべての職員が対応可能となるようにシステムを配置。

実証にあたっては、利用者側のシステムを町内の公的施設や、各郵便局支所（9か所）に協力をいただき、展開しています。

抽出された課題として、職員のシステム対応スキルの向上対策や、利用者側の利用率の低さが挙げられています。

今後は、実証結果を踏まえ、利用者にとって最適なシステム設置場所の選定など利用への導線の確保対策や、相談専用プライベートスペースの整備を検討してまいります。

※[瀬戸内町／20240802～「遠隔相談システム」の実証、始まります！](#)



周知フライヤー



利用者側（海の駅）



行政側（庁舎内12か所）

5.5 取組内容および課題の抽出・対応など（スマート申請システム）

「行かない・待たない窓口」の実現に向け「スマート申請システム」を導入し、令和6年8月28日から運用を開始しました。電子決裁も可能とすることで、利用者の利便性向上につながっています。

抽出された課題として、町内に居住する住民の利用率や職員の対応スキルが低いことが挙げられます。

今後は、システム周知の強化、スマホ教室およびデジタルフェア等でのシステム利用体験の場の設定、遠隔相談システムや電話相談などからの誘導などの利用率向上対策に取り組んでまいります。

※[瀬戸内町／20240828～オンライン申請（住民票・戸籍・税証明書等）](#)



スマート申請システムトップ画面 (大島海峡)

5.6 取組内容および課題の抽出・対応など (LoGo フォーム)

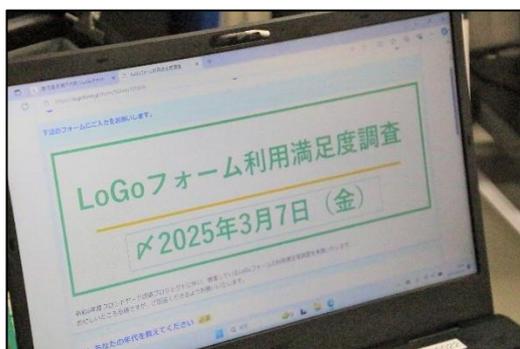
自治体職員が LGWAN 回線で、電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できるシステムとして「LoGo フォーム」の実証を開始しました。

2回の職員説明会を開催し、全庁的に活用できるよう取り組んでいます。

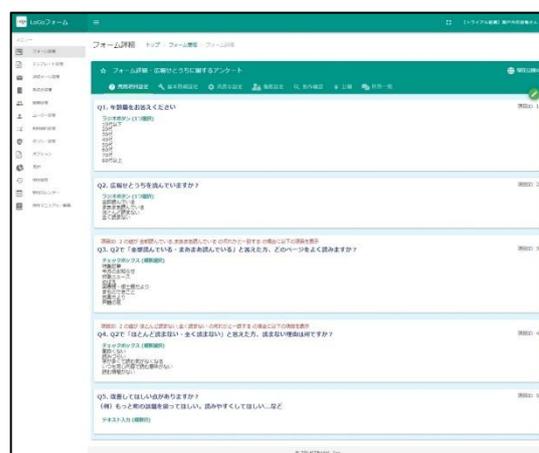
抽出された課題として、これまでの職員が使い慣れた従来のフォームからの切り替え案内や、業務へ生かす意識改革、また「スマート申請システム」とのすみ分けが挙げられます。

今後は、継続した職員への活用スキルアップ対策や、「スマート申請システム」との比較を行い、メインで活用するツール選定などに取り組んでまいります。

※[瀬戸内町/20240829~第2回 LoGo フォーム職員説明会](#)



職員利用満足度調査の実施



アンケート調査キャプチャ

5.7 取組内容および課題の抽出・対応など（RPAの実証）

業務効率化に向け、RPAを導入し、現在3業務で運用しております。

運用業務にあたっては、日常業務（本町では、非正規職員でも業務可能で定型化されている業務「ノンコアⅢ」と分類。）の中から、税務課収納関連の3業務を選定しました。

ヒューマンエラーの削減とともに、効率化の効果で生まれる余剰時間を、よりコアな業務にシフトすることが可能となるなど、大きな成果が出ています。

今後は、他業務で運用できるよう、継続した職員に対する「シナリオ作成研修」などを実施し業務効率化や人件費削減などに寄与する取組としてまいります。

※参考 URL [瀬戸内町／20250227～RPAシナリオ作成について職員研修会を開催しました！](#)



RPA 職員研修資料



職員研修風景

5.8 取組内容および課題の抽出・対応など（ガバメイツ PIT の活用）

令和5年度に、解決すべき「課題」を明確にするために、外部委託により「BPR 全庁業務量調査」を実施しました。

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」を設けており、課や作業名が異なっても、課別の作業量や、他自治体（同委託事業実施自治体）との業務内容の比較を定量的に行うことができるものです。

当ツール（アカウントの付与）の活用により、全庁的・継続的に業務効率化を進め、定期的な業務量削減調査等を実施しながら、KPI 達成に向け取り組んでまいります。

※瀬戸内町／20241108～業務効率化を目指した「ガバメイツ PIT」のハンズオン研修開催！

1.5 業務/作業の性質による分類（コア/ノンコア分析）

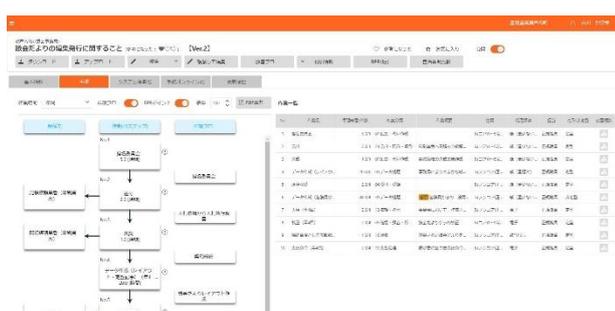
貴町の全庁業務外出発給の状況、ノンコア作業が全体の72.6%、準コア作業が27.4%である。 (注)ノンコア 1が全体の39.6%、準コア作業の年間作業時間のうち53.8%は、正担職員なくても対応できる作業に従事しています。正担職員がコア業務、準コア業務、コア業務へとシフトさせる必要ががあります。

業務/作業の性質	正担職員		準コア		コア		合計	正担職員比率 (%)	準コア比率 (%)	コア比率 (%)
	作業量 (時間)	人数	作業量 (時間)	人数	作業量 (時間)	人数				
全庁業務	1,015,150	1,015	1,015,150	1,015	1,015,150	1,015	1,015,150	100.0	100.0	100.0
コア業務	300,000	300	300,000	300	300,000	300	300,000	29.6	29.6	29.6
準コア業務	715,150	715	715,150	715	715,150	715	715,150	70.4	70.4	70.4
ノンコア業務	715,150	715	715,150	715	715,150	715	715,150	70.4	70.4	70.4
コア業務	300,000	300	300,000	300	300,000	300	300,000	29.6	29.6	29.6
準コア業務	715,150	715	715,150	715	715,150	715	715,150	70.4	70.4	70.4
ノンコア業務	715,150	715	715,150	715	715,150	715	715,150	70.4	70.4	70.4

【注】1. 本町は、令和5年度に「ガバメイツ PIT」を活用し、業務効率化を進め、定期的な業務量削減調査等を実施しながら、KPI 達成に向け取り組んでまいります。

【注】2. 「ガバメイツ PIT」は、業務委託（BPO）だけでなく、正規職員は、コア業務へシフトさせる必要ががあります。

【注】3. 「ガバメイツ PIT」は、業務委託（BPO）だけでなく、正規職員は、コア業務へシフトさせる必要ががあります。



5.9 取組内容および課題の抽出・対応など（カスタマージャーニー調査・分析）

本町には、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、視覚的にも直感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ります。

当調査により、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することとし、取り組みました。

「スマホ所持率調査」や「街頭インタビュー」、そして一般町民の方に協力いただき「役場内のロールプレイ（疑似体験）」等を実施。

抽出された課題として、「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」や「デジタルを利用することへのアレルギー」などが挙げられました。

今後は、世代に関係ない「デジタルリテラシーの向上とデジタルデバイスの普及」に向けて、スマホ教室等による、継続的なDX推進環境整備や、マイナンバーカードの利活用促進による利便性の高さを体感してもらう取組を実施してまいります。

※[瀬戸内町/20241106~ カスタマージャーニー調査・分析に伴うロールプレイ（疑似体験）の実施](#)



古仁屋高校生インターン生による街頭インタビュー風景



町民の方にご協力をいただきロールプレイ（疑似体験）の実施

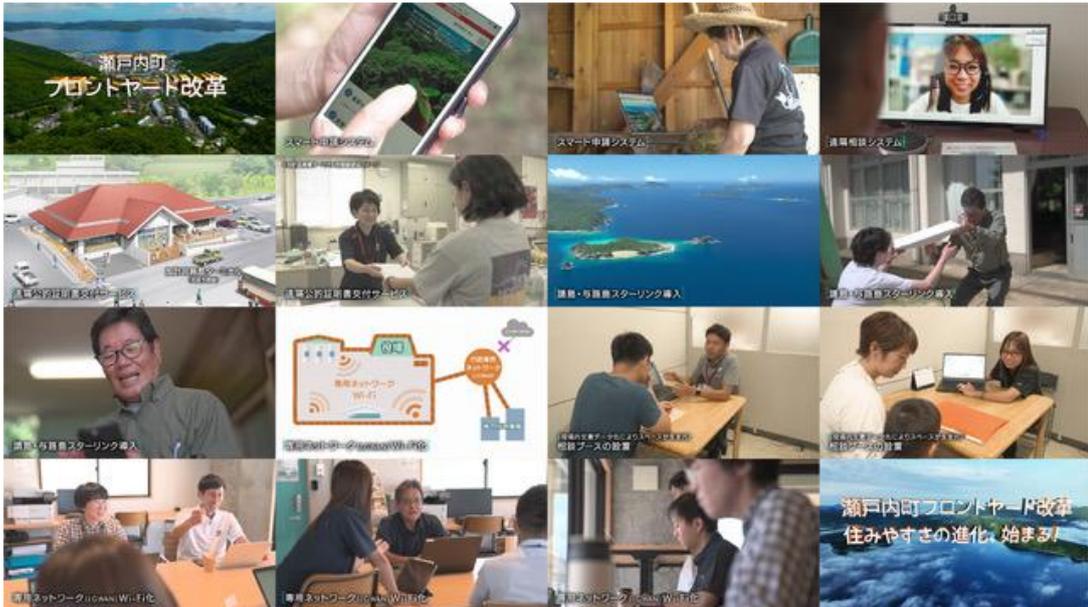
5.10 取組内容および課題の抽出・対応など（住民周知 PV 作成業務委託）

本プロジェクト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なるのか、を分かりやすく伝える周知動画を作成しました。

現在、公式 SNS や、役場に設置するデジタルサイネージにて重点的に配信しています。

今後も、発信可能媒体の調査や、事業説明会等で積極的に活用することで、住民・行政一体となった DX 推進が図れるよう、取り組んでいきます。

※[瀬戸内町/20250106~ 瀬戸内町フロンティア改革プロジェクト PV（公式 YouTube のご紹介）](#)



5.11 取組内容および課題の抽出・対応など（公的証明書交付業務委託）

加計呂麻島に公的施設として整備している「加計呂麻ターミナル」において、住民サービスの充実強化のため、テナント賃借をする「加計呂麻郵便局（仮）」に、一部公的証明書の交付業務および新たに設置する「遠隔相談システム」の利用サポートを委託予定としておりました。

当初は、R6.12月を開所の目途としておりましたが、建物整備の遅延により、R7.6月下旬の運用開始予定で進めているところです。

運用開始までは、行政側・郵政側双方での運用マニュアルの作成など、迅速なサービス提供を可能とする体制を整え、将来的なオムニチャネル化の拡大に向け取り組んでまいります。



整備中の「加計呂麻ターミナル」西側



整備中の「加計呂麻ターミナル」東側

6. 業務フロー（BPR）

6.1 業務フロー（住民票に関する業務の例・・改革前）

改革前における窓口業務は、利用者来庁時から、「行く」「書く」「聞く」「利用者・行政職員双方で確認する」等、目的達成までにかかる待ち時間や、職員の業務対応時間また基幹系システムへの入力ミスなど、多くの課題を抱えておりました。



戸籍窓口カウンター（整備前）



役場1Fロビー（記載台など）

6.2 業務フロー（住民票に関する業務の例・・改革後：デジタルリテラシー高）

導入した「かんたん窓口システム」「スマート申請システム」により、「行かない」「書かない」「待たない」窓口環境を構築できました。

全国の基幹系システムの標準化が整った際には、RPAの活用により、システム入力の自動化を目指し、業務効率化も図って参ります。

※関連項目は、前述の5.3および5.5となっております。

6.3 業務フロー（住民票に関する業務の例・・改革後：デジタルリテラシー低）

また、デジタルリテラシーの低い方向けには、職員が申請をサポートすることで、窓口申請においての信頼感や安心感の維持に努めます。

全ての対応をデジタル化にあわせるのではなく、これまで通り、対面での窓口対応スキル向上についても意識し、引き続き取り組んでまいります。

6.4 業務フロー（相談および住民票に関する業務の例・・改革後）

改革後における加計呂麻島住民の方の行政手続きについては、「スマート申請システム」や、整備している「加計呂麻ターミナル（仮）」内の郵便局ブースに設置する「かんたん窓口システム」で行います。

郵便局員によるシステム利用サポートも業務委託することで、役場での手続き同様、信頼感・安

心感の確保にも努めます。

また、「遠隔相談システム」も設置し役場職員と繋げることで、ターミナル利用者の方の専門性のある相談事についての対応も可能とし、加計呂麻島での行政手続きに対する「行かない」「書かない」窓口の実現によるオムニチャネル化の拡大に向け、取り組んでまいります。

※関連項目は、前述の 5.3～5.5 となっております。

7. 課題解決に向けた取組の選定

「取組解決に向けた取組の選定」につきましては、「行かない・書かない・待たない窓口」の構築にかかる取組について説明させていただきます。

7.1 課題解決に向けた取組の選定（かんたん窓口システム）

まず、マイナンバーカードや運転免許証から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」の構築を目指すシステムとして、TASK クラウド「かんたん窓口システム」を導入いたしました。

イニシャルコストは 9,535 千円、ランニングコストは 3,608 千円となっております。

こちらのシステムは、窓口用の「申請書作成支援システム」とコンビニ交付と同様の手続きが可能となる「証明書交付支援システム」の 2 種類があります。

まず、「申請書作成支援システム」は、町民生活課に 2 台、税務課に 1 台、そして整備中の加計呂麻ターミナルに 1 台設置いたします。

また、「証明書交付支援システム」は、役場入口正面に設置し、利用者の目につきやすいようにしております。

「申請書作成支援システム」については、複数の課にまたがる手続を必要とする利用者には QR コードを発行することで、同様の申請作業が不要となり、待ち時間の解消に繋がるよう構築いたしました。

システム設置に合わせ、窓口カウンターも利用しやすいよう整備いたしました。

7.2 課題解決に向けた取組の選定（遠隔相談システム）

次に、広い行政区域を有する本町において「行かない窓口」の構築を目指すシステムとして、「遠隔相談システム LIVE ON コール」を導入いたしました。

イニシャルコストは 6,639 千円、ランニングコストは 476 千円となっております。

受信側(役場)のタブレットは全課を網羅するよう 12 台設置し、発信側(利用者)は 2 台設置いたしました。

発信側のタブレットは、画面に表示される「相談メニュー」をタッチ(最大 3 回で最下層タスクへ。)し役場職員へ繋がるよう構築いたしました。

また、発信側のタブレットについては、当初「せとうち海の駅」と「加計呂麻ターミナル」に設置予定としておりましたが、実証期間中に「せとうち海の駅」での利用がなかったため、加計呂麻島の公的

施設「加計呂麻島展示・体験交流館（諸鈍地区）」に配置転換し実証を続けております。

また、整備中の「加計呂麻ターミナル」に設置予定のシステムを活用し、庁内9か所の郵便局支所に協力いただき、実証いたしました。

7.3 課題解決に向けた取組の選定（スマート申請システム）

次に「行かない・待たない窓口」の構築を目指すシステムとして、「TASK クラウド スマート申請システム」を導入いたしました。

イニシャルコストは6,100千円、ランニングコストは2,112千円となっております。

当システムは、窓口繁忙期における配置職員増への対応、来庁の負担減少、また、これまで郵送請求に関しての手続き完結に最大2週間程度要していた時間的コストの削減を解決するものとして導入いたしました。

利用にはマイナンバーカードを使用し、オンライン決済も可能とすることで、来庁不要で手元に必要な書類が届くものとなっておりますが、対応する証明書などの手続きについては一部に限られておりますので、年次的に対応可能手続き数の増を目指してまいります。

また、申請をオンラインで行い、証明書等の目的物を役場で受け取る方には、QRコードを発行し、窓口で提示することで、「かんたん窓口システム」と連携し、「書かない窓口」として、待ち時間の削減にも効果を発揮するシステムです。

7.4 課題解決に向けた取組の選定（公的証明書交付業務委託）

次に、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、令和7年6月下旬開所を目途とし整備している「加計呂麻ターミナル」において、一部公的証明書交付業務等を日本郵便（株）九州支社へ委託することで、加計呂麻島住民の方の利便性向上に努めます。

加計呂麻ターミナルには、「かんたん窓口システム」と「遠隔相談システム」を設置。委託事業者が利用のサポートをすることで、「行かない・書かない窓口」を構築いたします。

個人のデバイスにより「スマート申請システム」を活用することで、加計呂麻島民の方も、「行かない・書かない・待たない窓口」の利用が可能で、役場職員を配置することなく、利便性の向上へ繋げることができると見込んで、迅速な運用開始できるよう取り組んでまいります。

7.5 課題解決に向けた取組の選定（カスタマージャーニー調査・分析）

次に、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役場窓口を改革するための施策「カスタマージャーニー調査・分析」では、「街頭インタビュー」や「ロールプレイ（疑似体験）」を実施し、現行と期待とのギャップを特定し、改善点をあきらかにする取組を実施しました。

住民の方等からいただいたご意見や、カスタマージャーニーマップで示される改善策などへの対応など、引き続き取り組んでまいります。

※詳細については、10.9_KPIの達成状況（カスタマージャーニー調査・分析）で説明いたします。

8. データフロー

導入したシステムの利用データフローについては、3つのルートがあります。

1つ目は、個人のデバイス等で利用した「スマート申請システム」からのデータです。

こちらは、「必要な証明書の交付まで完結した申請データ」で、「スマート申請データ管理システム」に送信後、連携する「かんたん窓口データ管理システム」にて管理されます。

2つ目の「交付完了しない申請データ（QRコードの発行）」については、窓口でQRコードを提示後、「かんたん窓口システム」への読込、その後、「かんたん窓口データ管理システム」にて管理されます。

3つ目の「LoGo フォーム」を利用した申請データについては、「LoGo フォーム管理システム」にて管理されます。

いずれも、LGWAN 系のデータ管理システムとなっております。

現況では、「かんたん窓口管理システム」に送信されたデータについては、職員の手作業により、基幹システムへの情報入力を行っておりますが、「基幹系システムの標準化」が整備された際には、RPAを活用した連携を目指し、取り組んでいくこととしております。

9. 効果検証

モデル事業における成果を検証するため、「改革前閑散期」「改革後閑散期」「改革前繁忙期」「改革後繁忙期」の4つ時期で、利用者の「平均待ち時間」「平均手続時間」、そして「住民・職員のシステム導入に係る満足度」調査を実施し、改革前後の比較分析を行いました。

9.1 1手続き当たりの時間分析

「対象手続き」は、「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」の6手続きとしました。

●平均待ち時間（申請書記入～待ち時間）

	改革前(閑散期)	改革後(閑散期)	改革前(繁忙期)	改革後(繁忙期)
待ち時間	477 秒	359 秒 (短縮)	491 秒	318 秒 (短縮)

- ・改革前（閑散期）：477 秒
- ・改革後（閑散期）：359 秒（▲24.7%の短縮）
- ・改革前（繁忙期）：491 秒
- ・改革後（繁忙期）：318 秒（▲35.2%の短縮）

いずれも改革後においては、「かんたん窓口システム」と「スマート申請システム」の導入効

果による時間短縮の効果がみられました。

●平均手続時間

	改革前(閑散期)	改革後 (閑散期)	改革前 (繁忙期)	改革後 (繁忙期)
手続時間	374 秒	441.8 秒(増加)	426 秒	399 秒 (短縮)

- ・改革前 (閑散期) : 374 秒
- ・改革後 (閑散期) : 441.8 秒 (18.1%の時間増)
- ・改革前 (繁忙期) : 426 秒
- ・改革後 (繁忙期) : 399 秒 (▲6.3%の短縮)

改革後(閑散期)において、手続時間が増加しています。これは、住民・職員双方で、システムに不慣れなことによる「職員聴き取りの時間」および、転出手続きでオンライン申請が可能になったことにより職員の新たな作業の増が関係しております。改革後(繁忙期)の手続時間が短縮しているため、今後のシステム浸透や事務改善の取組が進むと、より時間短縮効果が大きくなると考えます。

9.2 住民満足度調査

「住民の満足度」は、10点満点で評価され、「手続時間」と「手続きの簡便さ」は、5段階評価(1.満足～5.不満)で評価し、以下のような結果となりました。

●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)
満足度	8.96	9.30(向上)	9.32	8.89(低下)
手続時間	2.48	1.70(向上)	1.93	1.95(低下)
手続簡便	1.96	2.00(低下)	1.46	1.37(向上)
主なアンケート内容	<ul style="list-style-type: none"> ・親切で丁寧な対応が評価されている。 ・「早い、感じが良い」との声あり。 	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレット入力が多い。 ・書類記入の負担軽減への評価。 ・住民票の発行の変更(世帯まとめて、から1人1枚へ)に対する不満もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応が丁寧、親切など、好意的な評価が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム説明が丁寧で助かった。 ・書類記入が減り、便利。 ・高齢者には操作が困難では、との指摘あり。

閑散期では、システム導入や書類への記入削減、待ち時間の24.7%の短縮により、満足度が向上したとみられる。一方で、タブレット操作の習熟度の影響(住民・職員双方での)により手続時間が18.1%増加し、住民票の発行の変更に対する不満も見られた。繁忙期では、待ち時間・

手続時間ともに短縮されたが、満足度は 0.43 ポイント低下した。特に高齢者にはタブレット操作が負担となる場合があり、すべての住民層にメリットが均等に行き渡っていない可能性があるため、今後も継続したシステム浸透対策を実施して参ります。

9.3 職員満足度調査

「住民の満足度」は、10 点満点で評価され、「処理時間」と「事務の簡便さ」は、5 段階評価(1.満足～5.不満)で評価し、以下のような結果となりました。

●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)
満足度	5.60	5.05(低下)	6.38	5.82(低下)
処理時間	3.15	3.32(低下)	3.00	2.82(向上)
事務簡便	3.30	3.14(向上)	3.31	3.23(向上)

職員満足度は閑散期・繁忙期ともに低下しており、特に閑散期の満足度は 5.60 → 5.05 に減少。処理時間の変化を見ると、閑散期では 3.15 → 3.32 (低下)、繁忙期では 3.00 → 2.82 (向上) となり、若干のシステム操作スキルのアップによる効果がみられます。事務の簡便さについても、閑散期・繁忙期ともに 若干向上しています。

また、アンケート内容を分析すると、以下の主要な課題と改善点が浮かび上がっています。

▶住民対応における負担増

- ・タブレットの操作に不慣れな住民が多く、職員が補助する必要があるため、手続時間が増加。
- ・身分証の読み取りエラー、タッチペンの反応の悪さ、文字変換ミスなど、タブレット操作に関するトラブルが頻発。
- ・「書かない窓口」と言いつつも、実際には確認やサインが必要で、住民の期待と実態にギャップがある。

▶事務作業の複雑化

- ・マイナンバーカード関連の事務が煩雑で、特に転入・転居手続きの負担が大きい。
- ・代理人申請の処理が煩雑で、委任状の取り扱いや本人確認に時間がかかる。
- ・申請書支援システム導入により「申請書作成中に証明書発行の準備ができなくなった」ため、業務の同時進行が困難に。

▶一部のシステムは利便性向上

- ・証明書交付システムは「住民が自分で手続きを行えるため、職員負担が減った」との好意

的意見が多数。

・ただし、申請書支援システムは「標準化と RPA 導入が進めば効率化できるが、現時点では時間がかかる」との指摘もあり。

プロジェクトで進捗を図る窓口改革については、一定の利便性の向上をもたらしていますが、運用面での課題が多く、特に高齢者や代理人申請の対応で職員負担が増加している傾向にあります。今後はシステムの最適化や、運用フローの見直し、事務処理の簡略化などについて取り組んでまいります。

10. KPI の達成状況

目指す将来像の実現に向け、各施策において KPI を設定しましたので、その達成状況について報告いたします。

まず、「プロジェクト全体の KPI」として、住民・職員における「フロントヤード改革満足度 70%」、「戸籍関連各種届出平均記入時間を 4 分から 30 秒へと短縮」、「ノンコアⅢ業務量（非正規職員でも業務可能で定型化されている業務）240,400 時間からの 10%削減」を、令和 8 年度末までを期限、として掲げております

今年度の達成状況につきましては下記の通りです。

●フロントヤード改革満足度（住民・職員目標 70%）： %

フロントヤード改革満足度（住民・職員）は、改革前は未計測であり、本年度は 66.23%となり、目標の 70%を若干下回る結果となりました。

当 KPI の満足度算出対象ツールは、「スターリンク」、「かんたん窓口システム」、「遠隔相談システム」、「スマート申請システム」、「LoGo フォーム」、「ガバメイツ PIT」、「RPA の活用」、「せとうちデジタルフェア」としております。

満足度の高いツールは、「かんたん窓口システム」の 91.9%。満足度の低かったツールは、「ガバメイツ PIT の活用」でした。

その理由としては、「勤務中にフロー作成がしづらい。」、「職員説明会を開催したが、ツールの浸透が進まなかった」等の課題が抽出されました。

●戸籍関連各種届出記入時間（目標 30 秒）：改革前の 240 秒から 93 秒へと短縮

「かんたん窓口システム」「スマート申請システム」での対応手続きに関する「届け出記入時間」から算出しました。

戸籍関連各種届出記入時間は、改革前が 5,848 分であったものが、本年度は 2,266 分となり、大幅な削減が達成されました。目標は令和 8 年度末までに 731 分を設定しており、今後さらに改善を目指します。

本年度の取組としては、各種手続きのフロー化を進めるとともに、スマート申請システムへの利用者の誘導や、窓口業務満足度調査を通じてニーズを把握し、かんたん窓口システムの効果的な活

用改善へ向け取り組みました。

次年度以降の取組では、引き続き各種手続き業務のフロー化やフローの改善を進めるとともに、かんたん窓口システムやスマート申請システムへの利用者誘導を強化し、導線確保対策を講じます。

また、継続的にニーズ調査を行い窓口対応のブラッシュアップを図り、デジタルディバイド対策を進めることでシステムへの抵抗感を低減し、さらに効率的な業務運営を目指していきます。

●業務量削減（目標 216,360 時間）：232,338.5 時間（8,061.5 時間の減）

令和 5 年度に実施した「BPR 全庁業務量調査シート」を基準として、年度末調査を実施しました。

業務量削減において、改革前は 240,400 時間でしたが、本年度は 232,338.5 時間となり、目標の 216,360 時間（令和 8 年度末）に向けて着実に削減が進んでいます。

本年度の取組として、まず各業務のフロー化を進め、特に人事異動にも即時対応できるものとなるようガバメイツ PIT の活用を推進しました。また、RPA の実証を行い、自動化可能な業務対象の調査やシナリオ作成について職員研修を実施しました。さらに、外部デジタル人材との課題解決に向けた定期的なミーティングを開催し、課題解決へ向けた進捗状況の情報共有の徹底や、窓口職員の導入システム活用スキル向上を目指して定期的なミーティングも行いました。

次年度以降は、引き続き業務のフロー化を進め、RPA の実証と自動化可能業務の調査を継続し、職員研修をさらに充実させます。また、外部デジタル人材との連携を深め、窓口職員のシステム活用スキル向上を図るため、係ごと、また「住民サービス部会」など定期的なミーティングを実施する予定です。これにより、さらなる業務量の削減を目指します。

取組全体の KPI については以上です。

その他、各施策における KPI 達成状況について下記の通りとなっております。

10.1 KPI の達成状況（スターリンク）

当施策の KPI は、「住民利用者数 182 人」、「活用業務の実装 3 業務」「システム利用満足度調査 50%」としました。

KPI	改革前	本年度	目標
住民利用者数	未計測	62 人/年	182 人/年
活用業務の実装数	0	・遠隔相談システム活用による全課への相談業務 ・「スマート申請システム」の安定的な活用による行政手続き業務	5 業務
システム利用満足度調査（住民）	0	67.5%	50% (R8 年度末)

請島・与路島にインターネット環境を整備し、導入した「遠隔相談システム」、集落の診療所に

おける遠隔診療での実証、防災訓練の LIVE 配信、オンライン教育への活用実証など、多方面での課題解決に向け、幅広い活用をすることができました。

令和 7 年以降は、「移設式のアンテナ」という特徴をいかし、車両積載による行政サービス提供の可能性調査など更なる幅広い活用ができるよう取り組んでまいります。

10.2 KPI の達成状況（せとうちデジタルフェア等）

当施策の KPI は、それぞれのイベントにおける参加者数を設定しました。

KPI	改革前	本年度	目標
デジタルフェア参加者数	未計測	345 人	100 人
CDO 補佐官研修 （全町民参加対象）参加者数	未計測	30 名	延べ 50 名
町出前講座「優しいデジタル教室」参加者数	未計測	10 名	10 名以上/1 回
デジタル活用支援推進事業	未計測	延べ 89 名	延べ 100 名

初の開催となった「せとうちデジタルフェア」は、住民のみならず本町への観光客等でも賑わう「せとうち海の駅」で実施することで、イベント告知が行き届いていなかった方も取り込むことができ、参加者の増に繋がりました。

その他、外部デジタル人材による令和 5 年度に引き続き実施した全町民参加型の「サービスデザイン研修」、町職員や民間事業所と連携し実施する「優しいデジタル教室」や「デジタル活用支援推進事業」により、町民・行政一体となった DX 推進体制の整備に取り組みました。

引き続き、本プロジェクトの効果を深化させるよう取り組んでまいります。

10.3 KPI の達成状況（かんたん窓口システム）

当施策の KPI は、「各種申請書への平均記入時間を 4 分から 30 秒へ」、「周知・広報の強化」、「住民・職員の利用満足度 70%」を設定しました。

KPI	改革前	本年度	目標
申請書作成時間	平均 4 分	平均 93 秒	平均 30 秒
周知・広報	未計測	5 回/年	3 回/年
利用満足度（住民）	未計測	91.9%	70%
利用満足度（職員）	未計測	50%	70%

フライヤーや公式 SNS での周知、デジタルフェアでの体験の場の提供など、実証開始時から利用への導線確保を意識し、取り組みました。

窓口に設置する「申請書作成支援システム」については、職員・住民双方での活用スキルの低さを要因とした業務非効率により十分な効果発揮はこれからだが、コンビニ納付と同様システム「証明書交付支援システム」については、住民利便性向上のみならず大幅な業務効率化の効果がでている。

複数の課で手続き必要な利用者にはQRコードを発行することで、改めての申請書記入が不要となり、手続きの簡素化が図られています。

10.4 KPI の達成状況（遠隔相談システム）

当施策のKPIは、「相談業務完結数年間 50 業務」、「周知広報年 3 回」、「住民利用満足度 70%」、「職員の活用満足度 50%」を令和 8 年度末期限とし設定しました。

KPI	改革前	本年度	目標
相談業務完結数	未計測	6 件	50 件/年
周知・広報	未計測	22 回	3 回/年
利用満足度（住民）	未計測	50%	70%
利用満足度（職員）	未計測	77.7%	50%

システム用端末と、ポケット Wi-Fi を整備し、町の公的施設のみでなく、町内各郵便局支所（9 支所）とも連携し、実証しました。

住民の利用件数については、システム設置の認知が広がっていないことも考えられ、現況では少数にとどまっているが、本来のシステム設置目的施設のひとつである「加計呂麻ターミナル」整備が完了し、運用を開始することで、利用の加速化に繋がると考えている。

今後も、システム利用への導線確保や、職員の対応スキルアップ対策も実施し、地域に根付くシステムとしてまいります。

10.5 KPI の達成状況（スマート申請システム）

当施策のKPIは、「オンライン申請件数 5,000 件」、「オンライン完結数 214 件」、オンライン完結可能業務数 5 業務」、「住民利用満足度 70%」、「職員活用満足度 70%」を令和 8 年度末期限とし設定しました。

KPI	改革前	本年度	目標
申請件数	未計測	97 件/年	5,000 件/年
完結数	未計測	56 件/年	214 件/年
完結可能業務数	未計測	20 業務	5 業務
利用満足度（住民）	未計測	88%	70%
利用満足度（職員）	未計測	80%	70%

令和 7 年 8 月 28 日から実証を開始しました。周知広報などに力を入れ、まずはシステムの認知度を上げること、実際に使っていただくことを重要視し、取り組みました。

実証期間中、利用者がすべて町外の方で、町内居住者の方での利用者が少ないこと、また、申請

の有無に当たっては「職員が確認する」作業が新たに発生するため、慣例化するまでに時間がかかったことなどの課題がありました。

今後も引き続き、住民・職員双方でのシステム浸透対策を行いながら、地域内外の利用者の方に便利なシステムとなるよう取り組んでまいります。

10.6 KPI の達成状況（LoGo フォームの活用）

当施策のKPIは、当ツールで作成した「アンケートの回収率 30%」、「フォーマット作成数各課 2以上」、「職員説明会の開催 2回」と設定しました。

KPI	改革前	本年度	目標
アンケート回収率	未計測	34%	30%
フォーマット作成数	未計測	104	各課 2 以上 (対象課局 17)
職員説明会の開催	未計測	2 回/年	2 回/年

●アンケート回収率：34%

実施したアンケートのうち、全職員向け等、対象者人数が把握できるものについて集約。

●フォーマット作成数：104

全 17 課局のうち、16 課局にて作成。全体の作成フォーム数は、104 となり、大幅に目標を超える結果となりました。

●職員説明会の開催：2 回

全ての項目において目標達成することができました。

ツール活用促進対策として、「LoGo フォーム大賞」の選定や、作成実績に対し、人事評価制度反映させるなどのモチベーション向上の工夫も行いました。

また、職員に対する利用満足度調査も実施。175 人からの回答があり、うち 75%(131 人)が LoGo フォームでの回答を経験し、うち 68.1%が「申請・回答を使いやすい」との回答が得られました。

フォーム作成していない職員については、「現況の業務でフォーム作成する必要がなかったため」、との声が多かった。

今後も引き続き、LoGo フォームの活用の有用性について、随時、職員展開を図りながら、活用の幅を広げてまいります。

10.7 KPI の達成状況（RPA の活用）

当施策のKPIは、「RPA 活用業務数 3 業務」、「ノンコアⅢ業務量の 10%削減」、「住民異動届に係る手続時間の減」を設定しました。

KPI	改革前	本年度	目標
PRA 活用業務数	0	3 業務	3 業務
ノンコアⅢ業務量	240,200 時間/年	232,338.5 時間/年	216,300 時間/年

の減			
手続時間の減（住民異動届）	18,470 分/年	未実施	4,617 分/年

外部デジタル人材による「伴走型 BPR 支援業務」での職員ヒアリングにより、対象業務を税務課収納の 3 業務と選定し、活用を開始しました。

これまで毎日 3 時間（1 人/1 時間×3 人）費やしていた業務が 30 分に短縮し、ヒューマンエラーもなくなるなど、効果が表れています。

「住民異動届」業務に関する RPA の活用については、全国的な基幹系システムの標準化への移行後、検討してまいります。

10.8 KPI の達成状況（ガバメイツ PIT の活用）

当施策の KPI は、「ノンコアⅢ業務量の 10%削減」と設定しました。

KPI	改革前	本年度	目標
ノンコアⅢ業務量の減	240,200 時間/年	232,338.5 時間/年	216,300 時間/年

今年度は、2 回の職員説明会・ハンズオン研修会を実施、定期的な業務フロー作成周知や、手順書作成など効率化を図れた職員の業績を人事評価に反映させるなど、活用促進対策も併せて実施しました。

令和 7 年度においても継続活用し、更なる業務効率化へ向け進捗を図ってまいります。

10.9 KPI の達成状況（カスタマージャーニー調査・分析）

本プロジェクトの課題のひとつである「視覚的にも直感的にもわかりづらい行政サービスの提供フロー」の解決を図るべく取り組んだ当施策は、「街頭アンケート」や「ロールプレイ」により、利用者における役場内各行程で感じるストレスポイントの洗い出しを行い、本島側在住者・離島（加計呂麻島・請島・与路島）側在住者で、「カスタマージャーニーマップ」を作成。

課題解決に向け、行政が、どのようなアクションをおこしていくのか、をまとめました。

KPI	改革前	本年度	目標
実効性のある成果物の提供	未実施	<ul style="list-style-type: none"> ・本島在住者版マップ ・離島在住者版マップ ・実施報告書 	カスタマージャーニーマップ作成

●奄美大島本島側（役場の所在する地域）在住者

（現状の課題）

- ▶申請・手続きの認知経路は広報紙・郵便物・ロコミが中心。
- ▶役場のホームページで情報を探すが、膨大な情報の中から必要な手続きを見つけにくい。
- ▶オンライン申請を試みるが、操作が難しく途中で離脱する住民が多い。
- ▶結局、窓口での手続きを選択するケースが多く、書類の不足などで再訪が発生する。

▶「オンライン申請の導線が分かりにくい」「登録が面倒」といった不満が多い。
(解決策)

- ▶住民に合わせたプッシュ型通知（メール・SNS）で手続きを適切に案内。
- ▶役場ホームページの構成を見直し、必要な手続きが簡単に見つかるようにする。
- ▶オンライン申請の導線を明確化し、申請フローを分かりやすく改善。
- ▶オンライン相談の充実や、使い方を説明するレクチャー動画を提供。
- ▶ワンストップ窓口の整備による手続きの簡素化。

●離島（加計呂麻島・請島・与路島）側在住者

(現状の課題)

- ▶申請・手続きの認知経路は本島側住民と同じく広報紙・郵便物・ロコミが中心。
- ▶役場ホームページの情報量が多く、必要な手続きを探しにくい。
- ▶オンライン申請を試みるが、操作の難しさから途中で離脱する住民が多い。
- ▶手続きのために本島へフェリーで移動する必要があり、時間・労力・交通費の負担が大きい。
- ▶高齢者や移動が困難な住民にとって、移動が大きな障壁となっている。

(解決策)

- ▶オンライン相談や遠隔サポートを強化し、住民が安心してオンライン申請できる環境を整備。
- ▶公式 LINE やメールによるプッシュ型通知で、個別最適化された情報提供を行う。
- ▶役場ホームページの導線を見直し、オンライン申請の利便性を向上。
- ▶出張窓口を設置し、移動負担を軽減する仕組みを検討。
- ▶AI を活用し、手続き案内を自動化・カスタマイズ化することで利便性を向上。

●本島側と離島側在住者の比較分析

(共通の課題)

- ▶オンライン申請の操作が分かりにくく、途中で断念する住民が多い。
- ▶役場ホームページの情報量が多く、必要な手続きを探しにくい。
- ▶窓口での手続きが煩雑で、時間がかかる。

(本島側住民の特徴)

- ▶窓口手続きの煩雑さを不満に感じるが、移動負担は比較的少ない。
- ▶オンライン申請に関心があるが、操作の難しさがハードルになっている。

(離島住民の特徴)

- ▶手続きのために本島へ移動する必要があり、移動負担が大きい。
- ▶オンライン申請の普及が特に求められるが、操作が難しく途中で離脱するケースが多い。

(共通の解決策)

- ▶役場ホームページのリニューアルとオンライン申請の導線改善。
- ▶プッシュ型通知（LINE・メール）で住民ごとに適した手続きを案内。

- ▶オンライン相談の充実によるサポート体制の強化

(本島側向けの解決策)

- ▶オンライン申請のレクチャー動画やチュートリアルを提供。
- ▶ワンストップ窓口の整備で手続きをスムーズに。

(離島向けの解決策)

- ▶出張窓口の設置による移動負担の軽減。
- ▶AIを活用した手続き案内のカスタマイズ化。
- ▶デジタル窓口の活用による遠隔手続きの実現

(まとめ)

- ▶本島側と離島在住者のカスタマージャーニーを比較すると、共通の課題として「オンライン申請の難しさ」「必要な情報の探しにくさ」「窓口手続きの煩雑さ」が挙げられます。

本島側の住民は、広報紙や郵便物、ロコミなどを通じて申請や手続きの必要性を認識し、役場のホームページで情報を探します。しかし、情報が多すぎて必要な手続きを見つけにくく、途中で諦めてしまうことも少なくありません。オンライン申請に挑戦する住民もいますが、登録の手間や操作の難しさから結局窓口へ足を運ぶケースが多いのが現状となっています。窓口では、書類の記入や必要書類の不足により再訪を求められることもあり、手続きが完了するまでに時間がかかることが課題となっています。

一方、離島在住者も本島側の住民と同じような課題を抱えていますが、特に大きな違いは手続きを行うために本島まで移動しなければならない点です。

フェリーを利用する必要があり、時間・労力・交通費の負担が大きく、特に高齢者や移動が困難な住民にとっては深刻な問題となっています。オンライン申請がスムーズに活用できれば移動の負担を減らせるため期待されていますが、操作が分かりにくく途中で断念してしまうケースが多い状況です。

これらの課題を解決するため、次の取組を検討いたします。

- ▶住民が必要な手続きを適切なタイミングで認識できるよう、プッシュ型通知の導入
- ▶役場のホームページの構成等を見直し、オンライン申請の導線を明確にすることで、スムーズに手続きを進められる環境整備
- ▶オンライン相談窓口の充実や、オンライン申請の操作方法を説明する動画の提供

特に離島住民に対しては、オンライン申請の操作支援を強化し、必要な手続きを簡単に把握できるような仕組みを整えることが必要であること、さらに、特定の手続きに関しては出張窓口を設置し、移動負担の軽減を図ることも検討してまいります。

今後は、こうした課題解決に向けた施策を着実に進めるとともに、住民がよりスムーズに行政サービスを利用できる環境を整えてまいります。具体的には、オンライン申請のさらなる簡素化とサポート体制の強化、窓口業務のデジタル化による効率向上、そして役場からの遠隔地に居住する住民に配慮した出張窓口の充実などに取り組み、誰もが負担なく必要な手続きを行える仕組みを目指すとともに、「親しみやすい・使いやすい役場」の構築に取り組んでまいります。

10.10 KPI の達成状況（住民周知 PV 作成業務委託）

KPI	改革前	本年度	目標
年内に PV 動画での住民周知	未実施	R6.12 月の成果物受領後、デジタルサイネージや公式 SNS などで配信中	周知動画の完成および周知

言葉や文章では伝えにくいプロジェクトの目的や各施策などについて、視覚的に対外説明できる動画を活用することで、周知広報に活用しております。

出演者も、地元町民の方やプロジェクトに携わる職員などで構成しています。

公式 SNS での発信や、役場内に設置するデジタルサイネージにて発信強化しています。

今後も、発信できる媒体などを調査し、周知強化の取組も行ってまいります。

10.11 KPI の達成状況（公的証明書交付業務委託）

当施策の KPI は、「当事業利用者数の増」、「証明書等発行の正確性の向上」、「証明書等発行速度の向上」と設定しておりましたが、運用予定施設である「加計呂麻ターミナル」の整備遅延により、令和 7 年 7 月ごろの運用開始を見込み、進捗を図っております。

運用開始までは、迅速な行政サービスの提供ができるよう、業務フローの作成や、職員対応スキルの向上対策などを実施することとしております。

11. 費用対効果の検証

ここでは費用対効果の考え方について説明いたします。

1 時間当たりの職員人件費単価は、給与や共済費などを含め、2,662 円と設定しております。

対象業務の職員は、導入する「かんたん窓口システム」、「スマート申請システム」、「RPA の活用」に携わる職員としております。

「かんたん窓口システム」「スマート申請システム」に関連する業務量については、令和 4 年度の実績を基に、1 件当たりの平均申請書記入時間を 240 秒と設定。その数値に、窓口関連業務（戸籍・税務など）の取り扱い実績件数 14,568 件を乗じ、971.2 時間と算出しております。

また、「RPA の活用」に関連する業務量については、「税金等納付情報の基幹系システムへの入力作業 3 業務」を対象とし、1 日あたり 3 時間×20 日×12 月で、720 時間と算出しております。

よって、「改革前の対象業務の職員人件費」は、業務量 1,691.2 時間×人件費 2,662 円で、4,502 千円※¹と算出しております。

次に「改革後の対象業務の職員人件費」については、「改革後・閑散期」における効果検証数値を根拠（システムログから抽出）とし、平均記入時間が 93 秒、その数値に、14,568 件(R4 実績数値)を乗

じ、376.3 時間の業務量を算出。

また、RPA の活用では、これまでの業務量と比較し、6 分の 1 に削減される効果が表れ、年間で 120 時間の業務量となり、前述と合わせた「改革後の対象業務量」は、496.3 時間となりました。

この業務量に時間当たりの人件費 2,662 円を乗じ、「改革後の対象業務の職員人件費」は 1,321 千円※²と算出しました。

※1 と※2 により、改革 1 年目の「職員人件費削減額」は、「削減時間 1,194.9 時間」×「1 時間当たりの人件費 2,662 円」を乗じ、3,181 千円を算出いたしました。

また、1 年目の「ツール導入・運用経費」については、「かんたん窓口システム 9,535 千円」、「スマート申請システム 6,100 千円」、「遠隔相談システム 6,639 千円」、「RPA 導入 7,001 千円」と合計が 29,275 千円となるため、職員人件費の削減額 5,140 千円を差し引いた「費用削減効果」は、▲26,094 千円となりました。

初年度経費の費用削減効果はマイナスとの試算ですが、次年度以降、住民・職員へのシステムの浸透が進むことにより、年次的に費用対効果は大きくなっていくものと考えております。

令和 7 年度につきましては、平均記入時間を 60 秒として算出。そのほかは同程度と換算し、「令和 7 年度の対象業務量」は、362.8 時間とし、改革前と比較して、1,328.4 時間の業務量削減、人件費は 966 千円とします。

「改革前人件費 4,502 千円」から「令和 7 年度人件費 966 千円」を差し引き、「令和 7 年度の費用削減効果」は、3,536 千円を算出しました。

また、2 年目以降の「ツール運用経費」については、「かんたん窓口システム 3,067 千円」、「スマート申請システム 2,112 千円」、「遠隔相談システム 476 千円」、「RPA の活用 1,082 千円」、「公的証明書交付業務委託 733 千円」の合計 7,470 千円となり、差し引き▲3,934 千円が、令和 7 年度の削減効果と試算いたします。

令和 8 年以降の「職員人件費の削減額」については、関連する業務量を、KPI 設定している「かんたん窓口システム導入による 1 件あたりの平均申請書記入時間 30 秒」、「スマート申請システム活用による手続き時間の短縮（申請のうち 5,000 件をオンライン申請）」、「公的証明書交付業務委託による職員配置人件費の削減」、「RPA の活用」から算出し、下記の通り試算いたします。（令和 4 年度実績値から算出）

1. かんたん窓口申請システム導入効果

- ① 4 分から 30 秒へ
- ② 算出基準申請件数 14,568-5,000（オンラインへ）=9,568 件
- ③ 改革前業務量 971.2 時間が、79.7 時間に減少（差し引いた 891.5 時間に人件費単価 2,662 円を乗じる）
- ④ 2,373 千円の削減効果

2. スマート申請システム導入効果

- ① 5,000 件 ※KPI 設定値 実績の 1/3 をオンラインへ誘導。
- ② 合計記入時間 0 分
- ③ 4 分×5,000 件=333.3 時間×2,662 円=約 887 千円の削減効果

3. 公的証明書交付事務委託、遠隔相談システム設置効果

- ① 委託することにより、職員配置の削減効果（2人分） $5,002 \text{ 千円} \times 2 = 10,004 \text{ 千円}$
- ② 当業務委託料 733 千円
- ③ 削減効果 $10,004 \text{ 千円} - 733 \text{ 千円} = 9,271 \text{ 千円}$

4. RPA 導入による削減効果

- ① 税金関係収納業務にかかわる基幹系システムへの入力作業に RPA 導入した場合の削減効果
- ② 年間入力作業累計 720 時間が、RPA 導入により 1/6 の業務量となった。(120 時間)
- ③ 削減効果 $2,662 \text{ 円} \times 600 \text{ 時間} = 1,597 \text{ 千円}$

上記 1~4 により、「令和 8 年目以降の職員人件費の削減額」を合計の **14,128 千円** とします。

令和 8 年度以降においては、導入したシステムの浸透や、遅延している加計呂麻ターミナルでの「公的証明書交付業務委託」、「かんたん窓口システム」、「遠隔相談システム」の各施策の運用が進むことにより、サービス利用の加速化が図られると考えています。

また、利用者のニーズや、社会の動向などを調査・研究し、更なるシステムのブラッシュアップへ繋げることで、よりよい効果が創出されるとも考えておりますので、しっかりと地域に根差すサービス提供環境を構築し、費用削減効果の最大化に向け取り組んでまいります。

12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

本プロジェクトにおける「改革の効果」について報告いたします。

本町の解決したい課題として、①広い行政区域を要因とした地理的な格差、②インターネット通信環境の格差、③人口減少・高齢化率の上昇を要因とした地域コミュニティの活力低下、④わかりづらい行政サービスの提供フロー、⑤業務の非効率をあげておりました。

これらの課題解決に向けた取組として請島・与路島に光ファイバ網整備と比較し大幅なコスト削減を実現しつつ高速通信環境を整備したことで住民のデジタル活用が進展し、「アップロードがスムーズ」「動画研修が快適」などの声が寄せられました。また、デジタルフェアやワークショップを通じたサービス体験の機会提供により、92%の参加者が「次回も参加したい」と回答するなど、住民の関心が高まっており、「手続きが楽になった」などの好意的な意見も多く聞かれました。町広報紙や動画配信を活用した情報発信の強化により、デジタルサービスの利用率も安定的に上昇しています。さらに、「行かない・書かない・待たない窓口」の実現により、地理的課題が解消され、窓口に向く負担が軽減されたほか、迅速な対応への評価が高まりました。役場内部では、審査や処理時間の短縮により業務効率が向上し、迅速な行政サービスの提供が可能となりました。加えて、税務課収納業務への RPA 導入により、業務時間が 3 時間から 30 分に短縮され、ヒューマンエラーの削減と業務負担の軽減が実現したことで、職員がコア業務に集中できる環境が整いました。これらの取組を通じ、住民の利便性向上と行政の効率化が図られ、デジタル化による地域の発展が加速する効果を得ることができました。

今後の更なる業務改善の検討については、スターリンクの移設式アンテナを活用した移動型行政サービスの導入、デジタルフェアや町民参加型研修の継続実施による、住民・行政一体となった DX 推進

の強化に取り組んでまいります。また、「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・迅速化を進め、住民の利便性向上と業務効率化を図ります。さらに、職員向け RPA 研修の実施やベンダーとの連携強化、利用ログ分析・アンケート結果を踏まえた改善を継続し、業務の標準化を推進。職員・住民のシステム浸透を支援し、利用課題を解決するとともに、カスタマージャーニー分析を活用し、サービスデザイン思考を重視した行政サービスの最適化を進めてまいります。

13. 今年度の取組における課題、今後の見通し

13.1 取組の中で生じた課題

本町での DX 推進にあたり、住民の利用を拡大するための導線確保が課題となっています。特に高齢者やデジタルに不慣れな方々にとって、行政サービスの利便性が十分に伝わっていないことから、より効果的な周知や広報の方法を検討する必要があります。また、職員や住民のデジタル活用スキルには個人差があり、適切な研修や支援策を継続的に実施していくことが求められています。さらに、自治体システムの標準化が進む中で、現在導入しているシステムとの円滑な連携をどのように進めていくかも重要な課題となっています。この点については、関係事業者との連携を強化し、技術的な課題を整理する必要があります。

加えて、デジタル施策を支える人材が不足していることも課題の一つです。職員の育成を進めるとともに、外部人材の確保も視野に入れて対応を検討していかなければなりません。住民や職員からのフィードバックを施策に反映させる仕組みづくりも求められており、特に柔軟な働き方を可能にする「アドレスフリーな役場」の実現に向けた環境整備が必要です。また、新たなデジタル施策を導入する際の財源確保も重要な課題となっています。技術革新や住民ニーズの変化に対応するため、持続可能な運営モデルを構築し、安定的な行政サービスを提供できる体制を整えることが求められています。さらに、郵政との連携による公的証明書交付業務の円滑な運用についても、住民の利用促進に向けた取り組みが必要となっています。

13.2 課題解決に向けた取組

これらの課題に対応するため、今年度は、まず住民への周知・広報の強化を進めました。広報紙やデジタルサイネージ、地元メディアを活用し、取組の認知度を高めることで、住民の利用促進に取り組みました。また、職員に対しては定期的な研修を実施し、業務の中でデジタルツールを活用できるようスキルアップを図っています。町全体としてプロジェクトを推進するために、定期的な DX 推進本部会議での状況報告や、町ホームページでの情報展開を強化することで、住民や関係者との認識共有を徹底しております。これにより、行政だけでなく、地域全体でデジタル化を進める環境を整えています。

また、デジタルディバイド対策の一環として、住民向けの相談会や講座を開催し、誰もが安心してデジタルサービスを利用できるよう支援いたしました。システム連携の課題については、外部事業者や関係機関との情報共有を徹底し、今後の自治体システムの標準化を見据えた調整を進めています。さらに、住民の意見を反映したサービス改善を進めるため、アンケートをデジタル化し、

迅速に意見を集約できる仕組みを整備しました。

13.3 次年度以降に解決する見込みのもの

次年度以降も、DX 推進体制の強化を継続し、デジタルディバイド対策を充実させることで、町全体でデジタル技術を活用しやすい環境を整えていきます。特に、住民や職員向けに分かりやすいシステム操作ガイドを作成・提供することで、より多くの方がスムーズにデジタルサービスを利用できるよう支援していきます。また、庁内レイアウトの見直しを進め、カスタマージャーニーマッピングの手法を活用して、役場内の動線を最適化し、住民が利用しやすい窓口環境を整えてまいります。

システム標準化への対応については、関係事業者と情報共有し、スムーズなシステム連携を目指します。これに加え、セキュリティ対策の強化にも取り組み、外部人材の活用や職員研修を通じて、より安全なシステム運用を実現していきます。人材育成の面では、他自治体の事例を参考にしながら、デジタルスキルの向上を支援する制度の導入を検討し、職員の専門性を高めていく方針です。

また、フリーアドレス環境の整備を進めることで、職員の業務効率化や柔軟な働き方を推進するとともに、行政サービスの継続的な改善につなげていきます。財政面では、国庫補助制度の活用を含めた財源確保の方法を引き続き検討し、持続可能な運営モデルを構築することで、長期的な視点で安定したサービスを提供できるようにします。さらに、公的証明書交付業務については、関係機関と綿密に連携し、加計呂麻ターミナル完成後の円滑な運用を実現できるよう準備を進めてまいります。

以上を、自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト、人口1万人未満モデル「瀬戸内町総合デジタル化住民サービス向上事業」の最終報告といたします。

この度、本プロジェクトを通して得られた成果や課題を踏まえ、今後も継続的に町民の皆さまがより快適に行政サービスを利用できる環境を構築し「すべての町民の方が平等なデジタル化の恩恵を享受できる社会の実現」へ向け取り組むとともに、全国の、本町と類似課題を抱える自治体などに横展開できるようなプロジェクトとできるよう取り組んでまいります。