

## 「瀬戸内町総合デジタル化住民サービス向上事業」 &lt;鹿児島県瀬戸内町(1万人)&gt;

提案モデル	人口1万人未満の団体モデル
事業概要	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により、課題解決を図る。

## 事業概要図

## 1. インフラ整備 (ハード、ソフト)

## 本庁舎 (本島側)

- LGWANのWi-fi整備
- 個人端末ノート型PC整備  
(年次的に整備)

## 加計呂麻島ターミナル

- ターミナル施設整備
- ネットワーク工事

## 請島・与路島

- スターリンク導入 (郵便局・公民館)

【全体での取組】○出前講座の実施 ○外部デジタル人材研修 (全町民向け) ○デジタルフェア開催 ○デジタル活用支援推進事業の実施 ○ラジオ・ケーブルテレビ・新聞折込・広報紙・各公式SNS等での取組周知 ※全町民を対象にした推進体制強化施策

1. 町民・行政一体となったDX推進がしやすい環境づくりをします。

## 2. 住民利便性向上のためのシステム導入、業務委託

- かんたん窓口システム
- スマート申請システム
- 遠隔相談システム (受信)

- かんたん窓口システム
- 公的証明書の交付委託 (郵便局)
- 遠隔相談システム (発信)
- スマート申請システム

- 遠隔診療、遠隔教育実装
- 遠隔相談システム (発信) の実証
- スマート申請システム

2. 最適なシステムの導入・サービス提供をします。

## 3. 更なる住民サービス強化のための業務改善施策

- Logoフォームの活用
- RPAの実証
- BPR分析結果、ガバメイツPITを活用した業務改善
- リソースのシフト検討
- 人材育成・確保
- 住民アンケートの実施
- PDCAサイクルの徹底
- 文書管理改革の検討
- 空きスペースの有効活用検討
- カスタマージャーニー調査・分析

○各種システムの導入・活用により、本町全域での住民の利便性を向上させる。「行かない窓口」の構築へ。  
○町内でのDXを浸透させやすい環境づくりを継続実施し、町全体での「スマートな地域社会」の構築へ。  
○RPA、文書管理改革などによるバックヤード改革によりオムニチャネル化の推進・強化へ。

3. 更なる行政サービスの強化・充実やオムニチャネル化拡大への実証などを実施します。